

MEMORIA 2020



“LOS RESULTADOS DE UN TRABAJO EN EQUIPO”

CAJA DE SEGURO SOCIAL



CAJA DE SEGURO SOCIAL

MEMORIA

AÑO 2020

**Presentado por el Director General
ENRIQUE LAU CORTÉS**

**A la
Honorable Asamblea Nacional de Diputados**

**Sobre la Gestión Administrativa
de la Caja de Seguro Social, correspondiente al período
1 de noviembre de 2019 a 31 de octubre de 2020**

Panamá, diciembre de 2020

CONTENIDO

CAPÍTULO I.

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

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

CAPÍTULO II.

PERSPECTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- A. La Cobertura de la Seguridad Social
- B. Presupuesto Anual

CAPÍTULO III.

ESTADO DE SITUACIÓN DE LA GESTIÓN

- A. Nivel de Coordinación, Asesoría y Técnico
 - A.1. Secretaría General
 - A.2. Dirección Nacional de Auditoría
 - A.3. Dirección Nacional de Planificación
 - A.4. Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal
 - A.5. Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional
- B. Nivel Ejecutivo y Otros Componentes
 - B.1. Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos
 - B.2. Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración
 - B.3. Dirección Ejecutiva Nacional de Atención al Asegurado
 - B.4. Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones
 - B.5. Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación
 - B.6. Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas
 - B.7. Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud
 - B.8. Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo

AUTORIDADES



Excelentísimo señor
LAURENTINO CORTIZO COHEN
Presidente de la República de Panamá



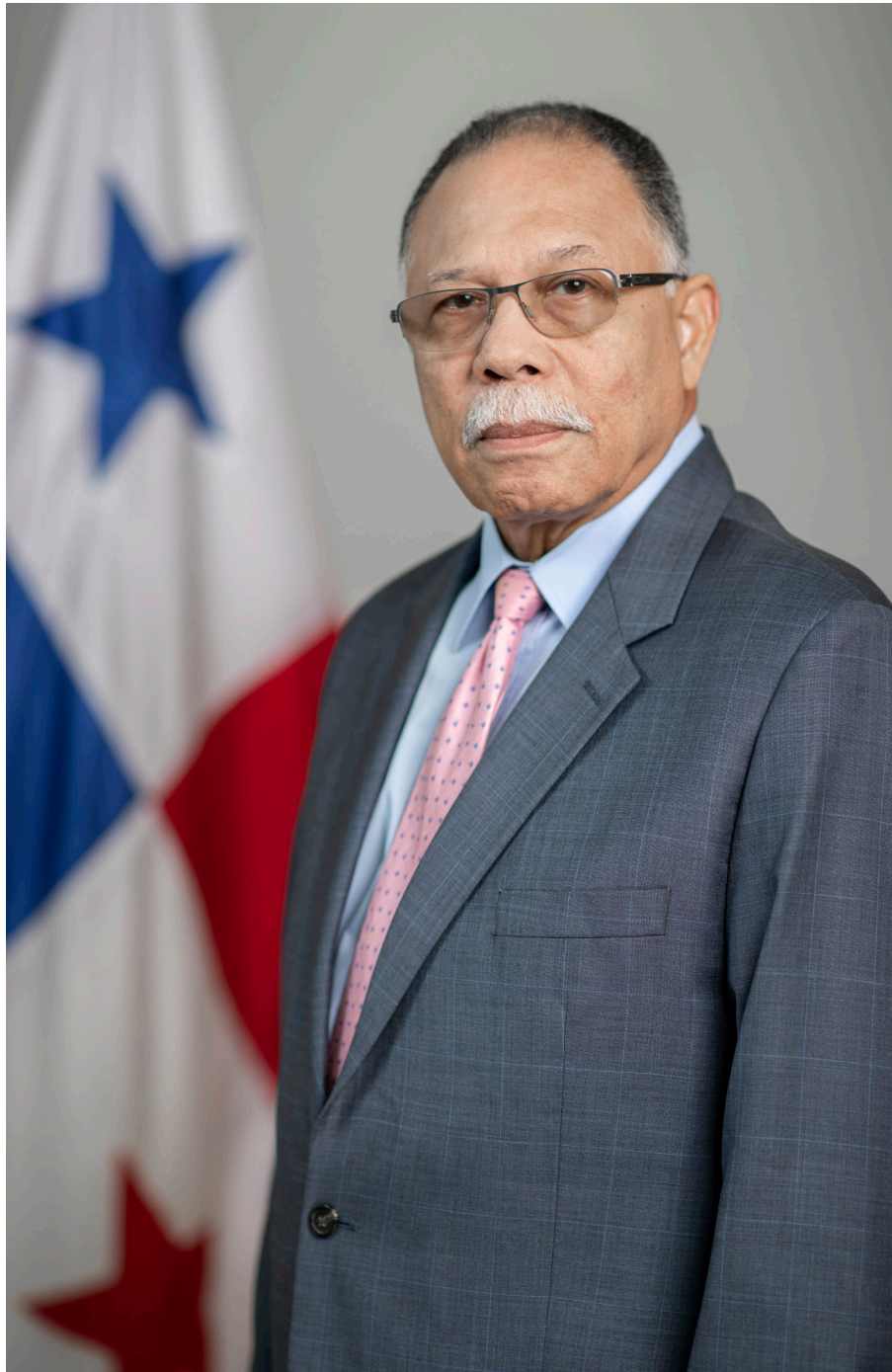
Su excelencia señor
JOSÉ GABRIEL CARRIZO JAÉN
Vicepresidente de la República de Panamá



DR. ENRIQUE LAU CORTÉS
DIRECTOR GENERAL




LCDO. FRANCISCO BUSTAMANTE PEÑA
SUBDIRECTOR GENERAL



LCDO. DANIEL DELGADO DIAMANTE
SECRETARIO GENERAL

MENSAJE
DEL DIRECTOR GENERAL



Cerca de cumplir ochenta años de fundación, la Caja de Seguro Social sustenta hoy más que nunca su misión y filosofía por la que fue creada: Contribuir al fortalecimiento de la seguridad social en materia de salud y de prestaciones económicas.

En la actualidad ofrece servicios de salud a más 3 millones de asegurados y beneficiarios y a panameños no asegurados, que representan aproximadamente el 84% de la población total del país.

Este documento denominado Memoria de la Caja de Seguro Social, que hoy presentamos ante la honorable Asamblea Nacional, representa las acciones más relevantes realizadas en el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020, en el marco del plan estratégico institucional, orientado hacia la modernización y transformación de todos los procesos que conllevan aumentar la eficiencia en el manejo y administración de los riesgos de Enfermedad y Maternidad, Prestaciones Económicas, Riesgos Profesionales y el de Administración.

Desde el 9 de marzo de 2020 con la aparición del primer caso de Covid-19 en nuestro país, el mundo cambió y nuestro país no fue la excepción. Entramos en un escenario desconocido con la misión de salvar vidas.

Trabajando en equipo el sistema sanitario panameño tuvo que enfrentar la lucha contra el Covid a través de reingeniería de nuestros hospitales, poniendo al Complejo como Hospital Covid-19. Aumentamos la cantidad de camas para pacientes críticamente enfermos dotadas de ventiladores, succiones, oxígeno y equipo integrado de monitoreo.


Creamos las Unidades de Cuidados Respiratorios especiales, aumentamos las camas de sala, salimos de las instalaciones y participamos en la trazabilidad con equipos de respuestas rápidas y con equipos unificados de trazabilidad, creamos 10 clínicas post-Covid a nivel nacional.

Logramos abrir un hospital para atender pacientes covid-19 dotando al sistema de 300 camas adicionales, 84 UCI, 48 UCRE y el resto de sala.

En el área de salud, podemos mencionar el impacto positivo que generaron la implementación del proyecto de Cita Única en Atención Primaria de Salud, los avances en la telemedicina y asistencia remota, así como las diferentes acciones que hemos desarrollado para mejorar el abastecimiento de medicamentos para pasar del “no hay” al “sí hay”. Igualmente, el proceso de acreditación de nuestros hospitales.

Es importante destacar la dotación de infraestructura y equipos médicos en los servicios hospitalarios, permitiendo la atención de las patologías más complejas. También, en este período, se resalta el avance en importantes obras como la Ciudad de la Salud, el Hospital Especializado Dr. Rafael Hernández, en David, Chiriquí, y en la policlínica de la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, entre otras.

Sobre los logros más sobresalientes en el ámbito administrativo y tecnológico se pueden mencionar la actualización de la página web de la institución, los reconocimientos obtenidos en el portal de transparencia, los positivos resultados en la agilización de los procesos para



la reducción del tiempo de trámite de las solicitudes de incapacidad, maternidad y pensiones, por medio de la implementación de la Caja Virtual; así como, también, los importantes avances del Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas, utilizando las herramientas tecnológicas para el pago en línea de las prestaciones y la ficha digital .

Igualmente, es de mencionar las diferentes acciones de la Administración a favor de los colaboradores en el cumplimiento de los compromisos laborales, en el pago de créditos reconocidos por servicios personales, vigencias expiradas, cambios de etapas, entre otros.

Debemos resaltar que a partir del 1 de octubre de 2019, la nueva administración, además de comprometerse a resolver los problemas de larga data en esta institución, como la falta de medicamentos, larga espera para la atención de especialistas, mora quirúrgica y demora en diferentes servicios administrativos, la primera acción clave que hizo realidad fue dar a conocer la situación financiera de la CSS, evidenciando compromiso, transparencia y responsabilidad en la gestión.

Se dio el primer acercamiento con personalidades destacadas del país para discutir y establecer los parámetros adecuados para iniciar el dialogo nacional, a fin de buscar una solución consensuada al problema financiero por el que atraviesa el programa de Invalidez, Vejez y Muerte de la Institución.


En definitiva, con nuestra administración queremos mantener la visión de “ser la institución líder de la seguridad social panameña, comprometida con la atención de calidad, transparente, sostenible y solidaria con los asegurados”.

Debemos reiterar que la relevancia de la transparencia gubernamental radica en la vinculación entre los ciudadanos y las autoridades, en el ejercicio de la rendición de cuentas, con el propósito de disminuir los niveles de corrupción y recuperar la confianza en las instituciones públicas.

Dr. Enrique Lau Cortés

Director General

INTRODUCCIÓN



La Caja de Seguro Social en cumplimiento de su misión y visión institucional asume retos esenciales para lograr la protección social del país, desde el ángulo de la salud y de las prestaciones económicas.

Dichos retos que enfrentamos plantean una alta complejidad en factores sensibles, entre los que destacan: el envejecimiento de la población debido al incremento de la esperanza de vida; el cambio del perfil epidemiológico, tales como, el aumento de las enfermedades crónicas no trasmisibles, las enfermedades raras o huérfanas, patologías como el cáncer, SIDA e insuficiencia renal; el aumento en el estilo de vida poco saludable; las innovaciones tecnológicas sanitarias; el desabastecimiento y los elevados costos de los medicamentos, así como también los nuevos desafíos producto de la contingencia que vive el país debido a la pandemia de la COVID-19.

La Ley No.51 de 27 de diciembre 2005, “Que reforma la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social y dicta otras disposiciones”, decreta en su artículo 2, la naturaleza jurídica y fines de la CSS, como “una entidad de Derecho Público, autónoma del Estado, en lo administrativo, funcional y financiero; con personería jurídica y patrimonio propio”, que tiene “por objeto garantizar a los asegurados el derecho a la seguridad de sus medios económicos de subsistencia, frente a la afectación de estos medios, en casos de retiro por vejez, enfermedad, maternidad, invalidez, subsidios de familia, viudez, orfandad, auxilio de funerales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de conformidad con los términos, límites y condiciones establecidos por la Constitución y la ley, con las posibilidades financieras de la Institución.”

En materia de atención a la salud, la institución tiene como responsabilidad primordial, la organización y oferta de los servicios para las prestaciones de salud a la población asegurada y sus dependientes, cubiertos por los riesgos de Enfermedad y Maternidad, Riesgos Profesionales y los Riesgos por Vejez, Invalidez y Muerte.

Durante este periodo que abarca desde 1 noviembre del año 2019 hasta el 31 de octubre de 2020, se han tomado acciones bajo los lineamientos estratégicos de la administración para dar respuestas apropiadas y oportunas a los asegurados, enfrentando difíciles situaciones producto de la contingencia que continúa viviendo el mundo entero debido a la pandemia de la COVID-19.

Todos estos factores inciden en el costo de las prestaciones de salud, y en el fondo de invalidez, vejez y muerte, es por esta razón que se iniciaron las acciones encaminadas al cambio del modelo de gestión de la CSS, fundamentadas en el plan estratégico desarrollado a través de sus ejes, que se enmarcan en mejorar la calidad y seguridad del asegurado; la solidez y eficacia financiera; el desarrollo tecnológico sostenible; el posicionamiento y competitividad; el desarrollo de un buen gobierno institucional, el liderazgo en el sector y responsabilidad social, cumpliendo con sus objetivos y acciones priorizadas.

Consecuentes con nuestra responsabilidad presentamos el informe de gestión con el fin de señalar el desarrollo de las actividades y acciones realizadas durante este periodo en función de cumplir con los objetivos estratégicos en todas las direcciones ejecutivas nacionales, así como también en a nivel de coordinación, asesoría y técnico.

Tenemos el firme compromiso de seguir trabajando de manera eficiente, eficaz y con la transparencia que nos caracteriza para poder lograr las transformaciones que requiere esta noble institución, que nos permita brindar servicios de calidad a todos nuestros asegurados y clientes.

JUNTA DIRECTIVA PRINCIPALES



Mgtr. Esmeralda Buchanan B.
Presidente J.D.
Presidente de la Comisión de Salud
Profesionales y Técnicos de la Salud



Lcdo. Miguel Edwards A.
Representante de los Trabajadores



Lcda. Aida Ureña de Maduro
Representante de los Empleadores



Sr. Guillermo Puga
Representante de los Trabajadores



Sr. Gregorio Guerrel
Representante de los Trabajadores



Ing. Fernando Méndez
Representante de los Empleadores



Lcdo. Manuel Pérez Rodríguez
Representante de los
Pensionados y Jubilados



Dr. Camilo Valdés
Representante de los Empleadores



Mgtr. Roberto Valencia
Servidores Públicos y Gremios
Magisteriales



Dr. Luis Francisco Sucre
Ministro de Salud
(MINSA)



Héctor Alexander
Ministro de Economía y Finanzas
(MEF)

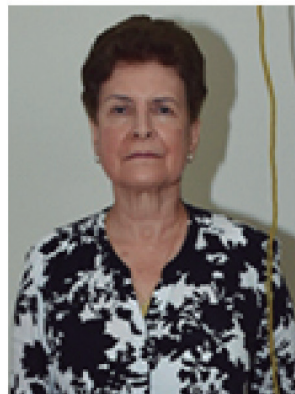


Gerardo Felipe Solís Díaz
Contralor General de la
República

JUNTA DIRECTIVA - SUPLENTES



Lcdo. Erick Bonilla
Representante de los Trabajadores



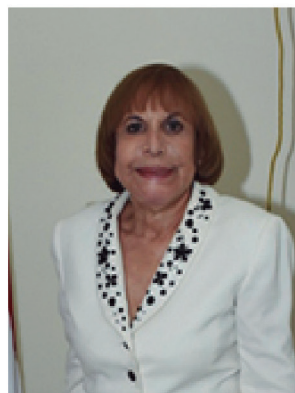
Arq. Ivonne de De León
Representante de los Empleadores



Sr. José Alba
Representante de los Servidores
Públicos



Héctor Hurtado
Representante de los Trabajadores



Lcda. Natasha Sucre
Representante de los Empleadores



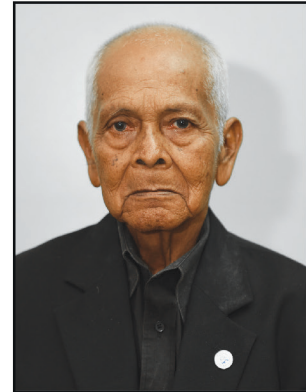
Dr. Alfredo Macharaviaya
Representante de los Profesionales y
Técnicos de la Salud



Sra. Irma Delgado Álvarez
Profesionales y Técnicos
de la Salud



Lcdo. Carlos Fonseca
Representante de los Empleadores



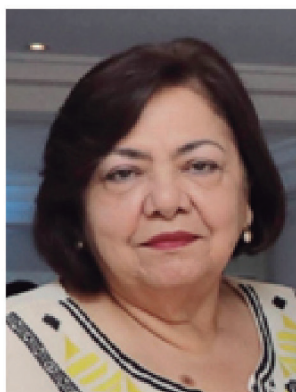
Sr. Jorge Valdés Villarreal
Representante de los Pensionados
y Jubilados



Lcda. Griselda Valencia V.
Representante de los Trabajadores



Dr. José Baruco V.
Representante del MINSA



Enelda Medrano
Representante del MEF



Dagoberto Cortez Castro
Representante de la Contraloría

DIRECTORES EJECUTIVOS NACIONALES



Dr. Alex González
Director ejecutivo nacional de
Servicios y Prestaciones de Salud



Ing. Félix Carmargo A.
Director ejecutivo nacional de
Finanzas y Administración



Mgr. Roberto Crespo L.
Director ejecutivo nacional de
Recursos Humanos



Mgr. Benicio Robinson
Director ejecutivo nacional de
Legal



Mgr. Alfredo Petterson
Director ejecutivo nacional de
Servicios al Asegurado



Lic. Dídimio Barrios
Director ejecutivo nacional de
Prestaciones Económicas



Ing. Carlos Rodríguez
Director ejecutivo nacional de
Innovación y Transformación



Lic. Mara Rivera
Directora ejecutiva nacional de
Comunicaciones



Arq. Jeniffer Hinds
Directora ejecutiva nacional de
Infraestructura y Servicios de Apoyo



CAPÍTULO I

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Ley 51 de 27 de diciembre de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social, establece las directrices generales del funcionamiento administrativo, económico y financiero del régimen de seguridad social; es una entidad de Derecho Público, Autónoma del Estado, en lo administrativo, funcional, económico y financiero; con personería jurídica y patrimonio propio.

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

A. ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL

1. BASE LEGAL

De conformidad con el mandato del artículo 93 de la Constitución Política Nacional del año 1941 se dicta la Ley No.23, que crea la Caja de Seguro Social; posteriormente, se promulga el artículo 113 en el acto reformativo de 15 de marzo de 2004 de la Constitución Política Nacional del año 1972, con el cual se fortalecen las tareas fundamentales de la seguridad social y se facilita la puesta en marcha de la Ley N° 51, de 27 de diciembre de 2005. Con esta nueva ley, se organizan las funciones de la entidad como la encargada de la administración, planificación y control de las contingencias de la seguridad social panameña.

2. VISIÓN

Ser la institución líder de la seguridad social panameña, comprometida con una atención de calidad, transparente, sostenible y solidaria a los asegurados.

3. MISIÓN

Proveer servicios de salud y prestaciones económicas eficientes, oportunas, seguras y de calidad, con recurso humano altamente calificado y comprometido, que garanticen la protección y seguridad social a los asegurados con transparencia y rendición de cuentas.

4. PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores de la CSS son los elementos fundamentales que junto a la Visión y Misión confirman el marco orientador, sobre los cuales se basan los Objetivos Estratégicos, los cuales sirven para precisar sus fundamentos, su compromiso social y las estrategias de trabajo, para obtener mayores beneficios y alcanzar los resultados esperados, mismos que se deben traducir en un mejoramiento de la confianza y de la calidad de atención de los asegurados:

- ✓ **Integridad:** rectitud y honradez en las actuaciones de la institución, para lograr transparencia en los resultados propuestos.
- ✓ **Solidaridad:** garantía de protección a los asegurados en los momento de mayor vulnerabilidad.
- ✓ **Calidad:** cualidad ideal de comportamiento sobre las que descansa la cultura institucional, en relación a la percepción de satisfacción de los asegurados.
- ✓ **Compromiso:** obligación contraída por la institución para lograr la confianza de los asegurados en las prestaciones económicas y de salud, garantizándolos de manera eficiente, eficaz y efectiva.

- ✓ **Responsabilidad:** asumir los deberes y obligaciones necesarias para mejorarla seguridad en las prestaciones económicas y de salud.
- ✓ **Compasión:** comprender, atender y escuchar a los asegurados para responder a sus necesidades, reconociendo su dignidad como seres humanos, sin distingo de ninguna naturaleza.
- ✓ **Comunicación efectiva y asertiva:** transmisión de manera eficaz, congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa del compromiso social con los asegurados.
- ✓ **Rendición de cuentas:** compromiso de mantener la información y las cuentas claras, en orden, rendidas en tiempo, en forma y pública.
- ✓ **Gobernanzas:** liderazgo de la institución para la toma de decisiones y el proceso por el que estas son implementadas o no.
- ✓ **Transparencia:** deber de la institución de someter al conocimiento público, la información relativa a su gestión, manejo de los recursos, criterios que sustentan sus decisiones y conducta de sus funcionarios.

Estos principios son consecuentes con los estipulados en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la CSS, los cuáles son: carácter público de la Institución, solidaridad, universalidad, unidad, integralidad, equidad, obligatoriedad, participación, equilibrio financiero, subsidiaridad, eficiencia, transparencia.

5. NORMAS Y REGLAMENTOS

- Decreto Gabinete Riesgos Profesionales
- Modificaciones Ley 2 – 2008
- Modificaciones Ley 51
- Decreto 68-1970
- Ley 51 de 27 de diciembre de 2005
- Reglamento de Incorporación al Subsistema Mixto.
- Reglamento de Subsistema Mixtos
- Reglamento de la Inversión de los Fondos de la Caja de Seguro Social y sus modificaciones
- Reglamento para la Inversión de los Fondos de la Caja de Seguro Social
- Modificación N°1. Resolución N° 40,679 - 2008 - J.D
- Reglamento de Seguros Colectivos del Componente de Ahorro Personal del Subsistemas Mixto
- Reglamento General de Ingresos de la Caja de Seguro Social
- Reglamento de Ingresos
- Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo
- Reglamento Interno de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social
- Reglamento de Junta Directiva 2007
- Reglamento de Junta Directiva 2013
- Reglamento para convenio de cancelación de préstamos hipotecario, por fallecimiento del deudor o codeudor hipotecario o por incendio en vivienda
- Reglamento para convenio de cancelación de préstamos hipotecarios
- Reglamento para el otorgamiento de los beneficios de prótesis dental, lentes y auxilio de funeral.
- Reglamento por medio del cual se regula el capítulo IV Contratación de Obras, Suministro de Bienes y Prestaciones de Servicios y sus modificaciones
- Modificación N°3 Resolución N° 40,308 – 2008

- Reglamento por medio del cual se regula el capítulo IV
- Modificación N°1 Resolución N° 39,636 – 2007
- Modificación N°2 Resolución N° 39,432 - 2007
- Reglamento salario en especie de la Caja de Seguro Social y otras remuneraciones personales con retención en la fuente
- Modificaciones N°2 Resolución N° 40,229 - 2008 - J.D
- Modificación N°3 Resolución N° 40,776 – 2008
- Reglamento de Incrementos Excesivos de Salarios
- Reglamento salario en Especie de la Caja de Seguro Social y sus Modificaciones
- Modificación N°1 Resolución N° 39,190 - 2006 - J.D
- Departamento Nacional de Odontología
- Normas Administrativas del Servicio de Odontología

B. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Caja de Seguro Social (CSS) ofrece prestaciones económicas y servicios de salud a cotizantes directos y beneficiarios, que representan más del 77.2% de la población de nuestro país, incluso a no asegurados, siendo un pilar fundamental en su equilibrio social. Es por ende el mayor empleador de médicos, enfermeras, personal técnico de salud y administrativos en este país.

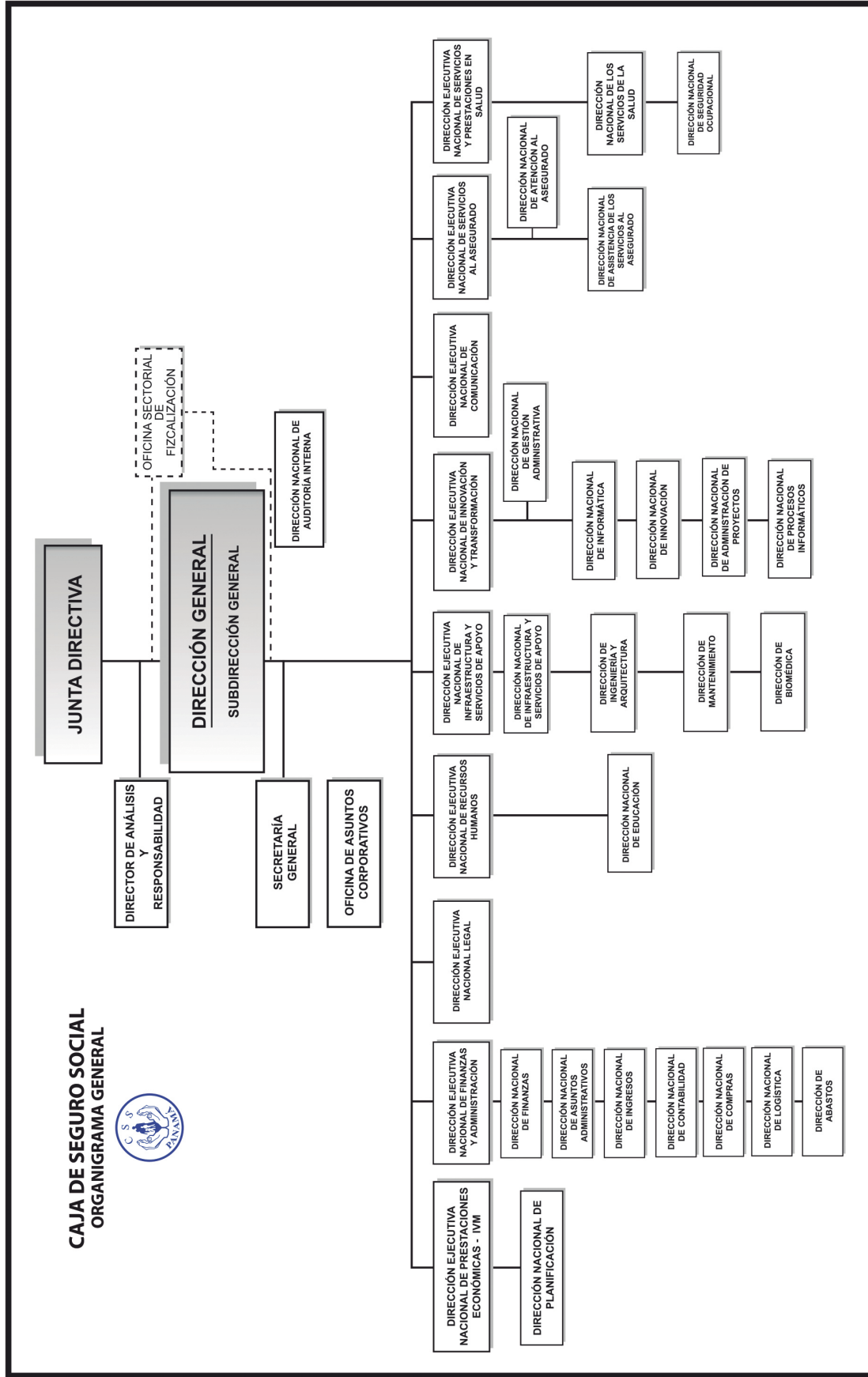
Todos los asegurados, jubilados, pensionados, empresarios, trabajadores y dependientes son la razón de ser de la Caja de Seguro social.

En este sentido, se constituye el Plan Estratégico 2019-2024, para una gestión institucional renovada, que responde estratégicamente a un conjunto de ejes, objetivos, acciones prioritarias y resultados que definen prioridades y cursos de acción en el camino durante estos cinco (5) años, hacia la consecución de los resultados trazados, enfocados en la protección social de país, que se enmarca en el Plan de Acción “Tareas Principales y Acciones Prioritarias para la Transformación de Panamá 2019-2024”, pilar N° 4. “Combate a la Pobreza y a la Desigualdad”.

El cumplimiento del plan estratégico en cada uno de sus ejes de cambio vinculados con los objetivos y acciones a implementar en el corto, mediano y largo plazo, garantizan una atención oportuna con calidad y seguridad.

Durante el periodo del 1 de octubre de 2019 al 30 de abril 2020, la Caja de Seguro Social (CSS), logró realizar grandes avances en el mejoramiento continuo de las operaciones de esta institución, cumpliendo con los objetivos estratégicos establecidos para el alcance de las metas esperadas de esta nueva administración, los cuales garantizan a los cotizantes, beneficiarios y/o pensionados la calidad en los servicios y prestaciones, de manera más eficiente y efectiva. Nuestro fundamento principal en la construcción de las diferentes estrategias es el bienestar del asegurado. De esta manera garantizaremos calidad, eficiencia y sostenibilidad permanente de los servicios de salud y las prestaciones económicas.

C. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



INSTALACIONES ADMINISTRATIVAS



Edificios 519 y 520 (Clayton)



Edificio Bolívar (Transístmica)

AGENCIAS

BOCAS DEL TORO

- Changuinola
- Isla Colón - Subagencia

COCLÉ

- Aguadulce
- Penonomé
- Natá

COLÓN

- Colón centro

CHIRIQUÍ

- Boquete
- Bugaba
- David
- Puerto Armuelles
- Volcán

HERRERA

- Chitré

LOS SANTOS

- Los Santos
- Las Tablas

PANAMÁ

- El Dorado
- Parque Lefevre
- Juan Díaz

- San Miguelito

- Vía España

- 24 de Diciembre

PANAMA ESTE

- Chepo

VERAGUAS

- Santiago
- Soná

PANAMÁ OESTE

- Arraiján
- La Chorrera
- San Carlos

INSTALACIONES DE SALUD



Complejo Hospitalario
"Dr. Arnulfo Arias Madrid"



Hospital de Especialidades
Pediátricas "Omar Torrijos Herrera."



Hospital "Dra. Susana Jones Cano"
(Villa Lucre)



Hospital "Irma de Lourdes Tzanetatos"
(24 Diciembre)



Policlínica "Dr. Manuel Ferrer
Valdés" (Calidonia)



Policlínica "Don Alejandro de La
Guardia, Hijo" (Bethania)



Policlínica "Dr. Carlos N. Brin"
(San Francisco)



Policlínica "Generoso Guardia"
(Santa Librada)



Policlínica "Dr. José Joaquín
Vallarino Z." (Juan Díaz)



Policlínica "Manuel María Valdés"
(San Miguelito)



ULAPS de Las Cumbres



Policlínica "Presidente Remón"
(Calle 17)



ULAPS "Máximo Herrera Bethancourt" (Hipódromo)



ULAPS "Prof. Carlos Velarde" (San Cristobal)



CAPPS de Plaza Tocumen



CAPPS de Los Nogales



CAPPS de Torrijos - Carter



CAPPS de Pedregal

BOCAS DEL TORO



Hospital "Dr. Raúl Dávila Mena" (Changuinola)



Hospital de Almirante



Hospital de Chiriquí Grande



Policlínica de Guabito



ULAPS Juan Aguilar Las Tablas

COCLÉ



Hospital "Dr. Rafael Estévez"
(Aguadulce)



Policlínica "Manuel de Jesús Rojas"
(Aguadulce)



Policlínica "Manuel Paulino
Ocaña" (Ponomé)



Policlínica San Juan de Dios (Natá)



CAPPS La Pintada

COLÓN



Hospital "Dr. Manuel A.
Guerrero"



Policlínica
"Dr. Hugo Spadafora Franco"



Policlínica "Laurencio Jaén
Ocaña" (Sabanita)



Policlínica Nuevo San Juan



CAPPS de Portobelo

CHIRIQUÍ



Hospital "Dr. Rafael Hernández L."
(David)



Hospital "Dionisio Arrocha"
(Puerto Armuelles)



Policlínica "Dr. Gustavo A. Ros"
(David)



Policlínica "Dr. Pablo Espinosa Bati-
sta" (Bugaba)



Policlínica "Dr. Ernesto Pérez Balla-
dares, Padre" (Boquete)



Policlínica de Divalá



ULAPS de Dolega



ULAPS Faustino Fonseca
(Volcán)



CAPPS de Nuevo Vedado

CAPPS

- Balsa
- Blanco
- Caoba 09
- Corredor

CAPPS

- Jovito
- Lechoza
- Malagueto
- Zapatero

HERRERA



Hospital "Dr. Gustavo Nelson Collado"
(Chitré)



Policlínica "Roberto Ramírez De Diego"
(Chitré)

CAPPS

- Pesé
- Santa María

LOS SANTOS



Policlínica "Dr. Miguel Cárdenas Barahona"
(Las Tablas)



Policlínica San Juan De Dios
(La Villa)



CAPPS de Guararé



CAPPS de Tonosí

PANAMÁ ESTE



Hospital de Chepo



Policlínica de Cañitas

PANAMÁ OESTE



Policlínica "Dr. Santiago Barraza" (La Chorrera)



Policlínica "Dr. Blas Daniel Gómez Chetro" (Arraiján)



Policlínica "Juan Vega Méndez" (San Carlos)



Hogar de la Esperanza (Veracruz)

ULAPS

- Vista Alegre
- San José
- Guadalupe

CAPPS

- Capira
- Vacamonte
- El Tecal

VERAGUAS



Hospital "Dr. Ezequiel Abadía" (Soná)



Policlínica "Dr. Horacio Díaz Gómez" (Santiago)

CAPPS

- "Dr. Alberto León"
- Zapotillo



CAPITULO II

PERSPECTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

CAPITULO II

PERSPECTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

A. COBERTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

La seguridad social siempre estará en continuo cambio debido a las circunstancias de tipo económico, políticas, sociales y demográficas que influyen en su entorno y desarrollo, constituyéndose a la vez en sus retos de gestión.

En materia demográfica, para el año 2020, la Caja de Seguro Social estimó (cifras preliminares), una cobertura de 3.3 millones de asegurados, equivalente al 77,2% de la población total del país.

En cuanto a la composición de esta población asegurada estimada, los activos totalizaron 1 millón 326.3 mil, los dependientes sumaron 1 millón 675.8 mil y 299.4 mil, representaban los jubilados y pensionados.

CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

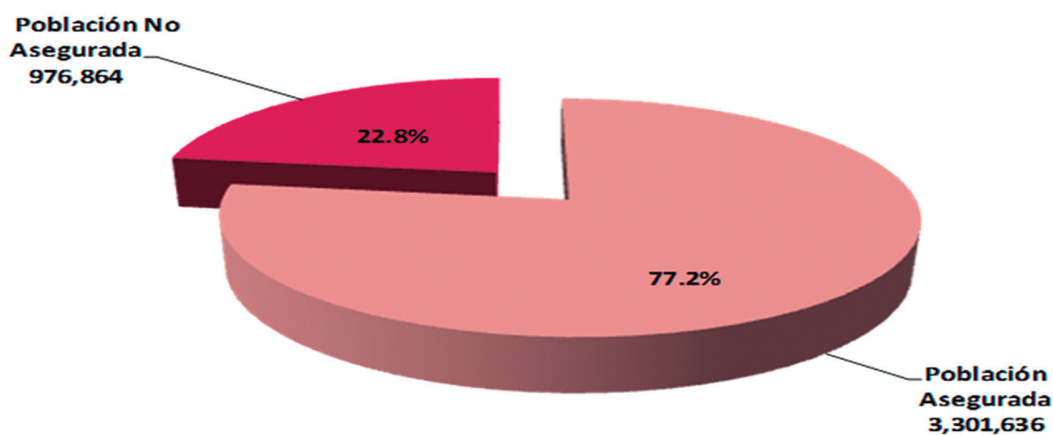
POBLACION TOTAL, NO ASEGURADA Y ASEGURADA DE LA REPUBLICA DE PANAMA, POR TIPO, SEGÚN PROVINCIA: AÑO 2020 (E)

PROVINCIA Y DISTRITO	POBLACIÓN TOTAL (1)	POBLACIÓN NO ASEGURADA	%	POBLACIÓN ASEGURADA				
				TOTAL	%	ASEGURADA	PENSIONADOS	DEPENDIENTES
TOTAL	4,278,500	976,864	22.8%	3,301,636	77.2%	1,326,335	299,495	1,675,806
BOCAS DEL TORO	168,572	39,928	23.7%	128,644	76.3%	36,076	6,828	85,740
COCLÉ	276,391	42,204	15.3%	234,187	84.7%	63,531	16,592	154,064
COLÓN	297,783	54,103	18.2%	243,680	81.8%	97,883	19,197	126,600
CHIRIQUÍ	485,609	91,750	18.9%	393,859	81.1%	117,911	32,794	243,154
CHIRIQUÍ	58,615	40,993	69.9%	17,622	30.1%	6,366	539	10,717
CHIRIQUÍ	127,071	30,316	23.9%	96,755	76.1%	34,882	9,793	52,080
CHIRIQUÍ	102,256	15,310	15.0%	86,946	85.0%	24,669	8,355	53,922
CHIRIQUÍ	1,632,247	257,467	15.8%	1,374,780	84.2%	668,361	153,462	552,957
CHIRIQUÍ	595,139	98,603	16.6%	496,536	83.4%	211,173	36,359	249,004
CHIRIQUÍ	263,127	88,839	33.8%	174,288	66.2%	54,379	12,399	107,510
CHIRIQUÍ	46,187	30,697	66.5%	15,490	33.5%	2,309	923	12,258
CHIRIQUÍ	13,585	9,237	68.0%	4,348	32.0%	679	135	3,534
CHIRIQUÍ	211,918	177,417	83.7%	34,501	16.3%	8,116	2,119	24,266

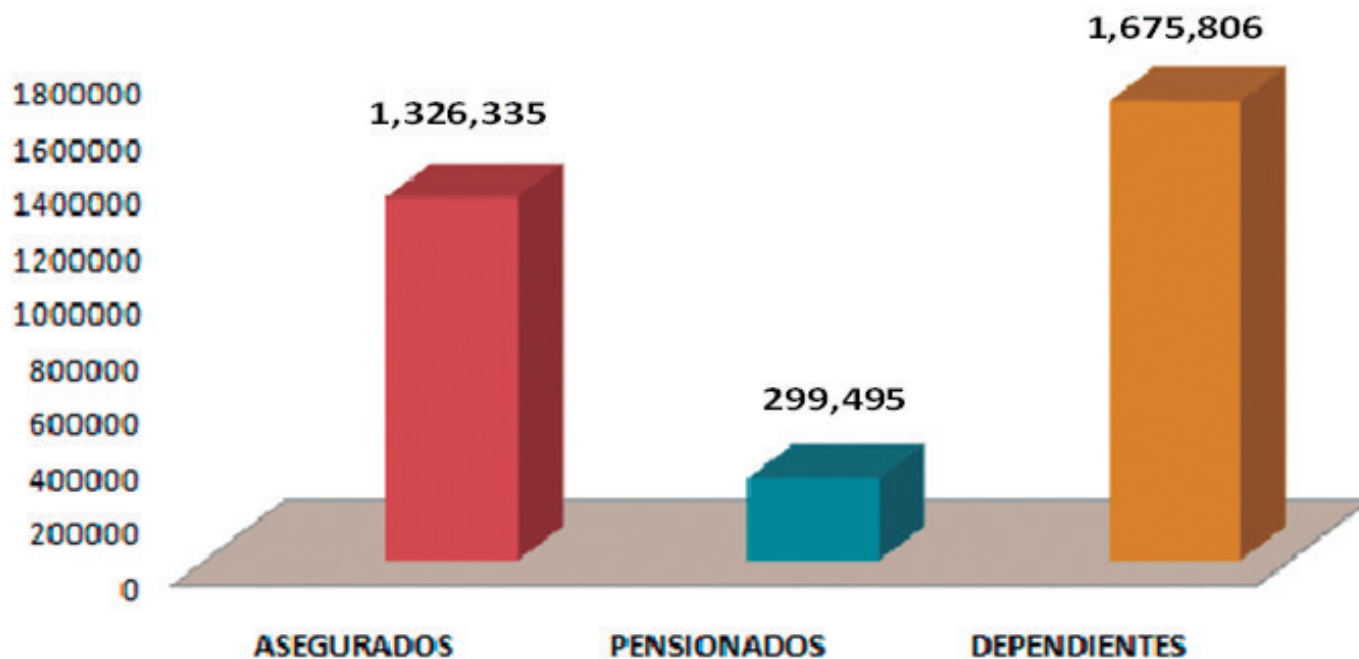
E) Cifras Estimadas

Nota: La distribución de la población asegurada por provincia esta basada en información obtenida del Censo de Población y Vivienda 2010.

PORCENTAJE DE POBLACION ASEGURADA Y NO ASEGURADA:
AÑO: 2020



**POBLACIÓN ASEGURADA, DEPENDIENTES Y PENSIONADOS DE LA
CAJA DE SEGURO SOCIAL. AÑO: 2020**



B. PRESUPUESTO ANUAL

La Asamblea Nacional de Diputados aprobó el presupuesto para la vigencia 2020 por un monto de B/.6,108.7 millones de balboas; de éste, se asignó B/.239.8 millones a la Gestión Administrativa, B/.1,732.5 millones al Riesgo de Enfermedad y Maternidad, B/.3,701.5 millones al Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, B/.389.3 millones a los Riesgos Profesionales y B/.45.5 millones a los distintos Fideicomisos que administra la Institución.

Es importante destacar que el presupuesto de la Caja de Seguro Social para los años 2019 y 2020, representaron una participación de 24.2% y 26.2% respectivamente, con relación al Presupuesto General del Estado de esos años.

Los gastos corrientes, como los Gastos de Funcionamiento (Servicios Personales, Servicios No Personales, Materiales y Suministros, Transferencias Corrientes y Asignaciones Globales); las Prestaciones Económicas y los Fideicomisos; son cubiertos por los Ingresos Corrientes.

El presupuesto de ingresos, gastos e inversiones para el año 2020, por el orden de 6,108.7 millones de balboas, permitió atender los servicios de salud que demanda la población asegurada; así como también las prestaciones económicas, que constituyen la misión de la institución.

CAJA DE SEGURO SOCIAL
PRESUPUESTO APROBADO POR RIESGO/FIDEICOMISOS
AÑOS: 2019-2020
(en MILLONES DE BALBOAS)

RIESGO/FIDEICOMISOS	PRESUPUESTO APROBADO AÑO 2019	PRESUPUESTO APROBADO AÑO 2020
PRESUPUESTO TOTAL CSS	5,732.3	6,108.7
GESTION ADMINISTRATIVA	220.8	239.8
ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	1,917.3	1,732.5
INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE	3,192.5	3,701.5
RIESGOS PROFESIONALES	359.6	389.3
FIDEICOMISOS	42.1	45.5
PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	23,669.3	23,322.4
PORCENTAJE (%) DE PARTICIPACION DEL PRESUPUESTO DE LA CSS EN EL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	24.2	26.2

Fuente: Dirección Nacional de Finanzas

A.1 SECRETARÍA GENERAL DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN RECEPCIÓN

La Recepción de la Secretaría General es el área en donde ingresa físicamente todo tipo de documentación destinada a su tramitación, en distintas áreas. Es la encargada del manejo y atención adecuada y del registro detallado de cada documento recibido, tanto en el sistema MAINFRAME con el de Gestión Electrónica de Documentos (GED), informando el día y hora de recepción; canalizándolo en tiempo oportuno al área y funcionario del Despacho responsable de su curso.

El área actúa también como receptor de expedientes y documentos de Junta Directiva y Comisión de Prestaciones; así como de cualquier otro trámite que sea de competencia de otra unidad ejecutora y que deba ser enviado para su atención.

Se cuenta también con una Recepción en el área de Asistencia Legal donde se recibe toda la documentación y correspondencia de connotación legal que deben atender.

Entre la documentación recibida podemos mencionar: Expedientes y edictos de compras para firma; expedientes con resoluciones de cuentas por cobrar para firma; resoluciones y providencias de recursos humanos para firma; expedientes con resoluciones del PRAA para firma; solicitudes de autenticaciones de documentos, solicitudes de copias simples, solicitudes de claves de descuentos, resoluciones de delegación para inscripción, firma y notificación; solicitudes de certificación de presentación de recursos (seguridad ocupacional, condenas, sanciones); otras certificaciones; Recursos de Reconsideración, Apelación, de Hecho, Revisión Administrativa; expedientes con resoluciones de condena y sanción para firma; resoluciones de designación, auxilios económicos, destituciones para inscripción y firma; solicitudes de anulación de resoluciones D.G, y S.D.G; resoluciones de reconocimientos de vacaciones, gravidez, renuncias de personal de salud para firma; solicitudes de traslado al exterior; solicitudes de reembolsos por gastos médicos; expedientes con resoluciones de asuntos internacionales para inscripción, firma y notificación; solicitudes de habilitación de documentos; expedientes con resoluciones de Junta Directiva para notificación; correspondencia para Junta Directiva y otras correspondencias para Secretaría General.

Muestra del período noviembre 2019 a octubre 2020

Cuadro No. 1

RECEPCIÓN	
RECIBIDO DE CORRESPONDENCIAS, SOLICITUDES Y DOCUMENTACIÓN	
Total	10,621

COORDINACIÓN SECRETARIAL

La Coordinación Secretarial se encarga del tratamiento de todos los documentos y expedientes que deben ser canalizados a otras unidades ejecutoras; es decir, la evaluación y trámite de las solicitudes que realizan diferentes instalaciones de la Caja de Seguro Social, empleadores, asegurados y funcionarios, ante la Secretaría General. Una vez atendidas las solicitudes, prepara la documentación para consideración y firma del Secretario General.

De igual modo, reciben expedientes con resoluciones para su debida inscripción en los registros y controles numéricos de la Secretaría General sobre las decisiones proferidas por el Despacho Superior.

Entre los trámites efectuados por la Coordinación de la Secretaría General.

- Providencias de Recursos Humanos para firma, que ordenan el inicio de investigaciones por la comisión de faltas establecidas en el Reglamento Interno de Personal.
- Resoluciones de Recursos Humanos para firma, que resuelven sancionar (suspensiones); declarar no probada; incidentes de caducidad; no admitir la denuncia; desistimiento; cierre y archivo del expediente; clasificar; reconocer categoría; sustracción de materia, entre otras.
- Resoluciones de reconocimiento de vacaciones (cuando al funcionario no le han sido resueltas las mismas, ya sea por maternidad, renuncia, etc.), de destitución, remoción, reasignación de grado, auxilio económico, incentivos económicos y quejas administrativas, para firma.
- Solicitudes de copias simples o autenticaciones de documentos (efectuadas por apoderados legales de funcionarios o empresas, colaboradores y asegurados).
- Resoluciones para firma del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable, relacionado con los educadores que laboran en el Ministerio de Educación y el Instituto Panameño de Habilitación Especial.
- Resoluciones de Delegaciones efectuadas por el Director General, para firma.
- Resoluciones y Edictos de la Dirección Nacional de Compras y del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid, para firma.
- Resoluciones para inscripción y firma procedentes de la Dirección Nacional de Asuntos Administrativos, de Tarjeta Clave.
- Resoluciones para firma procedentes de la Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración para el Descarte de Medicamentos.
- Informes de Inconformidad presentados por empresarios para ser remitidos a la Dirección Nacional de Compras.
- Providencias de la Dirección Nacional de Compras provenientes de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal, para firma.
- Resoluciones para inscripción y firma provenientes de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud (Junta Asesora Técnica de Salud).
- Certificación de presentación de recursos por servidores públicos de la institución, requerido por la Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos.

- Certificación de agotamiento de la vía gubernativa, requerida por funcionarios de la institución, empleadores, empresas licitantes, cualquier persona natural o jurídica que haya impugnado algún acto administrativo dictado por la institución.
- Habilitación de documentos expedidos por la institución, extraviados dentro o fuera de la misma.
- Resoluciones para firma, procedentes de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas que establecen una suma determinada por cobrar a las personas que se le ha otorgado alguna prestación bajo una condición y tiempo determinado; igualmente los expedientes administrativos con resoluciones por aportación de cuotas indebidas, fuera de las formas establecidas en la Ley 51 de 2005.
- Recursos de Revisión Administrativa contra resoluciones emitidas por la Junta Directiva, a fin de anular resoluciones que agoten la vía gubernativa.
- Certificación de presentación de recursos en expedientes de Riesgos Profesionales, previa verificación, procedentes de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas.
- Certificación de presentación de recursos en expedientes de sanciones o condenas, previa verificación, procedentes de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal y la Dirección Nacional de Auditoría.
- Resoluciones de Condenas y Sanciones, para firma.
- Autenticación de documentos (Planillas; contratos; informes de auditoría; diplomas y calificaciones expedidas por autoridades de salud; copias de resoluciones de nombramiento, toma de posesión; providencias; resoluciones de pensión de vejez, sobreviviente e invalidez; copias de expedientes de asegurados; copias de resoluciones de claves de descuentos), solicitados por diferentes instancias administrativas y de la salud de la institución.
- Resoluciones de Junta Directiva que resuelven los recursos de apelación presentados a esa instancia, las cuales incluyen casos en materia laboral, de prestaciones económicas (pensiones de vejez, sobreviviente, invalidez, subsidio por maternidad, clasificaciones de empresas) riesgos profesionales (accidentes de trabajo y enfermedad profesional), de reembolsos por gastos médicos, traslados al exterior, apoyo económico y auditoría (por sanciones y condenas a empleadores).
- A continuación la muestra del comportamiento en la atención de los casos, en el período de referencia noviembre 2019 a octubre 2020, de la Coordinación Secretarial que incluye las notificaciones de la Resoluciones emitidas por la Junta Directiva en atención a los recursos de apelación presentados.

Cuadro No. 2

COORDINACIÓN SECRETARIAL	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Resoluciones del PRAA para Firma	441
Resoluciones de Cuentas por Cobrar de Recursos Humanos	151
Resoluciones de Condena y Sanciones	1791
Resoluciones de Delegaciones	191
Resoluciones de Remoción	235
Resoluciones de Destitución	81
Resoluciones de Vacaciones	3
Resoluciones de Incentivo Económico	13
Resoluciones de Auxilio Económico	7
Resoluciones de Queja Administrativa	1
Resoluciones de Gravidéz	4
Resoluciones de Compras, Edictos, Providencias, Impulso Procesal, Incidentes de Nulidad, Escritos de Inconformidad	786
Resoluciones de Descarte	3
Resoluciones de Tarjeta de Clave	2
Resoluciones y Providencia de Recursos Humanos	4339
Resoluciones Conformación Junta Técnica	1
Certificaciones	129
Claves de Descuento	27
Autenticaciones	395
Solicitudes de Copias	110
Recursos de Revisiones Administrativas	44
Habilitaciones	170
Resoluciones de Cuenta por Cobrar de D.E.N.PE	541
Resoluciones de Cuotas Indebidas	10
Certificación de Seguridad Ocupacional	953
Certificaciones de condenas y sanciones	461

Cuadro No. 3

RESOLUCIONES NOTIFICADAS DE JUNTA DIRECTIVA				
MES	COMISIÓN DE AUDITORÍA	COMISIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS APELACIÓN	COMISIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICA - RIESGO PROFESIONAL	COMISIÓN DE ASUNTOS LABORALES
	NOTIFICADOS	NOTIFICADOS	NOTIFICADOS	NOTIFICADOS
TOTAL	13	68	36	149

ASUNTOS INTERNACIONALES

El Departamento de Asuntos Internacionales es el encargado de atender las solicitudes de aquellos asegurados y beneficiarios que requieran atenciones médicas que no puedan ser proporcionadas por la Caja de Seguro Social u otra institución pública o privada dentro del territorio nacional, al igual de la atención de aquellas solicitudes donde se requiera el reconocimiento de los gastos médicos incurridos en el exterior por los asegurados que, por urgencia, no hayan tenido la posibilidad de realizar las gestiones necesarias para la obtención de una autorización o aprobación previa.

El Procedimiento 195-03 constituye la guía de trabajo para tramitar dentro de los parámetros que establece el Reglamento de Prestaciones y Servicios en Salud aquellas solicitudes de asegurados y sus beneficiarios que requieran ser trasladados al exterior para recibir prestaciones médicas que no se brinden en Panamá. Este procedimiento incluye los requerimientos para solicitar las prestaciones, el trámite de aprobación, así como los mecanismos para el pago por los servicios recibidos por el asegurado.

Es importante señalar que el mismo se encuentra, en algunos puntos, desfasado debido a las actualizaciones surgidas a través de los años y no incluye en sí alguna reglamentación exacta sobre el reconocimiento por gastos médicos incurridos en el exterior.

Su objetivo es regular el proceso del trámite, la autorización y cancelación de las cuentas causadas por los Traslados de Asegurados al Exterior.

Las unidades involucradas en el proceso son las siguientes:

- Secretaría General – Depto. de Asuntos Internacionales.
- Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud.
- Departamento de Cuentas Individuales.
- Dirección General.
- Departamento de Contabilidad Financiera.

El comportamiento en el período noviembre 2019 - octubre 2020 fue el siguiente:

Cuadro No. 4 TOTALES POR MES – TRASLADOS AL EXTERIOR

MESES	COLOMBIA	PAC.	E.E.U.U.	PAC.	ESPAÑA	PAC.	MONTOS
NOV. 2019	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00
DIC. 2019	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00
ENE. 2020	B/. 35,262.90	2	B/. 57,496.16	3	B/. 0.00	0	B/. 92,759.06
FEB. 2020	B/. 27,286.00	1	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 27,286.00
MAR. 2020	B/. 25,000.00	1	B/. 42,564.80	2	B/. 0.00	0	B/. 67,564.80
ABR. 2020	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00
MAY. 2020	B/. 22,836.73	5	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 22,836.73
JUN. 2020	B/. 146,536.85	4	B/. 22,536.40	1	B/. 28,868.77	1	B/. 197,942.02
JUL. 2020	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00
AGO. 2020	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00
SEPT. 2020	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00	0	B/. 0.00
OCT. 2020	B/. 50,000.00	1	B/. 37,592.20	2	B/. 0.00	0	B/. 87,592.20
TOTALES	B/. 306,922.48	14	B/. 160,189.56	8	B/. 28,868.77	1	B/. 495,980.81

Cuadro No. 5 TOTALES POR MES – REEMBOLSO

MESES	MONTOS	PAC.
NOV. 2019	B/. 360.00	1
DIC. 2019	B/. 0.00	0
ENE. 2020	B/. 0.00	0
FEB. 2020	B/. 26,234.00	1
MAR. 2020	B/. 0.00	0
ABR. 2020	B/. 0.00	0
MAY. 2020	B/. 3,207.24	3
JUN. 2020	B/. 33,821.81	1
JUL. 2020	B/. 0.00	0
AGO. 2020	B/. 1,803.45	1
SEPT. 2020	B/. 0.00	0
OCT. 2020	B/. 0.00	0
TOTAL	B/. 65,426.50	7

Cuadro No. 6
TOTALES POR MES – ASUNTOS INTERNACIONALES

TRASLADOS AL EXTERIOR		REEMBOLSOS POR GASTOS MÉDICOS	
MESES	MONTOS	MESES	MONTOS
NOV. 2019	B/. 0.00	NOV. 2019	B/. 360.00
DIC. 2019	B/. 0.00	DIC. 2019	B/. 0.00
ENE. 2020	B/. 92,759.06	ENE. 2020	B/. 0.00
FEB. 2020	B/. 27,286.00	FEB. 2020	B/. 26,234.00
MAR. 2020	B/. 67,564.80	MAR. 2020	B/. 0.00
ABR. 2020	B/. 0.00	ABR. 2020	B/. 0.00
MAY. 2020	B/. 22,836.73	MAY. 2020	B/. 3,207.24
JUN. 2020	B/. 197,942.02	JUN. 2020	B/. 33,821.81
JUL. 2020	B/. 0.00	JUL. 2020	B/. 0.00
AGO. 2020	B/. 0.00	AGO. 2020	B/. 1,803.45
SEPT. 2020	B/. 0.00	SEPT. 2020	B/. 0.00
OCT. 2020	B/. 87,592.20	OCT. 2020	B/. 0.00
TOTALES	B/. 495,980.81		B/. 65,426.50
GRAN TOTAL			B/. 561,407.31

ADMINISTRACIÓN
Secretaría General
Informe de Ejecución Presupuestaria
Período 1° de octubre al 31 de diciembre de 2019
Período 1° de enero al 28 de septiembre de 2020

El Presupuesto aprobado para la vigencia fiscal, inicia los trámites presupuestarios los primeros días del mes de enero, siendo distribuido en partidas presupuestarias con asignaciones mensuales, las cuales son ejecutadas mediante los diferentes sistemas de pago:

Caja Menuda:

Son sumas de dinero en efectivo, que facilitan la gestión administrativa y financiera a través de adquisiciones o compras de cuantías menores, permitiendo la atención inmediata de las necesidades imprevistas y ocasionales de difícil anticipación o programación, que surjan en el desarrollo de las actividades inherentes al funcionamiento de la Unidad Ejecutora.

Cuenta General N°1:

Pago de viáticos, se generan cuando la Unidad Ejecutora autoriza giras a Nivel Nacional y pago de transporte y alimentación por haber laborado después de su jornada laboral (Horas Extras).

Pago de Horas Extras, Previa autorización se paga las horas extras a los funcionarios que laboran después de la jornada laboral.

Pago de viáticos, pasajes aéreos e inscripción a cursos, se tramitan previa autorización de la Unidad Ejecutora, para el adiestramiento del personal.

Ordenes de Compras Menores:

Se tramitan previa evaluación de la necesidad del equipo o insumo, de acuerdo a la disponibilidad mensual asignada por cada partida presupuestaria.

Cuadro No. 7
PERÍODO DEL 1° DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Descripción del Gasto	Cantidad de cheques/documentos tramitados	Monto Utilizado B/.
Ordenes de Compras Menores	1	275.04
Reembolsos de Caja Menuda	4	550.24
Planilla de Horas Extras	5	1,228.00
Viáticos a Funcionarios (transporte y alimentación por laborar después de la jornada laboral)	2	496.50

EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL PERIODO MENCIONADO 24%

Cuadro No. 8
PERÍODO 1° DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

Descripción del Gasto	Cantidad de cheques/documentos tramitados	Monto Utilizado B/.
Ordenes de Compras Menores	39	23,889.48
Reembolsos de Caja Menuda	35	4,157.48
Planilla de Horas Extras	30	4,555.00
Viáticos a Funcionarios (transporte y alimentación por laborar después de la jornada laboral)	30	6,772.50

EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL PERIODO MENCIONADO 60%

Junta Directiva
Informe de Ejecución Presupuestaria
Período 1° de noviembre al 31 de diciembre de 2019
Período 1° de enero al 31 de octubre de 2020

El Presupuesto aprobado para la vigencia fiscal, inicia los trámites presupuestarios los primeros días del mes de enero, siendo distribuido en partidas presupuestarias con asignaciones mensuales, las cuales son ejecutadas mediante los diferentes sistemas de pago:

Caja Menuda:

Son sumas de dinero en efectivo, que facilitan la gestión administrativa y financiera a través de adquisiciones o compras de cuantías menores, permitiendo la atención inmediata de las necesidades imprevistas y ocasionales de difícil anticipación o programación, que surjan en el desarrollo de las actividades inherentes al funcionamiento de la Unidad Ejecutora.

Fondo Rotativo de Trabajo:

Pago de dieta, transporte: pagos que se realizan cada quince días a los honorables

Miembros de Junta Directiva, por la participación a Reuniones de Pleno y Comisiones.

Pago de viáticos, se generan cuando la Junta Directiva en Pleno aprueba giras a Nivel Nacional

Pago de viáticos, pasajes aéreos e inscripción a cursos, se tramitan previa autorización en Reuniones de Pleno de Junta Directiva, para lo cual se emite una resolución para el trámite.

Ordenes de Compras Menores:

Se tramitan previa evaluación de la necesidad del equipo o insumo, de acuerdo a la disponibilidad mensual asignada por cada partida presupuestaria.

Cuadro No. 9
PERÍODO DE 1 DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Descripción del Gasto	Cantidad de cheques/documentos tramitados	Monto Utilizado B/.
Ordenes de Compras Menores	2	454.00
Horas Extras	0	0
Reembolsos de Caja Menuda	3	3,438.86
Viáticos a Funcionarios	1	300.00
Fondo Rotativo de Trabajo	201	50,898.82

EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL PERIODO MENCIONADO 18%

Cuadro No. 10
PERÍODO 1° DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

Descripción del Gasto	Cantidad de cheques/documentos tramitados	Monto Utilizado B/.
Ordenes de Compras Menores	29	12,499.94
Viáticos a Funcionarios	8	2,404.00
Horas Extras	8	5,753.50
Reembolsos de Caja Menuda	37	24,378.65
Fondo Rotativo de Trabajo	553	145,080.86

EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL PERIODO MENCIONADO 43%

ASISTENCIA LEGAL

Con la finalidad de cumplir con el debido proceso legal y según el establecido en las disposiciones consagradas en la Ley 38 del 31 de julio de 2000, la cual regula el procedimiento administrativo, el área de Asistencia Legal, es la encargada de tramitar todo lo relacionado a los temas que tengan connotación legal como lo son:

- **Los Recursos de Apelación:** escrito presentado ante la autoridad de segunda instancia, el cual puede ser presentado por empleadores, asegurados, servidores públicos o apoderado legal, una vez recibido y analizado por los abogados, se procede con la confección del proyecto (admisión de recursos de apelación, extemporáneos, desiertos, desistimientos, improcedentes, subsanar fallas administrativas) según sea el caso, se remite a la Dirección General o Subdirección General, para la consideración y refrendo.
- **Confección de Edictos:** solicitud de notificación, el cual es efectuado por la unidad ejecutora la cual conoce del proceso, una vez recibido el expediente, se procede con la evaluación y confección del edicto (emplazatorio o en puerta) según sea el caso.
- **Recurso de Reconsideración:** recibido dicho escrito por empleadores, asegurados, servidores públicos o apoderado legal, se procede a remitir a la Dirección Ejecutiva Nacional Legal, para la atención del respectivo trámite.
- **Inscripción y Firma de Resoluciones o Providencias:** expediente se recibe y tramita para la inscripción (número y fecha) y firma del Secretario General, de los proyectos de resolución o providencia, emitido por el Director General o Subdirector General.
- **Autenticación a solicitud de oficio:** se recibe y tramita, las solicitudes emanadas de la Instancias Judiciales (Fiscalía, Órgano Judicial), las cuales requieren que la información solicitada se encuentre debidamente autenticadas, las cuales para este fin debe cumplir con lo dispuesto en el procedimiento institucionales, para su validación.
- **Oficios de Instancias Judiciales:** se recibe los oficios girados por distintas entidades gubernamentales, recabando información y dando seguimiento a tales solicitudes, en las distintas unidades ejecutoras, según su competencia.
- **Diligencia de Notificación de Quejas Administrativas:** una vez inscrito se procede a la notificación al quejoso de la admisibilidad de la queja y del resultado de lo investigado.

Adicional a las tareas efectuadas en esta área, coadyuvamos con las solicitudes de oficios y diligencias de peritaje (Toma de posesión, coordinación de peritaje, boleta de citación), solicitadas por la Dirección Ejecutiva Nacional Legal (con los casos en grado de reconsideración) las de Junta Directiva en los casos de las apelaciones.

Cuadro No. 12

Asistencia Legal	
DOCUMENTOS RECIBIDOS DE NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020	
Trámites	Cantidad
Recursos de Apelación	542
Recursos de Reconsideración	351
Edictos	637
Inscripción y Firma de Resoluciones o Providencias	472
Autenticaciones por solicitudes de oficios judiciales	1445
Oficios Judiciales Remitidos a Distintas Áreas	46
Oficios con Respuestas Secretaría General	20
Oficios - Solicitudes de Junta Directiva a la Administración/Notificaciones	0
Habilitaciones	0
Diligencias de Notificación - Queja Administrativa	0

Otros trámites efectuados por Asistencia Legal:

1. Analizar, evaluar y subsanar fallas administrativas según sea el caso.
2. Confeccionar certificaciones.
3. Velar por el cumplimiento del marco jurídico de todas sus actuaciones.
4. Asesorar a asegurados, empleadores y demás usuarios respecto a sus expedientes o trámites, según sea el caso.
5. Apoyar en el desarrollo de diligencias administrativas (ejecución de pruebas, notificaciones u otras.)
6. Cualquier otra que disponga el Secretario General o cónsonas con la naturaleza del trabajo.

Otras

- Atención de usuarios
- Archivo
- Recepción de llamadas telefónicas

TIPOS DE PROCESOS VENTILADOS POR EL ÁREA DE ASISTENCIA LEGAL

- Sanción y Condena a empleadores.
- Clasificación de Empresas
- Procesos Laborales
- Seguro Voluntario
- Riesgos profesionales e Invalidez
- Cuotas Indevidas, Incremento Excesivo
- Quejas Administrativas.
- Reembolso de Gastos Médicos.
- Asignación Familiar

- Pensión de Invalidez
- Pensión de Vejez

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

La Comisión de Prestaciones de la Caja de Seguro Social, es el organismo interdisciplinario, encargado de resolver en primera instancia, las solicitudes de prestaciones en dinero y otros beneficios que expresamente le asigna la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social y las disposiciones reglamentarias que desarrollan a la ley orgánica.

Las funciones del Secretario de la Comisión de Prestaciones son:

1. Recibir los expedientes de las diferentes prestaciones provenientes de distintos departamentos que componen la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas, que son enviados a la Recepción de la Secretaría General y luego canalizados a la oficina de la Secretaría Técnica para ser atendidos por la Comisión de Prestaciones Económicas (pensiones de vejez, invalidez, pensiones de sobrevivientes, riesgos profesionales, maternidades, incapacidades, auxilio de funeral, entre otras).
2. En este sentido le corresponde al secretario preparar y velar para que se distribuya con antelación la documentación que será presentada en cada sesión (Orden del Día).
3. Sustentar los diferentes casos de prestaciones que presentan algún grado de dificultad para la toma de una decisión de fondo con respecto al derecho material que se invoca (la prestación económica solicitada).
4. Emitir los memorandos sobre las decisiones que se adoptan en cada uno de los casos analizados.
5. Coordinar el trabajo del personal de la Secretaría Técnica de la Comisión.
6. Citar a los miembros de la Comisión a las reuniones ordinarias y extraordinarias.
7. Resolver los recursos de reconsideración interpuestos por los asegurados.
8. Exponer como secretario los diferentes casos y sustentar la opinión legal que el caso amerite, para que los comisionados determinen si están o no de acuerdo con dicha opinión.
9. Recibir peticiones, revisiones y recursos gubernativos para llevar a cabo los Trámites pertinentes con los diferentes departamentos que componen la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas.
10. Analizar los fallos emitidos por la Corte Suprema de Justicia, relacionados con las prestaciones formuladas por los asegurados.
11. Analizar y evaluar los informes de auditoría sobre las diferentes prestaciones.

Cuadro No. 13

COMISIÓN DE PRESTACIONES		
RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN Y ESCRITOS VARIOS	EXPEDIENTES TRABAJADOS	NOTAS
7	2,120	1857

COMISIÓN ASESORA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES E INVALIDEZ

La Comisión Asesora Técnica de Riesgos Profesionales e Invalidez, es un organismo interdisciplinario, integrado por un médico, una trabajadora social y un asesor legal, con funciones de cuerpo asesor de la Junta Directiva, en cuanto a los casos que requieren evaluaciones médicas que dictaminen en relación al estado invalidante de un asegurado, o que se requiera la determinación de un riesgo profesional, en grado de apelación.

A esta comisión se encuentra asignada una secretaria, quien recibe de parte la Secretaría General los expedientes con su providencia de admisibilidad con sus respectivos edictos de notificación.

La Comisión, determina si el caso debe ser enviado a otra unidad para la su evaluación, y una vez se agoten tales diligencias se proyecta una resolución, que será presentada ante la Comisión de Prestaciones Económicas y luego al pleno de la Junta Directiva.

Cuadro No. 14

COMISIÓN ASESORA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES E INVALIDEZ DE LA JUNTA DIRECTIVA	
TRÁMITES	TOTAL
Expedientes enviados, sesiones efectuadas y apelaciones nuevas recibidas.	385

Cuadro No. 15

COMISIÓN MÉDICO CALIFICADORA DE SEGUNDA INSTANCIA CASOS EVALUADOS Y ENVIADOS ANTE LA SECRETARÍA GENERAL (NOTAS E INFORMES DE LOS MISMOS) Noviembre 2019 a Octubre 2020			
	CASOS	NOTAS ESPECIFICAS	NOTAS ENVIADAS
CASOS EVALUADOS Y ENVIADOS ANTE LA SECRETARÍA GENERAL (NOTAS E INFORMES DE LOS MISMOS)	79	21	58

SECRETARIAS PARLAMENTARIAS

La Secretaría General de la Caja de Seguro Social, mediante facultad otorgada por el artículo 30 de la Ley No. 51 de 2005, actúa también como Secretario de la Junta Directiva, debiendo tener participación en las sesiones ordinarias y extraordinarias de las distintas comisiones y del Pleno.

Desarrolla sus funciones a través de las comisiones establecidas en el artículo 31 de la referida excerta legal, en cada una de ellas se mantiene una secretaria parlamentaria, quienes llevan el control de los expedientes que ingresan para conocimiento, primeramente de la comisión respectiva y luego por el pleno de la Junta Directiva; así como también del trámite de los Proyectos y otros temas que la Administración presente para la consideración y aprobación de este ente colegiado, bajo la supervisión y coordinación del Secretario General en su función de Secretario de la Junta Directiva.

Cuadro No. 16
COMISIONES DE JUNTA DIRECTIVA

DETALLE	Administración y Asuntos Laborales		Auditoría	Inversiones y Riesgos	Prestaciones Económicas Apelación	Prestaciones Económicas Riesgo Profesional	Salud	Total
	Administración	Asuntos Laborales						
Actas	30	48	40	34	23	24	36	235
Cantidades de Reuniones	25	47	42	34	23	26	36	233
Casos atendidos	30	342	39	24	112	156	10	713
Cortesía	0	9	23	0	5	0	6	43

Cuadro No. 17

JUNTA DIRECTIVA	
Período Noviembre 2019 – Octubre 2020	
PLENO DE JUNTA DIRECTIVA	
DETALLE	CANTIDAD
Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	91
Actas	105
Resoluciones	593
Comunicaciones	304

A.2 DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA

ASPECTOS GENERALES

La Dirección Nacional de Auditoría forma parte significativa de la estructura de control interno y externo, encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles establecidos, en la Caja de Seguro Social.

Sus funciones son ejecutadas basadas en el Plan Anual de Auditoría, preparado con criterios de economía, objetividad, oportunidad, de relevancia material y presentada anualmente a la Contraloría General de la República de Panamá.

1. VISIÓN Y MISIÓN

Visión: Ser modelo de excelencia en el soporte de la gestión de riesgo de la Institución.

Misión: Asesorar con eficiencia y economía a la Administración, para el logro de las metas y objetivos trazados.

2. RESPONSABILIDAD

Esta Dirección Nacional, es responsable de evaluar permanentemente todo el ámbito operacional de la Institución, por medio de un examen objetivo, sistemático y profesional, de las actividades administrativas y financieras (Auditoría Interna), con posterioridad a su ejecución, a fin de presentar los resultados a través de los informes correspondientes, para darle sostenibilidad al control interno adoptado, agregando valor en cada uno de los trabajos realizados, por medio de recomendaciones prácticas, técnicas y viables.

Así mismo, evaluamos en las oficinas e instalaciones de los empleadores, donde laboran los colaboradores sujetos al régimen de seguridad social (Auditoría Externa), para examinar sus libros de contabilidad, planillas, listas de pago, declaraciones de pagos a terceros y todos aquellos documentos que sean necesarios, para verificar y comprobar el pago de sueldos, salarios, honorarios y gastos de representación, por parte de los empleadores, para determinar el cumplimiento de sus obligaciones con la Institución.

3. FUNCIONES

En términos generales, la Dirección Nacional de Auditoría, debe desarrollar una labor técnica de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social, las Normas de Control Interno Gubernamental, las Normas de Contabilidad Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de la República de Panamá, los Reglamentos, Manuales, Procedimientos Institucionales u otras disposiciones legales vigentes.

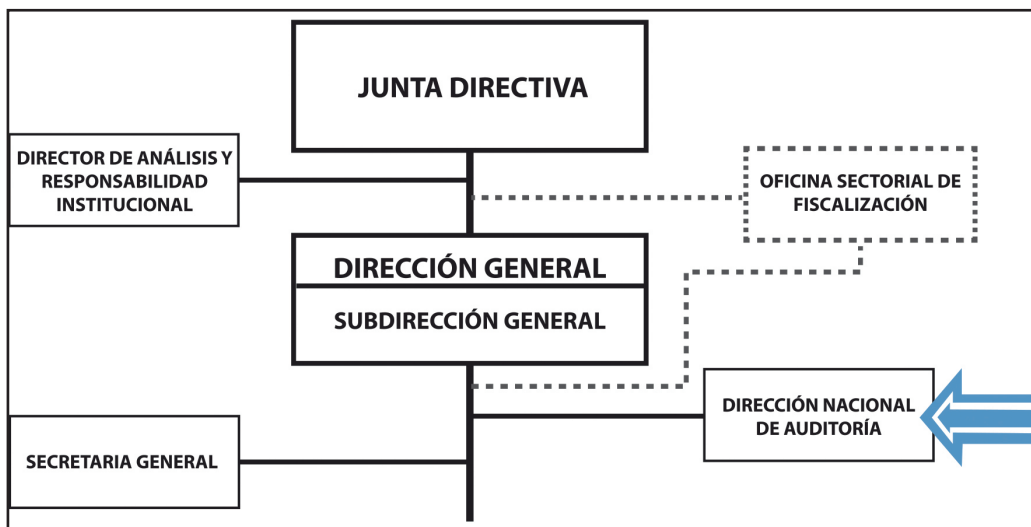
Sus funciones son las siguientes:

- Planificar, dirigir y coordinar programas de auditoría que garanticen que los actos financieros, administrativos y las operaciones inherentes a los diversos procesos de la Institución, se

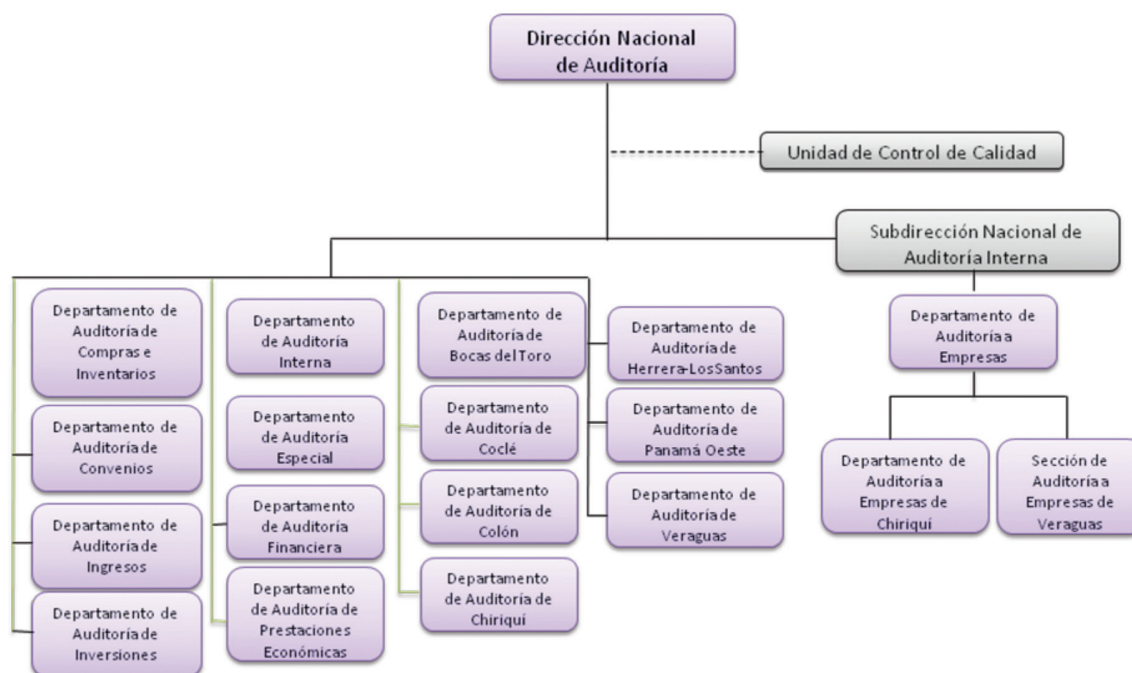
- realicen con estricto apego a las disposiciones legales, normas y procedimientos vigentes.
- Evaluar y verificar el cumplimiento de la estructura de control interno en todas las Unidades Ejecutoras del país, por los encargados de su ejecución y en especial de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
- Verificar que se implementen las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República y por la Dirección Nacional de Auditoría.
- Servir de apoyo a la Dirección General, mediante la identificación, promoción y oportunidad del mejoramiento de los puntos débiles de la estructura de control interno, cuyos resultados de las intervenciones se presentarán con informes técnicos, recomendando las medidas que deberán tomarse para resolver los hallazgos encontrados.
- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control, que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
- Participar en las reuniones de la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social y de Apelaciones.
- Presentar el Plan Anual de Auditoría a la Contraloría General de la República.
- Desarrollar e implementar programas de educación continua, a fin de mantener actualizado al personal a nivel nacional.
- Preparar, sustentar y controlar el presupuesto asignado.
- Cualquier otra función asignada para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización en su área de responsabilidad.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Se ubica como un ente profesional de asesoría, subordinada a la Dirección General.



ORGANIGRAMA FUNCIONAL



A. GESTIÓN REALIZADA (LOGROS)

A continuación se presentan los resultados de las actividades realizadas en el período comprendido entre noviembre 2019 a octubre 2020, dentro de las dos áreas de labor (interna y externa) que conforman esta Dirección Nacional:

1. DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA A EMPRESAS

(Área Metropolitana y en la Provincia de Chiriquí)

Tienen la función de garantizar el cumplimiento por parte de los empleadores de sus obligaciones con la Caja de Seguro Social, en materia de cotizaciones.

Además debe orientar a los empleadores respecto a lo que establece la Ley 51, Orgánica de la Institución, del 27 de diciembre de 2005, en cuanto a la obligatoriedad de reportar a la Caja de Seguro Social, las cuotas empleado - empleador.

En el Departamento de Auditoría a Empresas, se ubica la Sección Prestaciones Económicas, donde se realizan las auditorías solicitadas por los Departamentos de Pensiones y Subsidios y de Fondo Complementario, de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas, para comprobar los incrementos salariales y la prestación de servicios de los asegurados.

Cuadro No.1
Caja de Seguro Social
Dirección Nacional de Auditoría
Informes Gestionados en el Departamento de Auditoría a Empresas

INFORMES	2019 Noviembre y Diciembre	2020 Enero a Octubre	TOTALES
AUDITORÍAS A EMPRESAS			
OMISIONES Y SANCIONES	5	60	65
CONFORMIDAD	0	5	5
CUOTAS INDEBIDAS	1	8	9
SUSTITUCIÓN PATRONAL	0	3	3
SUBTOTALES	6	76	82
PRESTACIONES ECONÓMICAS			
INCREMENTO DE SALARIOS	77	471	548
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18	49	67
SUPLANTAR IDENTIDAD	0	--	0
SUBTOTALES	95	520	615
TOTALES	101	596	697

Con la modificación del Reglamento General de Ingresos, que empezó a regir desde el 11 de mayo del 2016, a partir del mes de junio del 2016, solo se está confeccionando un informe por auditoría, el cual incluye tanto las omisiones por cuotas dejadas de pagar, como la sanción en que incurrieron los empleadores.

A continuación el resumen cada tipo de informe:

- **Omisión y Sanción:** Este informe contempla las omisiones, que son las remuneraciones devengadas por los empleados, cuyos montos no fueron reportados a la Caja de Seguro Social y las sanciones, que son las infracciones en que incurren los empleadores por esas omisiones, según el Reglamento General de Ingresos modificado, con vigencia desde el 11 de mayo de 2016.
- **Conformidad:** Corresponden a los resultados de las auditorías donde no se detectaron omisiones salariales, debido a que los descuentos y pagos de las cuotas empleado-empleador, se realizaron de conformidad con las disposiciones vigentes.
- **Cuotas indebidadas:** Se realizan cuando se comprueban declaraciones falsas en las planillas, de parte de los empleadores.

- **Sustitución patronal:** Se presentan cuando se comprueba que un empleador, adquiere todos o la mayor parte de los bienes del anterior y concurren otros elementos, tales como: la realización de actividades económicas iguales o similares a las del anterior empleador, se contratan los mismos empleados, entre otros.

El cuadro que se presenta a continuación, muestra los montos a pagar por los alcances de las auditorías a empresas.

Cuadro No.2
Caja de Seguro Social
Dirección Nacional de Auditoría
Alcances de Auditoría a Empresas

MONTOS A PAGAR	2019		TOTALES
	Noviembre y Diciembre	Enero a Octubre	
DE LAS OMISIONES (Salarios no Reportados)	884,886.46	3,795,804.79	4,680,691.25
MONTO A PAGAR	257,881.85	1,131,141.93	1,389,023.78
DE LA SANCIONES	57,085.00	579,890.00	636,975.00
TOTALES	1,199,853.31	5,506,836.72	6,706,690.03

*Del resultado de 65 informes gestionados, particularmente: Omisiones y Sanciones, y Cancelados. Ver Cuadro No.1

Nota: Existen 30 informes en proceso.

Las omisiones corresponden a las cuotas de seguro social, prima de riesgos profesionales, multas y recargos de las remuneraciones devengadas y no reportadas a la Caja de Seguro Social.

Las sanciones se establecen en base al Reglamento General de Ingresos y de acuerdo a las omisiones determinadas.

2. DEPARTAMENTOS DE AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas forman parte de uno de los componentes del Ordenamiento de Control y Fiscalización Superiores, donde se conjugan los esfuerzos de la Administración y las Auditorías Internas dentro del Sistema de Control Interno, incluida la Contraloría General de la República de Panamá, como parte del control externo y como órgano rector de ese Ordenamiento.

A continuación se detallan los departamentos que conforman esta Dirección Nacional, ubicados en el Edificio 519 de Clayton.

Cuadro No.3
Caja de Seguro Social
Dirección Nacional de Auditoría
Departamentos de Auditoría Interna

No.	NOMBRE	FUNCIÓN ESPECÍFICA Evaluar el cumplimiento del control interno en:
1	Auditoría de Ingresos	La Dirección Nacional de Ingresos, Departamentos y Secciones, para verificar el cumplimiento de sus funciones, objetivos y metas, proporcionándoles, recomendaciones pertinentes sobre las operaciones examinadas.
2	Auditoría Interna	Los diferentes procesos administrativos y de salud que se desarrollan en las diversas Unidades Ejecutoras, como hospitales, policlínicas, coordinaciones, programas, entre otros.
3	Auditoría de Inversiones	Los programas, obligaciones contractuales y demás documentos que sustentan las inversiones, para verificar la eficiencia, efectividad y economía con que se han administrado los recursos.
4	Auditoría de Compras e Inventario	Los procesos de compras y de contratación pública, de las unidades ejecutoras bajo su responsabilidad.
5	Auditoría Financiera	Los registros contables de las cuentas financieras.
6	Auditoría Especial	La actuación (acción u omisión) de funcionarios, al margen de disposiciones legales vigentes, sobre hechos que se consideran irregulares, que por su naturaleza y cuantía, ameriten una acción pertinente.
7	Auditoría de Convenio	La verificación del derecho a la atención, costos o tarifas de los servicios facturados por el Ministerio de Salud, a los asegurados y beneficiarios de la Caja de Seguro Social, según lo establecen las cláusulas de los diferentes convenios existentes, creando mecanismos u oportunidades de mejoras, en cuanto a las evaluaciones operativas de los mismos.
8	Auditoría de Prestaciones Económicas	Los procesos de las prestaciones económicas que se conceden (Riesgos de Enfermedad y Maternidad, Invalidez, Vejez y Muerte y Riesgos Profesionales), para que cumplan con las formalidades establecidas en la Ley.
Nota: Se resalta que cada departamento evalúa igualmente otros procesos y áreas asignadas.		

Además existen departamentos de auditoría interna en las provincias de Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera - Los Santos, Veraguas y Panamá Oeste.

Cuadro No.4
Caja de Seguro Social
Dirección Nacional de Auditoría
Informes Terminados – Auditoría Interna

TIPOS DE INFORME	2019 Noviembre y Diciembre	2020 Enero a Octubre	TOTALES
Auditorías de Evaluación de Control Interno/ Cartas a Gerencia	14	40	54
Auditorías Especiales			
• Con Relacionados	8	50	76
• Sin Relacionados	1	17	
Auditorías a la Facturación de los Servicios Contratados	3	18	21
TOTAL	26	125	151

Cuadro No.5
Caja de Seguro Social
Dirección Nacional de Auditoría
Detalle de Informes Terminados – por Provincias

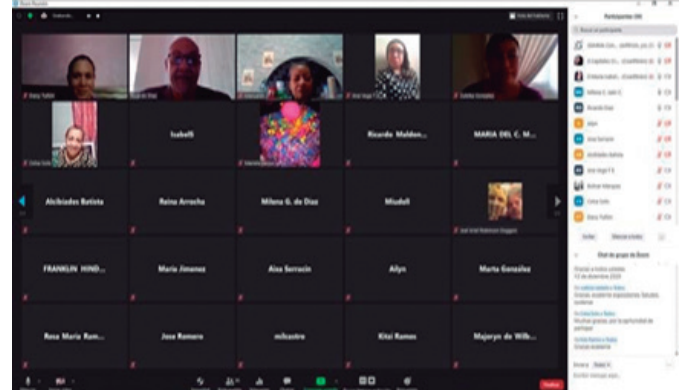
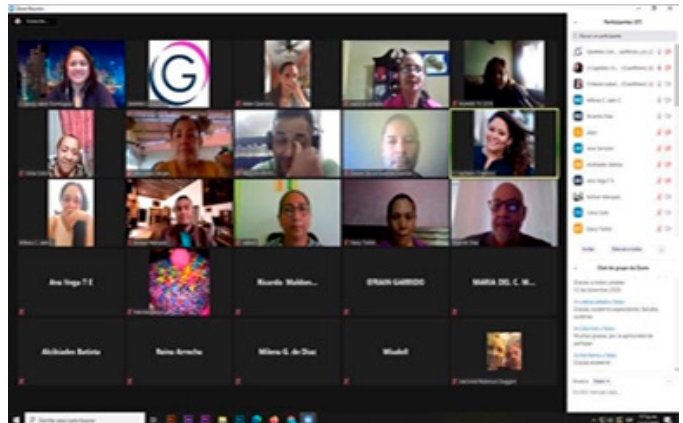
PROVINCIA	2019 Noviembre y Diciembre	2020 Enero a Octubre				TOTAL
		IECI	CG	AFSC	AE	
BOCAS DEL TORO	--	1	--	--	--	1
COCLÉ	1	4	--	--	5	10
COLÓN	2	4	--	--	4	10
CHIRIQUÍ	4	4	--	--	9	17
HERRERA/LOS SANTOS	2	4	--	--	1	7
PANAMÁ	16	20	--	18	46	100
PANAMÁ OESTE	1	3	--	--	1	5
VERAGUAS	--	--	--	--	1	1
TOTAL	26	40	--	18	67	151

3. OTROS LOGROS

CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

Educación continua vía Zoom, a los funcionarios de la Dirección Nacional de Auditoría a nivel nacional, con los siguientes temas:

- Auditoría Interna Gubernamental: Retros, Intros y Pros PECTIVA.
- Normalidad y Auditoría Gubernamental: Del Dilema a la Oportunidad.
- Aproximación al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- Reformas a la Ley de Contrataciones Públicas.



AUDITORÍA A LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LA POBLACIÓN ASEGURADA Y NO ASEGURADA (AÑOS 2019-2020)

El equipo de auditores tanto de la CSS y del MINSA, realizaron los exámenes y validaciones de las facturaciones entre ambas instituciones y se verifican a medida que se van presentando las mismas, en atención a disposiciones consignadas en los convenios para la provisión de servicios de atención de salud, incluyendo la separación y compensación de costos por los servicios prestados, a la población asegurada y no asegurada del país.

COMISIÓN DE AUDITORÍA DE LA JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo a Resolución N° 52,688-2018 del 21 de junio del 2018, la honorable Junta Directiva de la Caja de Seguro Social, modificó la resolución N°47,568-2013-JD del 4 de junio de 2013, por medio de la cual se adoptó el Reglamento de la Comisión de Auditoría, específicamente su artículo 2, en donde señala lo siguiente: “La Comisión de Auditoría estará integrada por cinco (5) miembros principales de la Junta Directiva, con derecho a voz y voto, siendo escogidos por el (la) Presidente (a) de la Junta Directiva, como lo determina el artículo 31 de la Ley 51 del 27 de diciembre de 2005. También formará parte de esta Comisión, con derecho a voz, el (la) Contralor (a) General de la República o el (la) Subcontralor (a) General o su designado (a) y el Director General de la Caja de Seguro Social, a través del Director o Subdirector Nacional de Auditoría, solo con derecho a voz.”

A.3 DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

El principal objetivo de la Dirección Nacional de Planificación es asesorar y dar apoyo a la Dirección General, mediante la coordinación, formulación, seguimiento, evaluación y control de la gestión de los programas, las estrategias y prioridades en la Caja de Seguro Social, todo dentro del marco de un proceso de planificación que apuntale la toma oportuna de decisiones.

Seguidamente, se detallan las principales actividades desarrolladas por cada una de las áreas que la conforman:

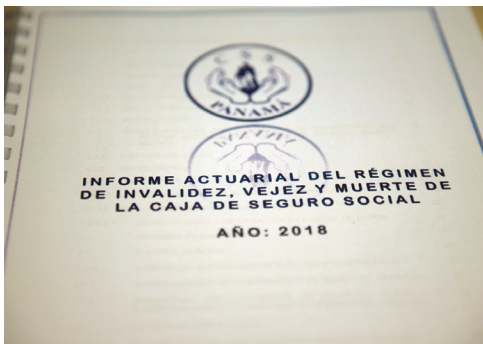
- Coordinación del Taller de Planificación Estratégica de la Caja de Seguro Social 2019 – 2024, con el objetivo de identificar las acciones del Plan Estratégico, para su cumplimiento a inmediato, corto y mediano plazo.
- Elaboración del Plan Estratégico de la Caja de Seguro Social, como modelo de gestión renovado, con objetivos de alto impacto, para





mejorar la confianza de los asegurados.

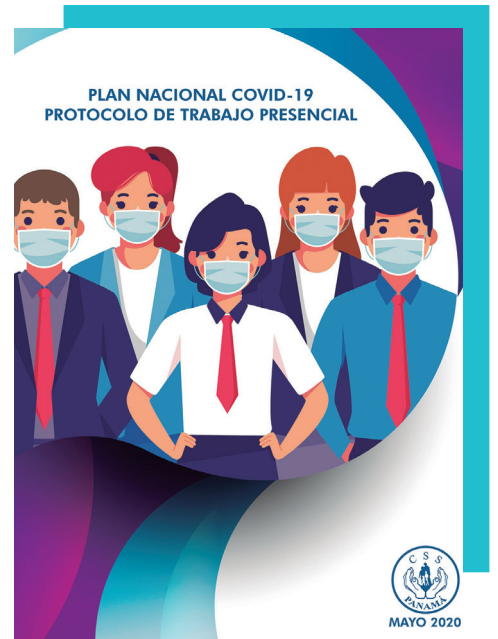
- Identificación para inicio de los principales proyectos, necesarios para asegurar el buen desarrollo y cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2019-2024, de la CSS.
- Seguimiento del cumplimiento de los objetivos y acciones, contenidas en el Plan Estratégico Institucional, de la Caja de Seguro Social 2019 – 2024.
- Se llevó a cabo un análisis técnico y actuarial, sobre la situación de solvencia y sostenibilidad del programa IVM, que detalla la situación real de sostenibilidad del programa. Esta acción es fundamental en la búsqueda de soluciones coyunturales y estructurales.
- Elaboración de la Memoria Institucional, correspondiente al periodo del 1 de noviembre 2018 al 31 de octubre 2019, para la presentación del Director General, en la Asamblea Nacional.
- Preparación de resumen, de los logros más trascendentales, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 al 1 de julio de 2020, para la confección de Informe a la Nación, que debe presentar el señor Presidente.
- Coordinación de la capacitación de “Atención Primaria en Salud: Tendencias y Oportunidades”, con el Banco Interamericano de Desarrollo y la Subdirección Nacional de Atención Primaria en Salud, de la CSS.
- Preparación de Informe de Rendición de Cuentas, Gestión del Dr. Enrique Lau Cortés, correspondiente al periodo del 1 de octubre 2019 al 30 de septiembre 2020.
- Sobre el análisis de la situación financiera del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, la Administración de la Caja de Seguro Social, ha dado un importante paso, al presentar el estudio actuarial del Régimen, con base a la información financiera y estadística, disponible del año 2018 y 2019. Esto permitirá que durante la presente vigencia, se pueda acceder al financiamiento que dispone el marco legal vigente, además de generar las evaluaciones técnicas emitidas, por diferentes entes fiscalizadores.



Lo anterior, coadyuvará para tener un panorama claro sobre la situación real del Régimen, evaluar diferentes escenarios y

generar alternativas de solución debidamente documentadas, para ser analizadas por los diferentes actores, en el marco del diálogo convocado por parte del Gobierno Nacional.

- Preparación de documento, Consideraciones Generales de Atención de Salud, a la Población Asegurada, en las Instalaciones de Salud de la CSS.
- Elaboración del Plan Nacional COVID-19, como protocolo de trabajo presencial.
- Se presentó la Hoja de Ruta, para la Coordinación Funcional entre el MINSA y la CSS.
- Elaboración del documento “Disposiciones Generales para el trabajo desempeñado, en la Caja De Seguro Social, durante el Estado de Emergencia Nacional, Producto de la Covid-19”, que propone servir de marco referencial, para las nuevas modalidades de trabajo que adopta la institución, para garantizar y salvaguardar la vida de los servidores públicos y asegurados.
- Propuesta de la nueva estructura orgánica, para la Dirección Nacional de Planificación.
- Elaboración de instructivo, para el desarrollo de Plataforma, para rendición de cuentas y seguimientos a los proyectos priorizados.
- Coordinación en la capacitación del Curso Virtual de Actualización en Diabetes, dirigido a médicos generales y familiares de la CSS.
- Se realizó propuesta a la ACP, para el manejo de los trabajadores, para evitar los contactos con el virus, organizado por etapas, para minimizar el riesgo por COVID-19.
- Coordinación con empresas panameñas, con responsabilidad social, como Minera Panamá y el Metro de Panamá, para implementar la estrategia de burbuja productiva empresarial extendida, la cual se inició, para fortalecer las medidas que permitan el funcionamiento seguro.
Una estrategia de salud, que tiene como objetivo, contar con zonas seguras para minimizar los contactos por COVID-19.





El concepto denominado “Metro burbuja productiva”, es un sistema que permitirá a la CSS y al Metro de Panamá, S.A., contar con áreas seguras, para minimizar o limitar los contactos que puedan tener los empleados fuera de la empresa, para que no exista expansión ampliada y que también, no se aumente la transmisión comunitaria.

- Participación en la formulación de convenios de atención a la salud, a lo interno e interinstitucional, con las entidades con que la Caja de Seguro Social, mantiene relación contractual. Todos estos convenios, incrementaron la complejidad del proceso de gestión de servicios externos de salud, desde el punto de vista de la negociación y facturación, así como los trámites en general, de todas las tareas inherentes a esta gestión.
- Se realizan los estudios y evaluaciones económicas, a través de análisis de costos/beneficios, tales como:
 1. Compra de Hotel para pacientes oncológicos y tratamientos especiales que tienen que trasladarse a la ciudad capital. Actualmente, la CSS tiene un contrato con un hotel, cuyo monto sobrepasa los 3.9 millones al año y se busca la mejor alternativa financiera y de prestación del servicio de calidad a los pacientes que padecen de cáncer.
 2. Construcción del nuevo edificio de oficinas administrativas, de la Caja de Seguro Social (Renta 5).
 3. Se realizó el análisis costo oportunidad, para la compra de avión, para transporte de pacientes y acompañantes desde el interior del país, para atención de especialidades en la capital.
 4. Se realizó evaluación para la modernización de las agencias, con el objetivo de elaborar un plan de acción, que permita adoptar, los sistemas ya implementados en los últimos meses y complementarlos con nuevos sistemas, que permitan la mayor automatización de la cartera de servicios que ofrece la CSS, de la mano, con la evaluación de la infraestructura y la búsqueda de ahorros sostenibles en el largo plazo.
 5. Estudio de Costo/Beneficio de la implementación del Sistema de Pago por medio de Tarjeta de Crédito.
 6. Evaluación de aumento de jornada extraordinaria y propuesta de horas extras al personal de servicios domésticos y transporte de las instalaciones de salud en Bocas del Toro.
 7. Elaboración de un Estudio o Análisis Del Costo-Beneficio de Gestión y Manejo de los Desechos Sólidos Hospitalarios.
 8. Análisis de diagnósticos de pacientes obtenidos de la herramienta GESNA.
 9. Evaluación del Proceso y de los riesgos de la finalización de la Ciudad de la Salud, las amenazas y ponderar las probabilidades de ocurrencias de las mismas, ante la problemática con la empresa Constructora FCC.

10. Análisis estadístico para contrastar la hipótesis, de que la no entrega de la Ciudad de la Salud de la Caja de Seguro Social de Panamá, ha producido exceso de gastos por la externalización de los servicios y encarecido la finalización de la obra.
11. Estimación del gasto de funcionamiento que tendrá la CSS, por la habilitación de un área para pacientes con COVID, con 282 camas disponibles en las Instalaciones de la Ciudad de la Salud.
12. Se está elaborando análisis de Costo-Beneficio con nuevos precios enviado por MERCA Panamá para determinar si es más beneficioso hacer un nuevo convenio con MERCA Panamá o seguir con el Convenio Marco Entre la Caja De Seguro Social y EL Ministerio de Desarrollo Agropecuario.

- Preparación de Guía, para la elaboración de proyectos de inversión, como instrumento técnico, que acompaña, orienta y facilita el trabajo, a los encargados de la presentación de los proyectos de inversión, en su fase de perfil de proyecto, estudio de pre-factibilidad y factibilidad.
- Contamos con un equipo de profesionales, que se encargan de la formulación y evaluación de Programas y Proyectos, los cuales son usuarios (formuladores), de la herramienta Banco de Proyectos, del Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SINIP), del Ministerio de Economía y Finanzas; quienes realizan el registro y solicitud de los recursos presupuestarios de los proyectos de inversión, de la Caja de Seguros Social, para cada una de la vigencias fiscales.

Realizamos el proceso de registro de proyectos nuevos y actualización de los proyectos de continuidad, en los módulos correspondientes; según su condición presupuestaria; así como de la información que se debe adjuntar para cada condición, cumpliendo de esta manera con los requisitos establecidos y lograr un dictamen técnico favorable para cada proyecto.

- Participamos en la elaboración del anteproyecto del presupuesto de inversiones físicas de la institución, a nivel nacional.
- Participamos en la actualización anual del plan quinquenal de inversiones, solicitado por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- Presentación de informes de avance físico y ejecución financiera de los proyectos de inversión de la CSS cada mes al Ministerio de Economía Finanzas.
- Encargados de la elaboración de los programas arquitectónicos; los cuales se desarrollan en base a una ficha técnica, que sustenta el proyecto solicitado por las unidades ejecutoras y la misma debe estar debidamente aprobada por sus directores. Este programa incluye la distribución de los espacios físicos y dimensiones de los ambientes requeridos de forma funcional y de acuerdo a los estándares y normas establecidos, entre otros.

Entre los proyectos evaluados y en formulación podemos mencionar:

- Evaluación de las alternativas de adquisición de terreno, para la futura construcción del Hospital de Panamá Norte, hoy día, futuro Hospital de Cercanía de la Caja de Seguro Social, en Panamá Norte.
- Evaluación para las nuevas oficinas, de la Coordinación Administrativa de la provincia de Colón.
- Programa arquitectónico, para la ampliación y fortalecimiento de ULAPS, El Tecal.

- Programa arquitectónico del Proyecto de Clínica de Heridas, para el Hospital de Changuinola.
- Programa arquitectónico del Centro de Almacenamiento, en la Provincia de Bocas del Toro.
- Programa arquitectónico, para la Construcción de la Policlínica Básica de San Antonio.
- Programa arquitectónico, para la Construcción de Policlínica Especializada de Las Cumbres.
- Programa arquitectónico, para Reformas a la Policlínica de Arraiján, Dr. Blas Daniel Gómez Chetro.
- Programa arquitectónico, para el Nuevo Edificio del Centro Corporativo Financiero y de Salud de la Caja de Seguro Social.
- Programa arquitectónico, para la Construcción de nuevas Unidades de Hemodiálisis de la CSS.
- Programa arquitectónico, para la ampliación de la ULAP, Prof. Carlos Velarde.
- Programa arquitectónico, para habilitación de los consultorios del séptimo piso, para la sala de cirugía de hombres y mujeres, del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.
- Programa arquitectónico, para ampliación de Sala de parto, del Hospital Dr. Ezequiel Abadía, en Soná, provincia de Veraguas.
- Remodelación del Servicio de Lavandería del Hospital Dr. Ezequiel Abadía.
- Participación permanente, en el Comité de Inversiones del SIACAP y el PRAA. El Comité de Inversiones, evaluará las inversiones y hará sus recomendaciones, luego de un análisis financiero del emisor, emisión o entidad, realizado por la administradora de inversiones. El análisis financiero debe tomar en consideración, la solidez financiera (requerimientos mínimos de capital), liquidez, reservas, garantías, utilidades, apalancamiento, reputación comercial, rentabilidad esperada y análisis riesgo/beneficio, entre otros.
- Preparar informes a las autoridades nacionales, sobre los indicadores de costos que reflejan las diferentes regiones del país.
- Preparar informes sobre la utilización de los recursos, en relación con los resultados observados, en la prestación de los servicios de salud.
- Realizar investigación en el mercado, para la revisión de los precios de los insumos en el mismo, y comparar con los costos de estos, en la institución.
- Realizar investigación en el mercado, para comparar los costos de los servicios de salud, en la Caja de Seguro Social, con los de otras instituciones públicas y del sector privado.



- Participar en la preparación, de los planes de inversión nacional.
- Desarrollar planes y programas de capacitación en materia de metodología y herramientas tecnológicas (PERC) utilizadas para la determinación de costos de servicios de salud.
- Desarrollar planes y programas de capacitación, en materia de costos, de acuerdo a las necesidades detectadas, en la realización de estas tareas.
- Participación en la formulación de los planes estratégicos y en la revisión del presupuesto nacional.
- Manejo de las nuevas herramientas tecnológicas, en la obtención de información necesaria, para la determinación de costo y toma de decisiones en la Dirección Nacional de Planificación.
- Análisis de Datos de los diferentes sistemas informáticos, que se utilizan en la Caja de Seguro Social, para la creación de base de datos, tales como: SIS, Teleradiología, Costo20, PERC, SYSCOM, SAFIRO, de los cuales se realiza la depuración de la información obtenida, para generar informes que serán utilizados en la toma de decisiones.
- Evaluaciones Económicas de impacto en el presupuesto, de la inclusión, modificación y exclusión de medicamentos a la “Lista Oficial de Medicamentos”.
- Elaboración de informes estadísticos, sobre riesgos profesionales a diferentes Universidades, Contraloría General de la República, Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otros usuarios.
- Procesamiento y consolidación de las inscripciones de cotizantes activos y beneficiarios.
- Presentación de informes utilizados para los estudios actuariales, así como responder solicitudes, de las diferentes Direcciones Ejecutivas Nacionales.
- Mantener la información de la población asegurada y no asegurada, en estimaciones del 2010 al 2020.
- Mantener información actualizada, de las nuevas inscripciones de asegurados y beneficiarios.
- Seguimiento a la implementación del nuevo sistema, para recopilar de forma inmediata, toda la información estadística, de los riesgos profesionales.
- Seguimiento al proceso de las codificaciones y captación por las diferentes agencias del Programa de Riesgos Profesionales, tal como fuera incluido, en el Procedimiento.

En Cooperación Técnica Internacional, la CSS a través del Dr. Lau ha tenido una participación activa en el Foro Mundial de la Seguridad Social en Bruselas, Bélgica, este evento, fue el mayor y más importante evento internacional sobre la seguridad social, con la participación de más 1.000 delegados de más de 150 países.

Esta institución, ha sido elegida, miembro de la Mesa de la AISS siendo el órgano estatutario de la AISS. Como miembro de la Mesa de la AISS, desempeña un papel importante en la gobernanza de la AISS y contribuye a las decisiones relativas al enfoque temático y el desarrollo estratégico de la AISS que para el trienio 2020-2022. Tendrá su foco en 4 prioridades principales que son:

- El futuro de la gestión y administración de la seguridad social,
- Satisfacer las necesidades cambiantes de una población en envejecimiento,

- La cobertura de la seguridad social en un mundo cambiante
- El papel de la seguridad social en la promoción del crecimiento inclusivo y la cohesión social.

La Caja de Seguro Social, ha participado en el concurso de Buenas Prácticas de la AISS de 2020, presentando, dos proyectos interesantes:

- Entrega de medicamentos a domicilio.
- Técnicas avanzadas de automatización de los procesos.

Con estos proyectos, se logró obtener Certificado de Mérito, a través de un jurado internacional.

El cumplimiento de un año de gestión, la dedicación prestada por la Caja de Seguro Social, ha cumplido una tarea clave para los panameños, administrando y gestionando su sistema de Seguridad Social.

Hemos tenido un seguimiento de vínculos directos de la institución, con organismos internacionales, especializado en Seguridad Social, tanto a nivel nacional e internacional, con el propósito de captar fuentes de asistencia y cooperación técnica, en beneficio del mejoramiento de la gestión de los programas y perfeccionamiento del personal técnico, administrativo y de salud, para brindar servicios eficientes y eficaces.

Control de gestión en base a los acuerdos y convenios recíprocos, entre instituciones de la Seguridad Social, en el campo especializado de las técnicas científicas, estadísticas, financieras, actuariales y administrativas, principalmente con los países de cuyas sedes provienen estos organismos internacionales, la AISS, OISS, AECID, CISSCAD, CISS y OIEA, entre otros.

Coordinación, con diferentes organismos internacionales, para la capacitación de colaboradores, que debido a la crisis de salud mundial por la pandemia, para este año, las mismas se han desarrollado de manera virtual.

La Dirección Nacional de Planificación, también ha participado estrechamente con la Dirección General y las Direcciones Ejecutivas Nacionales, en la coordinación de un sinnúmero de actividades y proyectos, encaminados a lograr los objetivos estratégicos, trazados por esta administración, avanzando en acciones prioritarias, hacia el cumplimiento, de las metas propuestas.



- Planificación para la Creación del Centro Oncológico de Chiriquí, para mejorar la accesibilidad para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad neoplásica, de las regiones de salud de Chiriquí, Veraguas, Bocas del Toro.
- Se elaboró el diseño para la creación de los Hospitales de Cercanía de las Regiones de Panamá Norte y Arraiján, para mejorar la accesibilidad y cobertura real de la población de las áreas periurbanas.



- Coordinación del programa de Acreditación de las Instalaciones de Salud, con el fin de desarrollar el proceso de acreditación de Unidades hospitalarias, enfocado hacia una cultura de mejoramiento continuo, a través de la verificación de las competencias técnicas. Actualmente el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, de la ciudad de Chitré, es el que lleva mayor grado de avances.

- Planificación de la elaboración e implementación del diseño técnico y operativo del nuevo modelo de atención, cuyo eje central es el asegurado, basados en la estrategia de atención primaria de salud, con mecanismos de coordinación entre niveles de atención, para la entrega de servicios de salud, a través del modelo de Cita Única, que es una consulta de salud de alta resolución, en la que se busca mejorar el acceso y la continuidad a los servicios de salud, para solucionar efectivamente, el problema actual de salud en un paciente, el mismo día de su consulta.

Con este modelo, se da respuesta a la necesidad de resolver los problemas existentes, en la atención de los pacientes, como las largas listas de espera, para citas con médicos de consulta externa y especialistas, mora quirúrgica, saturación de los servicios de urgencias, alta incidencia de morbilidad y mortalidad, por Enfermedades Crónicas, No Transmisibles y la insatisfacción, en cuanto a la atención por parte del paciente.

- Coordinación del diseño, de la estrategia del proyecto “de Pasar del No Hay al Si Hay”, en medicamentos, que incluye la integración de los procesos de almacenamiento, distribución y dispensación final de medicamentos a nivel nacional.

Ante la situación mundial que afecta la salud y la economía, la Caja de Seguro Social, ha realizado una adecuación al Plan Estratégico 2019-2024, con la finalidad, de que el mismo, se ajuste a la nueva realidad que tiene el país, en la lucha contra la pandemia de la Covid-19, y permita respaldar y apoyar la preparación y la respuesta nacional, de las medidas de Salud Pública, para enfrentar la pandemia, las consecuencias sociales y económicas de la COVID-19 y asegurar la continuidad de la atención en el sector salud.

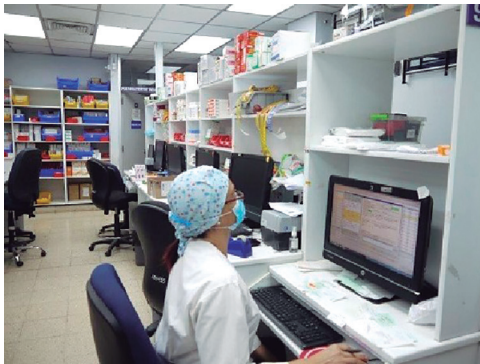
Todo lo anterior, es muy válido, ya que como equipo de planificación estratégica, debemos contemplar todos los riesgos y daños colaterales, que esta pandemia puede significar, para la gestión sanitaria del país.

Ante esta situación, el Plan Estratégico de la presente administración, titulado “Un Modelo de Gestión Renovado, con Objetivos de Alto Impacto, para mejorar la confianza de los asegurados 2020-2024”. Este objetivo de alto impacto, está relacionado con la gestión integral, de contar con medicamentos en tiempo adecuado, para nuestros asegurados. Un problema por todos sabido, de muy larga data, sin poder resolverlo hasta el momento.

Es por ello, que este proyecto de entrega a domicilio, ya estaba contemplado en el plan, pero basado en otros parámetros de cobertura, que ante la pandemia se tuvo que ampliar, para darle respuesta a miles de personas, que veían con dificultad, salir de sus casas a buscar la atención médica y la búsqueda de sus medicamentos.

Debido a la contingencia de la pandemia de la COVID-19, se coordinó y participó en la entrega de medicamentos, para todos los pacientes mayores de 65 años, con enfermedades crónicas.

La experiencia reciente en la entrega de medicamentos, evidenció que las grandes mayorías de los pacientes mayores de 65 y otros grupos de edades de 40-50 años, padecían de enfermedades como diabetes, cáncer de próstata, diálisis peritoneal, entre otras, por lo que la Dirección Nacional de Planificación en coordinación con un equipo multidisciplinario, de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud (DENSYPS), Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación (DENIT) y Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración (DENFA), estamos trabajando en una gestión, para beneficio de los asegurados que necesitan una atención integral de manera domiciliaria.




Actualmente, para fortalecer este modelo de atención, se inició el proyecto para pacientes diabéticos y con cáncer de próstata. En este proyecto también se integra la dispensación y aplicación de medicamentos e insumos a domicilio, utilizando una plataforma de gestión, que permita la interacción médico, farmacia y paciente, a través de herramienta tecnológica.

Otro elemento para justificar aún más esta intervención, en distribución y atención para la aplicación de medicamentos, es que de las defunciones de los casos de Covid-19, están asociadas a estas enfermedades. Por otro lado, se evidencia una vulnerabilidad creciente y de riesgo de estos pacientes, si son contagiados, con Covid-19, contribuyendo aún más, al aumento de cifras letales.

Toda intervención de este tipo, busca hacer que el paciente obtenga su medicamento en el momento adecuado, se oriente acerca de sus cuidados y prevenir de esta manera, el manejo inadecuado que conlleve al deterioro progresivo y desencadene a un proceso más complejo, como una diálisis.

El control, monitoreo y dispensación final del medicamento al paciente asegurado, logrará que disminuya las complicaciones, que hemos evidenciado hasta la fecha.



Es fundamental fortalecer esta experiencia, que busca más allá de una entrega de medicamentos, combinar tecnología, innovación, protocolos y seguimiento al paciente, a través de plataformas digitales, que nos ayuden a fortalecer nuestra actual oferta de servicios de salud.

- Coordinación en la automatización del proceso de entrega de medicamentos a pacientes crónicos y altamente en riesgo.
 - ✓ Receta electrónica-Consultorio Virtual de médicos-Despacho en Farmacia- Entrega a domicilio a través de varios proveedores de transporte (Institucional, Apetito 24, 3Tech Moving, Bomberos, AztraZeneca, Cruz Roja).
 - ✓ Consulta abierta virtual para atención espontánea.
 - ✓ Rovi, respuesta a través de inteligencia artificial, para la atención ciudadana.

A.4 DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LEGAL

Descripción de la Unidad Ejecutora.

MISIÓN: Asesorar a toda la estructura organizacional y ejercer la representación jurídica de la Caja de Seguro Social, en apego a las normas legales, basados en los principios rectores de ética, buena fe y transparencia.

VISIÓN: Fortalecer las capacidades y herramientas del cuerpo consultivo, con la finalidad, de gestionar las correctas acciones legales, en defensa de los mejores intereses para la Institución.

La Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, es el cuerpo consultivo legal de la Institución, encargada de brindar asesorías jurídicas en la interpretación de documentos, en materia de Ingresos, Auditoría, Recursos Humanos, Presupuesto, Compras, Prestaciones Económicas y de Salud, entre otras, vinculadas con las Normas, Procedimientos, Reglamentos y Convenios, contemplados en la Ley N° 51 de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social y la aplicación de la legislación nacional, a los órganos de alta gerencia, sus respectivas Unidades Ejecutivas, funcionarios, asegurados, empleadores y demás entidades estatales.

La Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, está conformada por 140 Abogados y Abogadas y 11 Asistentes Legales, los que se encargan de brindar asesoría en materia de seguridad social, ingresos, auditorías, recursos humanos, presupuestos, compras, contrataciones, bienes raíces, prestaciones económicas y de salud, entre otras, a los órganos de alta gerencia, sus respectivas unidades ejecutoras, funcionarios, asegurados, empleadores y demás entidades estatales.

ORGANIGRAMA



FUNCIONES:

DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LEGAL (SEDE CENTRAL).

La Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, es el cuerpo asesor jurídico que interviene en los diferentes procesos, proyectos y mecanismos de toma de decisiones, en las distintas actividades desarrolladas por las Direcciones Ejecutivas Nacionales, por medio de la atención de consultas legales, redacción de resoluciones, atención de recursos legales, elaboración de documentos y como apoderado legal ejercer en nombre y representación de la Institución las acciones legales necesarias para la defensa de sus intereses, cuya facultad ha sido otorgada a través de Poder General para pleitos.

Entre sus principales funciones están las siguientes:

- Brindar asesoría y apoyo técnico a la Dirección General, Subdirección General, Direcciones Ejecutivas, Direcciones Nacionales, Departamentos, Secciones y Unidades de la entidad, en asuntos jurídicos y administrativos.
- Elaborar el plan estratégico y el plan operativo anual de los procesos de asesoría jurídica a nivel institucional.
- Apoyar y contribuir según su área de responsabilidad en conjunto con las Direcciones Ejecutivas Nacionales, en los planes estratégicos de la Institución.
- Representar por delegación o asignación al Director General, ante las autoridades administrativas.
- Asesorar y emitir informes a asegurados y públicos en general, en materia jurídica, sobre los diferentes procesos de Seguridad Social.

SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORIA LEGAL – ADMINISTRACIÓN (SEDE CENTRAL).

- Elaborar criterios internos y externos de aplicación normativa.
- Instruir procesos disciplinarios.
- Revisar y supervisar los procesos administrativos de conocimiento de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal a nivel nacional.
- Evaluar y supervisar la labor de los asesores legales, en las Comisiones asignadas.
- Supervisar la Unidad de Denuncias y Sanciones.
- Revisar los informes de conductas requeridos por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia.
- Cumplir cualquier otra instrucción asignada por la Dirección Ejecutiva Nacional de Legal.
- Confeccionar proyectos de resoluciones y providencias, para la firma del Director General, Subdirector General, Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas y Comisión de Prestaciones.

SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORIA LEGAL – ASUNTOS EXTERNOS (SEDE CENTRAL).

- Supervisar el proceso de negociación y gestión de los convenios interinstitucionales, nacionales e internacionales.
- Dar seguimiento a las iniciativas legislativas, relacionadas a la seguridad social, propuestas ante la Asamblea Nacional.
- Revisar y supervisar los procesos judiciales, ya sea de naturaleza Civil, Penal, Administrativa o de jurisdicciones especiales.
- Atender consultas y criterios legales internos y externos.
- Presentar y dar seguimiento a las denuncias presentadas por los supuestos delitos contra la administración pública, el patrimonio económico, el orden económico, la fé pública, y cualquier otro, en que la Caja de Seguro Social se vea afectada.

UNIDAD DE DENUNCIAS Y SANCIONES:

- Presentar ante la Unidad de Atención Primaria del Ministerio Público las denuncias y/o querellas por el supuesto delito de retención indebida de Cuotas Empleado-Empleador.
- Representar a la Caja de Seguro Social durante todo el proceso penal por el delito de Retención Indebida de Cuotas.
- Evaluar los expedientes de solicitudes de sanciones a los empleadores.
- Elaborar y dar seguimiento, a las Resoluciones de sanciones, a los empleadores.
- Notificar a los empleadores, de los Actos Administrativos de sanciones.
- Conocer de los Recursos de Reconsideración, contra las sanciones impuestas.
- Coordinar con los Departamentos de la Dirección Nacional de Ingresos, Auditoría de Empresas, Agencias Administrativas, todo lo relacionado con las Resoluciones de Sanciones.
- Brindar consultoría jurídica a los Departamentos de la Dirección Nacional de Ingresos, Departamento de Auditoría de Empresas, Agencias Administrativas en materia de sanciones y certificaciones de deuda, por atraso en el pago de la cuota empleado-empleador.

- Recepción de denuncias administrativas, de los particulares, en temas de cuotas de Seguro Social.

ASISTENCIA EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS:

- Evaluar jurídicamente, los procesos disciplinarios desde el inicio, hasta la fase final, para que los mismos cumplan con las normas vigentes y revertirlos de legalidad.
- Atender los recursos de reconsideración, interpuestos en contra de las decisiones, en materia de recursos humanos.
- Emitir criterios jurídicos, en cuanto a las interpretaciones de las normas, de las entidades a nivel nacional.
- Confeccionar contratos de licencia con sueldo, sin sueldo, y auxilios económicos, médicos residentes, servicios profesionales y las adendas a los mismos.
- Participar como expositor, en las giras de trabajo, en temas de referencia al Reglamento Interno de Personal y la Ley Orgánica de la Institución.
- Refrendar, Resoluciones de clasificaciones de puestos e incentivos económicos.
- Participar en representación de la Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, a la Comisión Laboral en Junta Directiva.
- Brindar consultoría jurídica, a los servidores de la Institución y a los usuarios en general.
- Confeccionar Informes de Conducta, solicitados por las diferentes instituciones, como Defensoría del Pueblo, Procuraduría de la Administración, Ministerio Público, Tribunal de Cuentas, Corte Suprema de Justicia, entre otros.
- Confeccionar objeciones, en contra de las Resoluciones de Junta Directiva.

ASISTENCIA EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.

- Estudiar, analizar y tramitar documentos, expedientes y otros asuntos jurídicos.
- Evaluar y emitir opiniones sobre consultas legales verbales o escritas y brindar asesoramiento jurídico a los asegurados y servidores públicos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas.
- Preparar informes y recomendaciones sobre asuntos legales, a los diferentes Departamentos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas.
- Orientar al asegurado o a su Representante Legal, ante la no conformidad, de determinada Resolución, sobre los mecanismos u opciones legales, con que cuenta, así como los efectos jurídicos, que devienen con la interposición de determinado recurso (reconsideración, apelación, revisión, etc).
- Preparar respuesta de notas recibidas del Órgano Ejecutivo, Oficios de autoridades competentes, incluyendo Informes de Conducta, de la Corte Suprema de Justicia y quejas presentadas por los asegurados, ante la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Administración, dentro del marco jurídico, de las normas aplicadas en la Institución, para la firma del Director General.
- Elaborar proyecto de notas, respuestas dirigidas a los asegurados o a sus representantes legales, para la firma del Director General, Director y Subdirectores de Prestaciones Económicas

y Comisión de Prestaciones.

- Atender reclamos o revisiones que mayormente están vinculados con las prestaciones de pensión de vejez, invalidez, asignaciones familiares, jubilaciones especiales, entre otras.
- Confeccionar proyectos de Resoluciones y Providencias, para la firma del Director General, Subdirector General, Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas y Comisión de Prestaciones.
- Conocer de los Recursos de Reconsideración, contra las decisiones en materia de prestaciones.
- Elaborar criterios legales, para la aplicación de normas.
- Participar en representación de la Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, a la Comisión de Prestaciones.

ASISTENCIA EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS:

- Confeccionar Resoluciones, en apego a la Ley 22 de 2006, Ley 1 de 2001 y la Ley 51 de 2005, de adjudicaciones, desierto, rechazo de oferta, cancelación, nulidad.
- Evaluación legal de los expedientes, que por razón de la cuantía deben presentarse ante la Junta Directiva para autorización del gasto.
- Confeccionar Contratos, Adendas, finiquitos, criterios legales.
- Confeccionar Informes de Conducta, para la Sala Tercera, de la Corte Suprema de Justicia, el Tribunal de Contrataciones Públicas y la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Atender los escritos de inconformidad, quejas administrativas, solicitudes y recursos presentados por los oferentes.
- Asistir a las reuniones previas y de homologación, de los actos públicos.
- Asistir a la Comisión y al Pleno de la Junta Directiva.
- Revisar Pliegos de Cargos.
- Confeccionar notas remisorias, para el cobro coactivo de la Fianza de Cumplimiento y cobros por compras a terceros.

ASISTENCIA LEGAL EN LAS PROVINCIAS DE BOCAS DEL TORO, COCLÉ, COLÓN, CHIRIQUÍ, HERRERA, LOS SANTOS Y VERAGUAS:

- Atender solicitudes en materia de Compras y Bienes Raíces.
- Brindar asesoría, al Departamento de Auditoría Interna.
- Interponer y dar seguimiento, de las denuncias y/o querellas penales y civiles.
- Asistir a audiencias por procesos penales, bajo el Sistema Inquisitivo y el Sistema Penal Acusatorio.
- Evaluar jurídicamente los procesos disciplinarios, para que los mismos cumplan, con las normas vigentes.
- Atender consultas verbales y escritas, de las diferentes Unidades Ejecutoras, del área y departamentos, en lo que respecta, a asuntos jurídicos y administrativos.
- Brindar asesoría en materia de Prestaciones Económicas, Prestaciones Médicas e Ingresos.
- Elaboración de informes de conducta.
- Revisar asuntos de carácter legal y administrativos.
- Brindar asesoramiento jurídico, a los asegurados y servidores públicos.



NATURALEZA DE LOS PRINCIPALES PROCESOS JUDICIALES DE NUESTRA RESPONSABILIDAD.

- o **Procesos Penales**
 - Delito contra el Orden Económico (Retención Indevida de Cuotas).
 - Delito contra el Patrimonio Económico.
 - Delito contra la Administración Pública.
 - Delito contra la Fe Pública.
- o **Procesos Contenciosos Administrativos**
 - Proceso de Plena Jurisdicción.
 - Proceso de Nulidad.
 - Procesos de Indemnización y Reparación Directa contra el Estado.
- o **Procesos Civiles:**
 - Procesos de Conocimientos.
 - Procesos no Contenciosos.
 - Procesos de Quiebra y Concurso de Acreedores.
 - Procesos Ejecutivos.
- o **Procesos Ejecutivos por Cobro Coactivo**
 - Incidencias
 - Tercerías
 - Apelaciones y Excepciones.
 - Procesos Ordinarios Declarativos.
 - Pago por Consignación.
 - Deslindes civiles, entre otros.

OTROS TRÁMITES Y PROCESOS PUESTOS BAJO NUESTRA CONSIDERACIÓN LEGAL:

- o **Junta Directiva:**
 - La Dirección General, escogió a la Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, como su representante, ante el pleno de dicho organismo colegiado, así como en las Comisiones de Administración y Asuntos Laborales, Prestaciones Económicas, Inversiones y Riesgo, Auditoría y Salud. En dichas participaciones, se expone y sustenta de forma razonada y legal, la posición y actuación de las distintas instancias administrativas, en los diversos temas, objeto de su conocimiento.

o Secretaría General:

- Confección de contratos varios.
- Asesoría en materia procesal administrativa sobre el manejo, conformación y notificación de actos administrativos.
- Gestión procesal de los recursos.

o Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud.

- Actualización de reglamentos y procedimientos.
- Participación en negociación y evaluación en proyectos de convenios con entidades de salud.
- Procesos de reembolso y traslado al exterior.
- Resoluciones de compras de servicios médicos, para el Programa de Riesgos Profesionales.
- Procesos de reembolso de gastos médicos, en el territorio nacional.
- Asesoría Legal, a los diferentes componentes de la DENSYPs y Comisiones Médicas de trabajo.

o Dirección Nacional de Auditoría Interna:

- Cuerpo consultivo de los distintos departamentos, que integran la Dirección Nacional de Auditoría Interna.
- Evaluación legal, de los Informes de Auditoría Interna, Auditorías Especiales y Operativas.

INICIATIVAS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL LEGAL:

La Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, durante el período comprendido 2018-2019, contribuyó entre otras, a las siguientes iniciativas:

Fuerzas de Tareas – Propuestas Permanente:

Con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Caja de Seguro Social, logrando una eficiente y transparente gestión, reduciendo la mora, a fin de que se concluyan, los procesos es nuestra principal iniciativa, tomando las acciones pertinentes con la finalidad, de reducir al menor porcentaje, los expedientes pendientes a la fecha, mediante la cual se han reforzado las Asistencias Legales, de las áreas de nuestra competencia.

Dirección Ejecutiva Nacional de Legal, participó activamente en la mesa de trabajo, para analizar y buscar la viabilidad legal y técnica, de proyectos importantes de infraestructura, de la Caja de Seguro Social, que estaban paralizados.

Transformación del Sistema Público de Salud, incluyendo la intervención para resolver la crisis actual de adquisición de medicamentos, productos y tecnologías sanitarias, debe contemplar los siguientes aspectos:

- o Definición de una Política de ESTADO, en materia de medicamentos.
- o La transparencia, de los procesos de adquisición.
- o Tener personal idóneo.
- o Valorar la necesidad de reestructurar, las diferentes unidades que intervienen en el proceso.
- o Conformar la fuerza de tarea lo antes posible, para analizar la problemática, integralmente.
- o Garantizar en todo momento, la calidad y seguridad de los medicamentos, productos y tecnologías sanitarias, que se van adquirir.

Participación, en representación de la Caja de Seguro Social, en la Comisión de Alto Nivel, coordinado por el Órgano Ejecutivo.

Impulsar la cancelación de la morosidad, a través de las acciones penales interpuestas.

Se desarrollaron reuniones de trabajo con los servidores públicos, de los Departamentos de Apremio y Cobro, Investigación de Ingresos, Coordinación Administrativa Judicial del Área Metropolitana y la Unidad de Denuncias y Sanciones, a fin de hacer más eficiente, la labor de conformación de expedientes, para la interposición de las querellas penales, por el Delito de Retención Indevida de Cuotas, bajo las normas del Sistema Penal Acusatorio.

Capacitación al personal de las Agencias de Coclé, Chiriquí y Santiago, en cuanto a la tramitación de los casos de sanciones y aplicación del Reglamento General de Ingresos y la importancia de la documentación completa, para la presentación de las querellas penales, por el Delito de Retención Indevida de Cuotas.

Participación en las distintas comisiones de Junta Directiva, Prestaciones Económicas, Seguro Voluntario, Clasificación de Empresas, Préstamos Personales, etc.

Creación de la Asistencia Legal, en la Provincia de Panamá Oeste.

PARTICIPACIÓN EN LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA:

Durante el periodo comprendido de la gestión administrativa 2018-2019, la Institución a través de la Dirección Ejecutiva Nacional de Legal y otras Direcciones Ejecutivas involucradas, obtuvieron logros significativos, impulsando y asesorando a la Asamblea Nacional y al Órgano Ejecutivo, en la aprobación de Leyes y el estudio de proyectos de interés, para la Seguridad Social y los sectores vulnerables de la Nación.

Cuadro No.1
Solicitudes Admitidas y Resueltas
Dirección Ejecutiva Nacional Legal – Sede Central

Trámite	Entradas	Resueltas
Estaciones Económicas	455	458
Recursos Humanos	350	356
*Ingresos	829	789
Compras	363	358
Resoluciones de Traslado al Exterior y Reembolsos Médicos	10	10
Informes de Conducta	32	32
Resoluciones de Claves de Descuentos	15	15
Resoluciones de Cesiones de Crédito	2	3
Resoluciones de Descarte	2	2
Convenios	4	4
Delegaciones	78	78
Quejas Administrativas	11	11
Contratos de Arrendamiento	18	18
Bienes Raíces	15	17
Consultas	189	189
**Otros Trámites	562	533
Total	2,935	2,873

La presente tabla muestra de forma global la cantidad de solicitudes que ingresaron, se resolvieron y se encuentran pendientes en la Dirección Ejecutiva Nacional Legal, señalando la mayoría de las peticiones que solicitan los afiliados a la seguridad social y demás ciudadanos.

*Se tomaron en consideración las entradas de la Unidad de Denuncias y Sanciones, las cuales fueron remitidas a la misma.

**Se incluyen los diversos trámites tales como consultas escritas, quejas administrativas, delegaciones, bienes raíces, entre otros.

***Casos Archivados.

Cuadro No.2
Asistencia Legal de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal
Dirección Nacional de Auditoría

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Revisión de Informes de Auditoría y elaboración de opiniones legales.	55	55
Consultas (presenciales, telefónicas y otras).	25	25
Revisión y redacción de documentos (criterios, notas de respuestas, circulares, etc.).	42	42
Asistencia a reuniones.	12	12
TOTAL	134	134

Cuadro No.3
Asistencia Legal de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal
Bienes Raíces.

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Interposición de denuncias	2	2
Confección de Contratos	27	27
Asuntos de prescripción	56	56
Confección de Minutas	45	45
Opinión legal	95	95
Consultas	96	96
Expedientes varios	86	86
Confección de Resoluciones	35	35
TOTAL	442	442

Cuadro No. 4
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas-IVM.

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Criterios legales	35	35
Evaluaciones legales – Riesgos Profesionales.	23	23
Resoluciones negadas – Riesgos Profesionales.	225	225
Resoluciones-Riesgos Profesionales (revocar y mantener).	6	6
Resoluciones – Administración de Riesgos Profesionales.	3	3
Resoluciones Cuentas por cobrar-Riesgos Profesionales.	15	15
Reconsideraciones – Riesgos Profesionales	38	38
Revisión (notas) – Administración de Riesgos Profesionales.	25	25
Reconsideración de notas - Riesgos Profesionales.	7	7
Revisiones de expedientes de Riesgos Profesionales, IVM y Corto Plazo-devueltos con Memorando.	98	98
Evaluaciones legales – IVM	7	7
Revisión – Pensión de vejez normal	154	154
Revisión – Pensión de vejez anticipada	38	38
Revisión – Pensión de invalidez	21	21
Revisión – Pensión de sobreviviente	18	18
Prórrogas – Pensión de sobreviviente	10	14
Revisión – Indemnización por vejez	3	3
Revisión – Vejez proporcional	9	14
Revisión – Vejez proporcional anticipada	15	17
Revisión – Asignación familiar	6	6

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Revisión – Ley Especial por antigüedad de servicios.	1	1
Resoluciones de Fondo Complementario (Asignación familiar, sobreviviente e invalidez).	59	63
Reconsideraciones – Pensión de Invalidez.	26	26
Reconsideraciones – Pensión de sobreviviente.	3	4
Reconsideraciones – Indemnización de vejez.	5	5
Resoluciones-Vejez anticipada-Sector Bananero.	2	2
Resoluciones – Cuotas indebidamente aportadas.	21	23
Resoluciones – Incremento excesivo.	6	6
Reconsideración – Cuotas indebidamente Aportadas.	7	7
Resoluciones – Cuentas por cobrar – IVM.	359	368
Reconsideración – Cuentas por cobrar – IVM.	3	3
Providencias – Solicitudes de desistimientos de recursos de reconsideración.	8	9
Solicitudes de información.	8	8
Quejas – Defensoría del Pueblo.	12	12
Informes de conducta.	4	4
Oficios varios	6	6
Corto Plazo (Subsidios Enfermedad Común, Maternidad y Funeral).	156	156
Corto Plazo – Reconsideraciones.	14	14
Revisión de procedimientos.	3	3
Consultas varias (telefónicas y personales).	125	125
Total	1,584	1,612

Cuadro No. 5
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos.

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Recursos de reconsideración	9	9
Casos disciplinarios	989	989
Resolución de sustracción de materia	75	75
Clasificación de puestos	325	325
Desistimiento	4	4
Providencias	1,225	1,225
Recusación	2	2
Incidentes	15	15
Resoluciones administrativas de contratos para el establecimiento de cuentas por cobrar.	11	11
Resoluciones de Gestión de cobros.	7	7
Resoluciones de Auxilio económico.	16	16
Contrato de Licencias con sueldo.	112	112
Confección de contratos de médicos residentes	102	102
Adendas de contratos de médicos residentes	6	6
Edictos	85	85
Solicitud de prima de antigüedad.	17	17
Habeas Data	1	1
Criterios legales	15	15
Opinión legal	45	45
Oficios	15	15
Informes de conducta	16	16
Consultas (verbales, personales, escritas)	152	152
Varios	362	362
Total	3,606	3,606

Cuadro No.6
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal
Dirección Nacional de Compras.

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Resoluciones de adjudicación	458	458
Edictos	375	375
Resoluciones de autorización del gasto	56	56
Resoluciones desiertas	112	112
Resoluciones designación de comisión	28	28
Resoluciones dejar sin efecto	13	13
Resoluciones rechazo y cancelación	156	156
Resoluciones de modificación	11	11
Resoluciones administrativas	35	35
Resoluciones de nulidad	14	14
Resoluciones de delegación	25	25
Contratos	74	70
Adendas	26	26
Evaluaciones legales / opinión legal	189	189
Escrito de inconformidad	15	15
Revisión de pliego de cargos	17	17
Informes de conducta	10	10
Consultas	185	185
Providencias	6	6
Otros (Modificación pliego de cargos, revisión de documentos, oficios, impugnación, etc.).	36	36
TOTAL	1,841	1,841

Unidad de Denuncias y Sanciones

Sanciones impuestas a empleadores por incumplimiento a la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social y la cantidad de empleadores que han sido notificados de estas sanciones:

Cuadro No. 7

TRÁMITE	CANTIDAD
Sanciones impuestas	989
Notificaciones realizadas	1,150

Procesos Penales, por presunta comisión del delito de retención indebidas de cuotas obrero -patronal.

Cuadro No. 8

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas.	465
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras).	564
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.).	102

Cuadro No. 9
Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA)

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Pensiones de retiro anticipado	28	28
Reconocimiento del beneficio por el Artículo 15.	356	356
Indemnizaciones según artículo 12 y 20.	51	51
Resoluciones negadas.	5	5
Recurso de reconsideración.	3	3
Certificaciones confeccionadas y refrendadas.	289	289
Reclamos	13	13
Total	745	745

Cuadro No. 10
Asistencia Legal en el Departamento Nacional de
Evaluación y Gestión de Tecnología Sanitaria

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Consultas y proyectos de comunicaciones del Departamento.	46	46
Cartas, Certificaciones, Declaraciones, Estudios, Catálogos, Reportes de fabricantes.	489	489
Certificaciones de Registro Público.	89	89
Traducciones	152	152
Certificaciones de libre venta.	496	496
Declaraciones juradas.	256	256
Certificaciones ISO y de calidad	456	456
Certificaciones de Registros de Oferentes, Avisos de Operación, Poderes y Autorización para gestiones regulatorias.	221	221
TOTALES	2,205	2,205

Cuadro No. 11
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la
Provincia de Bocas del Toro

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Criterios legales	6	6
Confección de querellas	3	3
Resoluciones de Compras	53	53
Revisión, confección de Resoluciones y Edictos de compras.	82	82
Consultas	145	145
Reuniones de trabajo	12	12
Informes de conducta	0	0
Procesos de Tránsito	0	0
Procesos civiles	0	0
Docencias	0	0
TOTALES	301	301

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.

Cuadro No. 12

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial).	6
Participación en Audiencias (preliminares, ordinarias y otras).	5
Casos cerrados (Sentencias condenatorias, Cancelaciones de la morosidad, Sobreseimiento, etc.).	0
Escritos presentados ante el Ministerio Público, Órgano Judicial (Jueces de Garantías y de Cumplimiento).	0

Cuadro No. 13

**Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Provincia de Coclé
Procesos Administrativos:**

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de Providencias	85	85
Criterios Legales	8	8
Confección de Querellas	43	43
Confección de Contratos o Adendas	6	6
Revisión y Confección de Resoluciones y Edictos – Compras.	33	33
Consultas	85	85
TOTALES	260	260

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.

Cuadro No. 14

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial)	46
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	187
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	35

Cuadro No. 15
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Provincia de Colón.

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Criterios legales	3	3
Confección de querellas	48	48
Resoluciones de compras	356	356
Docencia	2	2
Consultas	126	126
Informes de conducta	0	0
TOTALES	535	535

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.

Cuadro No. 16

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial)	47
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	185
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	15

Cuadro No. 17
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal
en la Provincia de Chiriquí

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	545	545
Oficios del Ministerio Público	389	389
Confección de querellas	46	46
Confección de contratos (Compras)	286	286
Consultas	102	102
TOTALES	1,368	1,368

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.

Cuadro No. 18

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial).	43
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras).	75
Casos cerrados (sentencias condenatorias, Cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.).	21

Cuadro No. 19
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en las
Provincias de Herrera y Los Santos.

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	21	21
Criterios legales	2	2
Confección de querellas	25	25
Resoluciones de compras	14	14
Confección de fianza	0	0
Consultas	156	156
Resolución de Sanciones	4	4
TOTALES	222	222

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.

Cuadro No. 20

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial)	26
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y Otras)	165
Casos cerrados (sentencias condenatorias, Cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	19

Cuadro No. 21
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la
Provincia de Veraguas

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	156	156
Criterios legales	6	6
Confección de querellas	35	35
Confección de contratos y adendas	11	11
Resoluciones de compras	25	25
Consultas	156	156
Resolución de Sanciones	66	59
Recursos de Reconsideración	6	6
TOTALES	461	454

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.

Cuadro No.22

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial)	39
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	65
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	21

Cuadro No. 23
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la
Provincia de Panamá Oeste

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	4	4
Criterios legales / memorandos	3	3
Confección de querellas	66	66
Confección de contratos y adendas	0	0
Resoluciones de compras	0	0
Consultas	15	15
Resolución de Sanciones	123	100
Recursos de Reconsideración	4	3
TOTALES	215	191

Procesos Penales por presunta comisión del Delito de Retención Indevidas de Cuotas Obrero -Patronal.


Cuadro No. 24

TRÁMITE	CANTIDAD
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial).	35
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras).	27
Sentencias condenatorias por morosidad.	0
Cancelaciones	0
Sobreseimiento	0

A.5 SECRETARIA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD Y SOPORTE INSTITUCIONAL

ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional realizó aportes e iniciativas importantes que coadyuvan a promover el acceso a la información pública transparente, ética y responsable e inclusiva a nivel nacional, evidenciando su compromiso a través del portal de transparencia de la página web de la Caja de Seguro Social.



Los logros alcanzados durante el periodo 2019 – 2020, nos brinda una gran satisfacción, porque van encaminados a mejorar la Transparencia de la gestión liderada por el Dr. Enrique Lau Cortés – Director General de la CSS

A continuación presentamos número de solicitudes de información presentadas a la Institución:

1. Número de solicitudes resueltas y negadas:
Noviembre de 2019 – Octubre 2020 - 649,250
 2. Total de solicitudes recibidas a través del sistema SIAA Y RESPOND correspondiente al período de noviembre 2019 a octubre 2020:
Cantidad de solicitudes de información recibidas y resultas – 5,208
 3. Actos sometidos a participación ciudadana – período de noviembre 2019 a octubre 2020:
- **Actividad:** Participación en la VIII Reunión del CONADIS ante el Presidente de la República en ATLAPA y entrega de informes de gestión realizada y Proyectos 2020-2024.

Medida adoptada:

Entregar ante el Presidente de la República los Planes propuestos en esta gestión quinquenal en cada una de las Mesas que conforman el CONADIS.
Firmas del Reglamento Interno del CONADIS y Reglamentación de la Ley 15, 31 de mayo de 2016.

- **Actividad:** CSS contigo conéctate con la discapacidad Webinar Familia y Discapacidad en tiempos de Covid-19.

Medida adoptada: Para dar a conocer a toda la población con o sin discapacidad sobre el manejo de la familia en tiempos de Covid-19, ya que es una población vulnerable y necesita del apoyo incondicional de todos los miembros de la familia.

- **Actividad:** Personal de Atención Primaria de Salud (APS) de la Policlínica Ernesto Pérez Balladares padre, realizaron la segunda gira comunitaria de salud, en el que los moradores de Alto Boquete se beneficiaron de una serie de servicios de salud y venta de diversos productos.
Medidas Adoptadas: El equipo de Atención Primaria de Salud (APS) de la Policlínica Ernesto Pérez Balladares padre coordinó la actividad con la Junta Comunal de Alto Boquete.
- **Actividad:** Personal de la Policlínica Dr. Juan Vega Méndez, ubicada en San Carlos, realizó junto a los pacientes de la Tercera Edad, actividades destinadas a promover salud integral entre los adultos mayores, a través del auto cuidado que debe procurar cada persona.

Medidas Adoptadas: Noelia Clement, enfermera del Programa de la Tercera Edad de esa instalación de salud, informó que tomaron acciones para sensibilizar a los pacientes sobre promoción de salud integral; además, organizaron una caminata alusiva a la Semana del Adulto Mayor, desde la entrada de la población de San Carlos cabecera, hasta la Iglesia de San Carlos Borromeo.

- **Actividad:** Consulta Ciudadana para la Página web Accesible Institucional con personas con discapacidad

Medidas Adoptadas: Tomar cada una de las consideraciones aportadas sobre la sociedad civil.

- **Actividad:** A raíz del primer caso de covid-19 el 9 de marzo del 2020, las autoridades de salud de la República de Panamá toman las medidas sanitarias correspondientes, el Dr. Enrique Lau Cortés junto con su equipo de trabajo implementa las medidas administrativas y de salud para que la población se conciencie en cuanto a las medidas de lavado de mano continuo, uso de mascarilla y el distanciamiento social.

Medidas Adoptadas: Debido al aumento de los casos y previendo el alcance de la Pandemia en nuestro país se da por parte de la Caja de Seguro Social, la contratación de personal de salud.

Se habilitan salas especiales que cumplan los parámetros mundiales para tratar a los pacientes que salgan positivos en las pruebas de Covid-19.

Se realizan los trámites correspondientes para la obtención de los insumos correspondientes de mano con la Transparencia la cual distingue esta administración.

4. Nodo de transparencia – publicación de información.

Hemos mejorado la imagen corporativa, publicando información verás que permitiera obtener resultados positivos en nuestras evaluaciones ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), descritas a continuación

- a) La Caja de Seguro Social Obtuvo el 100% en el monitoreo de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), durante todo el periodo de noviembre 2019 a octubre 2020.
- b) La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), evalúa a la Caja de Seguro Social con un puntaje satisfactorio con el nuevo portal de transparencia inclusivo a personas con discapacidad.
- c) La Caja de Seguro Social fue escogida como plan piloto de transparencia para las instituciones públicas.
- d) La Caja de Seguro Social conformó el Comité de Asesores Externos Ad Honorem de ética y transparencia, contando con la presencia de personalidades distinguidas y la Directora de la ANTAI.
- e) Presentación por el Dr. Enrique Lau Cortés MD. PhD., Director General de la CSS del Plan Estratégico 2019 – 2024 – Un modelo de gestión renovado con objetivos de alto impacto para mejorar la confianza de los asegurados.
- f) Rendición de cuentas del período 2019 – 2020, presentada por el Dr. Enrique Lau Cortés MD. PhD., Director General de la CSS de la gestión renovado con objetivos de alto impacto para mejorar la confianza y el servicio de los asegurados, fondos, estados financieros y prestaciones económicas.

5. Capacitación y Conversatorios

- “Capacidad de Autocontrol”.
- Reunión para presentar información sobre Actualización de la Guía de Apertura.
- Lanzamiento de la Plataforma Smart CID.
- Capacitación para el Proyecto Piloto de la Plataforma Inteligente de Solicitudes de Acceso a la Información.
- Capacitación “Resiliencia para Soportar Frustraciones”.
- Capacitación “Acceso a la Información y Datos Abiertos”
- Capacitación “Utilizando la Nube de AWS en el Contexto de Privacidad y Protección de Datos”.
- Capacitación “Valor y Ética, funcionario del siglo XX”
- Conversatorios semanales del comité de Ética y Transparencia, en temas de interés nacional.
- Proceso de gestión de datos
- Acompañamiento por consultores del Banco de Desarrollo Interamericano para la madurez de datos abiertos.
- Capacitación de Datos Abiertos de madurez de datos.
- Conformación del Comité de Asesores Externos de Ética y Transparencia de la Caja de Seguro Social ad-honorem con la participación del Dr. Enrique Lau Cortés, Director General, la Mgter. Elsa Fernández, Directora General de la Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), el Licdo. Francisco Bustamante, Sub Director General de la Caja de Seguro Social, el Licdo. Daniel Delgado Diamante, Secretario General, la Mgter. Jamilet Gina Román, Directora Nacional de Planificación y la Mgter. Kathia Quiel, Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional y los miembros del Comité.
- Intercambio de información importante sobre aspectos económicos que afectan la Institución; tal como: el Estudio de Impacto de la Crisis y Proyecto para la actualización, Implementación e Integración de los Procesos de Almacenamiento, Distribución y Dispensación Final de Medicamentos a Nivel Nacional. Participaron por la Caja de Seguro Social el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General; el Licdo. Félix Camargo- Director Ejecutivo Nacional de Finanzas y Administración; la Mgter. Jamilet Gina Román, Directora Nacional de Planificación; la Licda. Ana Patricia Cuestas, Directora.
- Revisión del Manual de Ética y Conducta y sus correcciones; sugerencias para confección de Manual de ética Proveedores y Manual de relaciones con los profesionales de la salud. Además, se revisó la propuesta de conformar Comités de ética en cada Dirección Ejecutiva Nacional. La reunión contó con la participación de la Mgter. Kathia Quiel- Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte.
- Revisaron y aclararon temas de interés relacionados con la Mesa de Compras generadas por la Pandemia MINSA, CSS y Contraloría General de la República. Participaron el Ing. Rafael Fuentes, Director General de Contrataciones Públicas; la Licda. Ana Patricia Cuestas, Directora Nacional de Compras; Mgter. Kathia Quiel, Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional.

- Propuesta de escogencia de los miembros del Comité que acompañarán en la juramentación de los Comités de Ética, revisión de propuestas sobre Manual de Ética y Conducta. La reunión estuvo coordinada por la Mgter. Kathia Quiel, Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (por firma Licda. Quiel).
- Reunión con la Empresa FCC y Ciudad de la Salud. Participaron el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General, el Licdo. Francisco Bustamante, Sub Director General de la Caja de Seguro Social, Jamilet Gina Román, Directora Nacional de Planificación y la Mgter. Kathia Quiel, Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional.
- Comité participó en el recorrido por las infraestructuras de la Ciudad salud, en la que participó el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General y Autoridades Nacionales de la caja de Seguro Social, la contraloría General de la república e invitados especiales, con la finalidad de evaluar el estado físico de la misma.
- Reunión con los abogados de arbitraje Internacional interpuesto por Ciudad Hospitalaria, S.A., empresa conocida como FCC y la demanda internacional interpuesta en la Cámara de Comercio Internacional de París en contra de la Caja de Seguro Social.
- Reunión con los miembros de la Junta directiva de la Corporación la Prensa y el Comité. Participó en representación del Director General, la Licda. Kathia Quiel, Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional. En esta reunión se trató el tema de acceso a la información.
- Reunión para recoger impresiones y recomendaciones del Comité, producto de la reunión con la Junta Directiva de la Corporación La Prensa, S.A. Participó el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General.

6. Publicación de Información en la Intranet Institucional

- La Caja de Seguro Social y Defensoría del Pueblo se reúnen para tratar temas de Seguridad Social y conforman una oficina conjunta encargada de resolver las quejas que se presentadas en dicha entidad.
- Defensoría del Pueblo otorgó distinción a la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional.
- La Caja de Seguro Social habilitó plataforma digital para consulta de medicamentos e insumos.
- Se Lanza el portal Web de Transparencia y plataforma de Datos Abiertos, donada por Trust For The American OEA.
- La ANTAI, otorga por conducto del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE), la Organización de Estados Americanos (OEA) junto con la Secretaria de Cumbres de las Américas, otorga beca de participación en el curso de “Introducción de los Datos Abiertos” en el marco del cumplimiento del Programa Interamericano de Datos Abiertos (PIDA) y de las resoluciones de la Asamblea General sobre el tema de gobierno digital, abierto y transparente.

7. Publicación en el Portal de Datos Abiertos – AIG

La Caja de Seguro Social cuenta con 38 datasets actualizados, de los cuales enunciamos los más relevantes:

- o CSS - montos pagados en concepto de subsidio por incapacidad temporal 2020: Cantidad de subsidios por incapacidad temporal pagados por mes durante el año 2020
- o CSS - Pensiones y montos pagados en planilla mensual 2020: Cantidad de pensiones pagadas en planilla mensual en cheques y ACH de riesgo profesional durante el año 2020
- o CSS - PRAA Prestaciones Pagadas 2020: Tabla de Prestaciones Pagadas en 2020 del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable de la Caja de Seguro Social.
- o CSS - Inventario de insumos médico quirúrgico - nivel central - 2020: Listado de insumos médico quirúrgico en inventario a nivel central periodo 2020.
- o CSS - Listado de Medicamentos - Área Metro - 2020: Contiene el listado de medicamentos diarios correspondientes a 2020 de unidades ejecutoras de salud en el área metropolitana.
- o CSS - Subsidios por incapacidad temporal pagados en área metro 2019 – 2020: En este conjunto de datos vemos un informe comparativo donde detallamos los subsidios por incapacidad temporal pagados en el área metropolitana.
- o CSS - Subsidio y números pagados riesgos profesionales incapacidades temporal: En este conjunto de datos se muestra la información referente a números y montos pagados en concepto de subsidio por incapacidad temporal correspondiente 2020.
- o CSS - Prestaciones de Corto Plazo Área Metro 2020: Este conjunto de datos muestra la información referente a números y montos de prestaciones de corto plazo tramitadas, negadas y pagadas en el área metropolitana.
- o CSS - Montos pagados a pensionados en las planillas del año 2019: En las siguientes estadísticas detallamos la cantidad de pensionados y montos pagados en las planillas de Enero a Diciembre de 2019.
- o CSS - Pensionados y Jubilados cobro por cheque a nivel nacional 2019: Este conjunto de datos muestra la información referente a la cantidad de pensionados y jubilados que cobran por cheque en las diferentes provincias a nivel nacional.
- o CSS Unidades Ejecutoras de Salas de Hemodiálisis: Listado de números telefónicos de las Salas de Hemodiálisis de la CSS
- o CSS Localización Unidades Ejecutoras de Salud: Coordenadas de Geolocalización de las Unidades Ejecutoras de Salud: Hospitales, Policlínicas, ULAPS y CAPPs de la CSS
- o CSS Cantidad de Pensionados y Jubilados por provincia: Detalla el total de pensionados y jubilados a nivel nacional que reciben prestaciones de pensión por vejez normal, pensión anticipada, por invalidez y jubilaciones especiales
- o CSS Riesgos Profesionales: Cuadro trimestral a marzo de 2019 sobre prestaciones por el programa de Riesgos Profesionales a nivel nacional.
- o CSS Centro de Contactos: Total de solicitudes tramitadas en el Centro de Contactos a marzo de 2019
- o CSS Total de Solicitudes: Total de solicitudes presentadas en la Caja de Seguro Social 2019.
- o CSS Subsidios a Corto Plazo: Informe comparativo de Subsidios a Corto Plazo, Área Metropolitana

A. NIVEL EJECUTIVO Y OTROS COMPONENTES

B.1. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

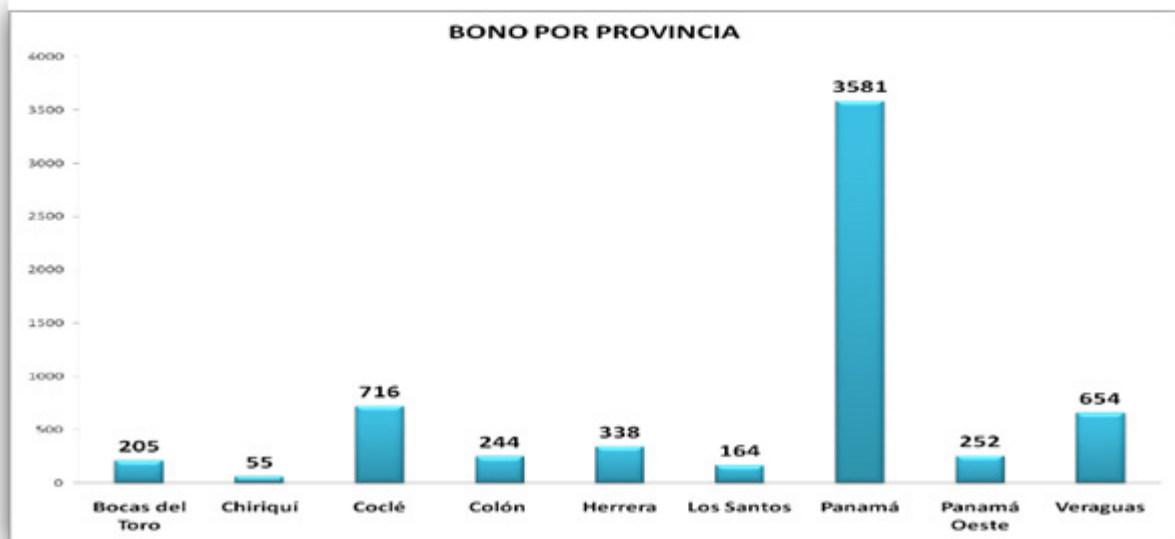
Dirección Nacional de Educación

El Plan Nacional de Educación está elaborado sobre la base de los resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, con el fin de programar el adiestramiento y capacitación de los servidores públicos administrativos, inmersos en el proceso de transformación de la Institución

Bono de Incentivo de Capacitación

De acuerdo a la Resolución 331-2020-D.G del 10 de marzo de 2020, aprobada por el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General, se hizo efectivo el pago del bono de capacitación a favor de 6,209 servidores públicos, los cuales cumplieron con los criterios establecidos y corresponde al período comprendido del 1 de noviembre del 2018 al 31 de octubre del 2019.

BENEFICIADOS CON EL BONO DE CAPACITACIÓN POR PROVINCIA
Gráfica No. 1



Plataforma Electrónica de Gestión de Aprendizaje

Se logró coordinar con la Dirección Nacional de Innovación, la actualización de la nueva versión de la Plataforma Virtual en Moodle, la cual será utilizada para la publicación de los cursos virtuales.

Actualmente se están realizando las adecuaciones en la plataforma, para publicar los cursos desarrollados en formato virtual por el personal de la Dirección Nacional de Educación. Estrategia que se implementara en vista de la situación de salud de Panamá, el Plan Nacional de Educación preparado para ser desarrollado de manera presencial se ha dado inicio para parte de esta temática sea llevada a cabo a los servidores público en la modalidad virtual.

Actividades Educativas

La Dirección Nacional de Educación a través de sus departamentos de Capacitación, Planificación y Evaluación Educativa, Tecnología e Innovación Educativa, logró atender durante los meses de noviembre 2019 a octubre 2020, dieciocho mil doscientos veinte (18,220) servidores públicos que participaron en las siguientes actividades educativas.

Gráfica No.2



Gráfica No.3



Observación: diecisiete mil ciento veintiséis (17,126) corresponden a actividades de desarrollo humano y mil noventa y cuatro (1,094) a actividades tecnológicas.

Planes de Carrera y Desarrollo Profesional

El Departamento de Planes de Carrera y Desarrollo Profesional, tramitó las solicitudes de licencias y auxilios económicos por estudio, de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de Licencias, Becas y Auxilios. Durante el período de noviembre 2019 a octubre 2020, se tramitaron las siguientes acciones:

Cuadro No. 1

Tipo de Acción	Cantidad
Licencias con sueldos	43
Licencias sin sueldo	1
Auxilios Económicos	6
Revocatorias	2
Prórrogas de licencias	12

GALERIA DE IMÁGENES – GESTIÓN 2019 - 2020

Curso: Excel Básico e Intermedio



Taller: Teambuilding



Curso Básico de Ética para los Servidores Públicos

Seminario: Gestión de Cambio



Seminario bajo la Modalidad Virtual

Seminario Resiliencia



BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL

Trabajo Social

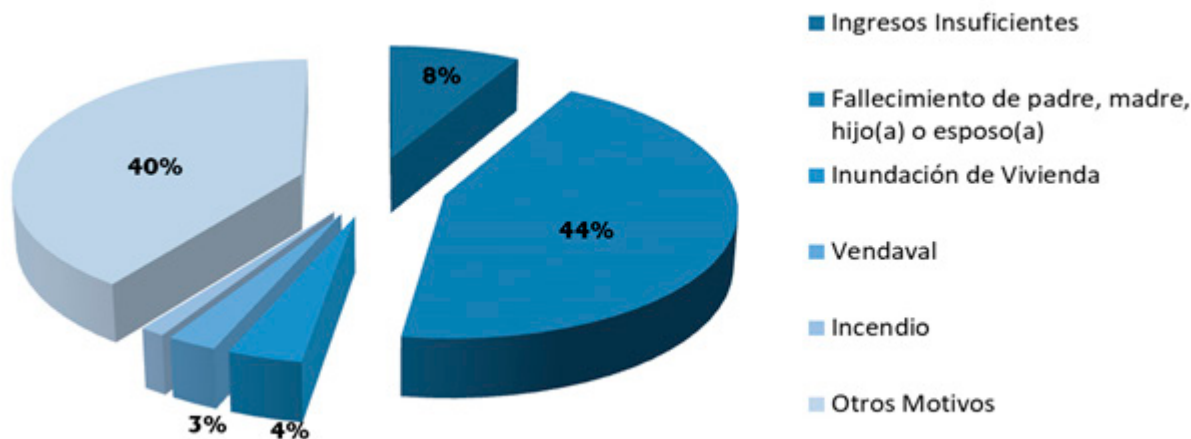
Trabajo Social realiza atención de casos, visitas domiciliarias, confecciona informes sociales a los servidores públicos que solicitan auxilios económicos, así como la confección de los comprobantes de pago de los mismos, brinda docencia y orientación en temas diversos, y promoción en las unidades ejecutoras sobre los servicios que se brindan en el Departamento, mantenemos enlace de trabajo social en las provincias de Panamá Oeste, Coclé, Colón, Herrera, Los Santos y Veraguas, y en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. A. A. M.

Cuadro No. 2

Asistencias Económicas	Cantidad	Monto
Noviembre 2019	5	B/.1,300.00
Enero 2020	9	B/.2,300.00
Febrero 2020	7	B/.1,900.00
Marzo 2020	1	B/.200.00
Mayo 2020	21	B/.5,400.00
Junio 2020	23	B/.6,000.00
Julio 2020	7	B/.2,100.00
Agosto 2020	15	B/.3,700.00
Septiembre 2020	18	B/.5,000.00
Octubre 2020	20	B/.5,400.00
Total	160	B/.46,900.00

Motivos de Asistencias Económicas Brindadas

Grafica No. 4



Psicología

Brindar atención psicológica a distintas situaciones que confronte el servidor público, que interfieran con su dinámica laboral, ya sea a solicitud de sus jefes inmediatos o por demanda espontánea, realizan estudios de clima laboral para conocer y evaluar la percepción general en un grupo o equipo de trabajo y brindar recomendaciones para mejorar el ambiente laboral.

Cuadro No. 3

ATENCIÓN INDIVIDUAL				
Meses	nov-19	dic-19	ene-20	Total
Panamá				
Casos Nuevos	11	14	10	35
Casos en Seguimiento	76	53	92	246
Casos Cerrados	4	2	13	19
Interior				
Casos Nuevos	17	33	56	100
Casos en Seguimiento	75	75	115	245
Casos Cerrados	2	17	13	32
Total Final Casos Nuevos				135
Total Final Casos en Seguimiento				491
Total Final Casos Cerrados				51

Cuadro No. 4

CLIMAS LABORALES					
Meses	nov-19	dic-19	ene-20	Total	Servidores públicos atendidos
Panamá					
Solicitudes Asignadas	1	0	2	3	
Solicitudes Atendidas	1	1	3	5	165
Casos Cerrados	1	1	1	3	
Interior					
Solicitudes Asignadas	1	1	1	3	
Solicitudes Atendidas		1	2	3	255
Casos Cerrados	0	0	0	0	
Total Final Solicitudes Asignadas					6
Total Final Solicitudes Atendidas					8
Total Final Casos Cerrados					3
Total de Servidores Públicos atendidos en climas					420

Psicología siguió brindando atención psicológica a distintas situaciones que confronte el servidor público, se daba docencias al personal y jefaturas sobre los temas de bioseguridad contra el COVID 19, se brindó apoyo y acompañamiento psicológico a los funcionarios que se mantenían en cuarentena por sospecha y por positivos a COVID-19, y consejos para ansiedad y como retornar a su área laboral después del COVID-19.

Cuadro No. 5

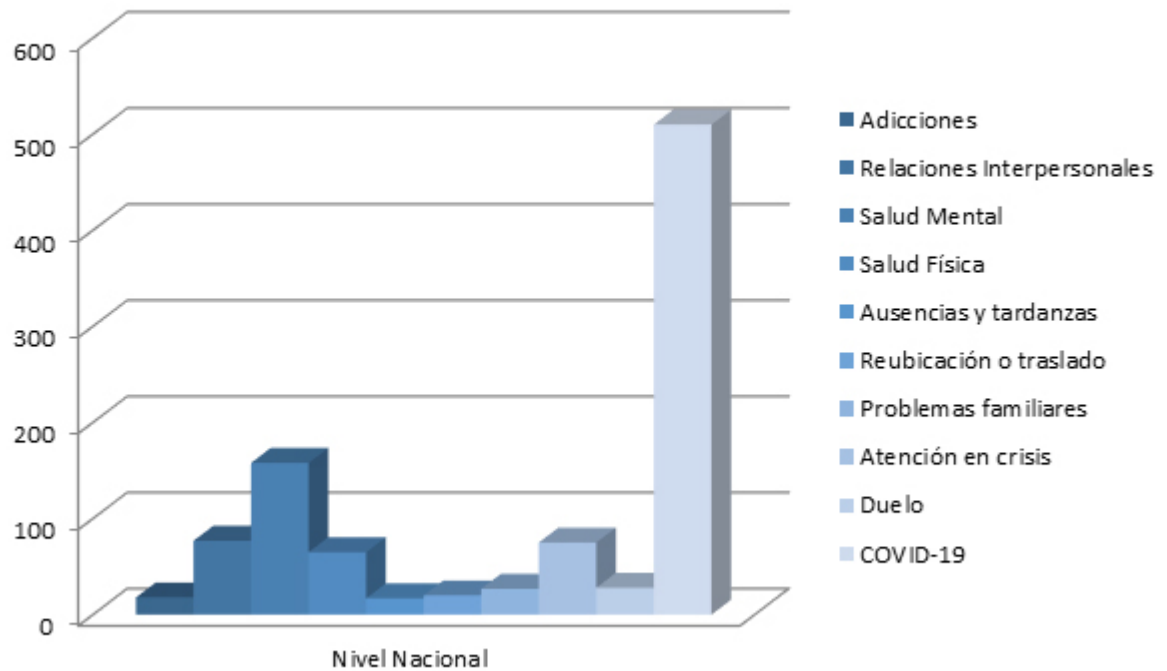
Motivos	Servidores Públicos atendidos
Adicciones	18
Relaciones Interpersonales	101
Salud Mental	158
Salud Física	65
Ausencias y tardanzas	17
Acoso Laboral	13
Reubicación o traslado	20
Problemas familiares	27
Atención en crisis	75
Duelo	28
Violencia Doméstica	3
Covid 19	510
Total	1035

Otras actividades realizadas

- ✓ Taller - Planeación Estratégica psicología 2020 - 20, 21 y 22 de noviembre
- ✓ Participación en Comisión para el Reglamento de Concurso para plazas de Psicología
- ✓ Docencia y Servicio Social en Fundación El Buen Samaritano
- ✓ Docencia Equipo de Nutricionistas

Gráfica No. 5

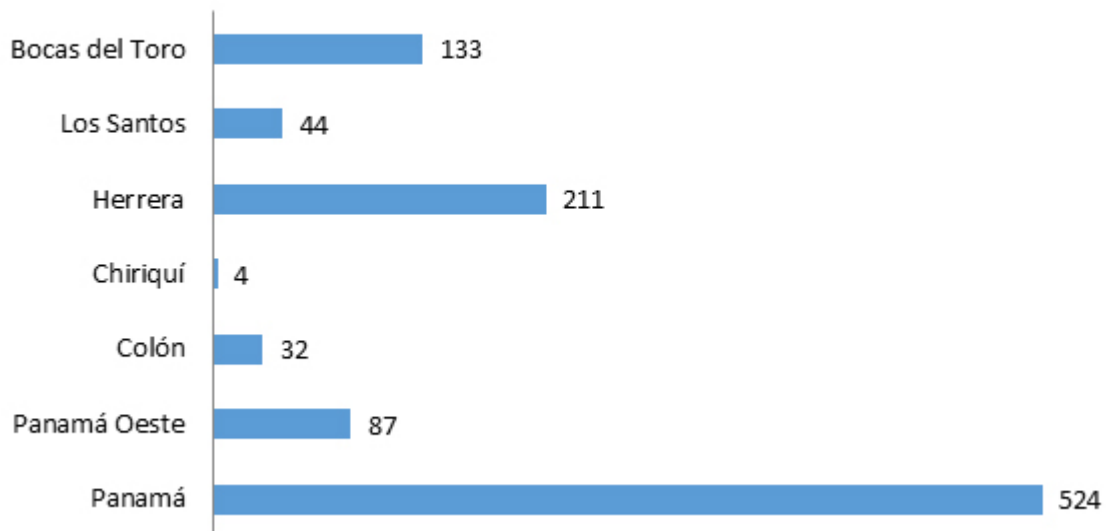
Población Atendida por motivos



Nota: Motivos por los cuales son atendidos los Servidores Públicos de la Caja de Seguro Social

Gráfica No. 6

Atención Psicológica Individual por provincia



Nota: Cantidad de Servidores Públicos atendidos por provincia

Cuadro No.6

MESES	ACTIVIDADES REALIZADAS
Noviembre 2019	Confección de Programación Deportiva 2020 V Congresillo Deportivo de la Caja de Seguro Social
Diciembre 2019	Nacional Gubernamental de Bola Suave Masculino ** Se abrieron las inscripciones para las Ligas Internas de Fútbol Mayor y Veteranos, Bola Suave Masculino y Fútbol 11 de la Provincia de Panamá
Enero 2020	Liga Interna de Bola Suave Masculina (9 equipos) Liga Interna de Fútbol 11 (8 equipos) Liga Interna de Fútbol Mayor (13 equipos) Liga Interna de Fútbol Veteranos (6 equipos)
Febrero 2020	Se continuaron las ligas del mes de enero Liga Nacional de Bola Suave Masculino (10 equipos) realizada en Herrera
Marzo 2020	Se suspendieron las actividades deportivas por Pandemia
Noviembre 2020	Liga Fútbol Masculino Finales (8 equipos)

** En este Nacional Gubernamental realizado en Diciembre, nuestra Institución ocupó el 4to Lugar de 13 participantes, con un balance de 11 victorias y 4 derrotas.




LIGA INTERNA DE BOLA SUAVE PANAMÁ METRO 2020
ABIERTA LAS INSCRIPCIONES MASCULINO Y FEMENINO

Fecha: enero 2020
Lugar: complejo de Paraiso-Ancón

Reunión para coordinación de equipos viernes, 20 de diciembre de 2019, en el Edificio Bolívar a las 5:00 p.m.

Interesados llamar al 513-1596 / 513-0308
Coordinador de Deporte.

+Deporte+Salud.

Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos
Departamento de Bienestar Laboral y Social




LIGA INTERNA DE FÚTBOL MAYOR PANAMÁ METRO 2020
ABIERTA LAS INSCRIPCIONES

Fecha: enero 2020
Lugar: cancha de fútbol de Pan de Azúcar

Reunión para coordinación de equipos viernes, 20 de diciembre de 2019, en el Edificio Bolívar a las 5:00 p.m.

Interesados llamar al 513-1596
Coordinador de Deporte.

+Deporte+Salud.

Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos
Departamento de Bienestar Laboral y Social




LIGA INTERNA DE FÚTBOL MAYOR PANAMÁ METRO 2020
ABIERTA LAS INSCRIPCIONES

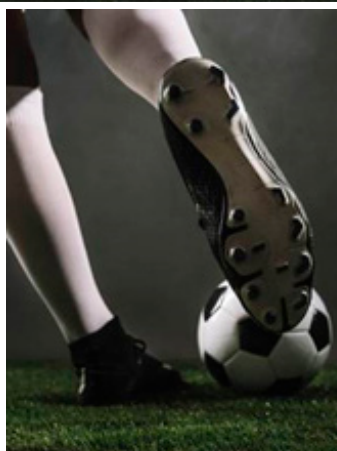
Fecha: enero 2020
Lugar: cancha de fútbol de Pan de Azúcar

Reunión para coordinación de equipos viernes, 20 de diciembre de 2019, en el Edificio Bolívar a las 5:00 p.m.

Interesados llamar al 513-1596
Coordinador de Deporte.

+Deporte+Salud.

Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos
Departamento de Bienestar Laboral y Social




LIGA INTERNA DE FUTSAL DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL
ABIERTAS LAS INSCRIPCIONES PARA LA LIGA INTERNA

Fecha de inicio: 17 de enero de 2020
Lugar: Complejo Deportivo de La Locería

Reunión: Viernes, 6 de diciembre de 2019
Lugar: Edificio Bolívar, 4:00 p.m.

- Veteranos
- Mayor

Contactos
Hugo Muñoz: 6548-2847
Marco Martínez: 513-1596/ 6671-2608
Coordinador de Deporte

+Deporte +Salud.

DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL

FERIAS REALIZADAS

Cuadro No.7

Meses	Cantidad de ferias	Lugar
*Noviembre 2019	0	
Diciembre 2019	2	Feria de Alimentos en el Hospital de Chepo Feria de Alimentos en el Área de Clayton
**Enero 2020	0	
Febrero 2020	1	Feria Escolar y de alimentos en Clayton
Marzo 2020		Se suspendieron las ferias por pandemia

Fotos feria Navideña en Chepo



Fotos de la feria Navideña de Alimentos en Clayton 2019



PROGRAMA ACONDICIONAMIENTO CONTINUO POSTURAL 2019-2020.

Cuadro No. 8

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2019	ENERO 2020	FEBRERO 2020	TOTAL
Pausa Activa (Población beneficiada)	74	251	320		645
Capacitaciones (Población beneficiada)	52		182	250	484

- Noviembre 2019, capacitación en Pol. Calle 25.
- Enero 2020, capacitación en policlínica de calle 25 y cuatro (4) en centro de contacto.
- Pausas activas en Noviembre Diciembre y Enero.
- Las pausas activas se les está dando semanales las rutinas, en modo de tareas.
- Enero 2020, se programaron 6 pausas activas donde participaron 320 personas en el edificio 519.
- Enero y Febrero 2020, capacitación en el Call Center sobre el Manejo del Dolor muscular en el trabajo.

Pausas activas en tiempo de COVID-19

A través de las redes sociales de la Institución se transmite todos los miércoles consejos y tema sobre pausas activas.



Cuadro No. 9

TEMA	FECHA	TOTAL DE REPRODUCCIONES
Ejercicios para cintura escapular	22 de julio	4,331
Ejercicios para el cuello	26 de julio	4,212
Ejercicios y consejos para manos saludables	5 de agosto	3,489
Consejos y ejercicios neurodinámicos para nervio ciático	12 de agosto	3,931
Consejos y ejercicios para desbloquear la cadera	19 de agosto	3,398
Ejercicios neurodinámicos para cuello y miembros superiores	26 agosto	2,735
Consejos para el uso del calzado adecuado en el trabajo	2 de septiembre	2,914
Consejos y ejercicios para movimientos repetitivos	9 de septiembre	2,273
Ejercicios y auto masaje para cuello	16 de septiembre	2,175

OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO**Cuadro No. 10**

MES	ACTIVIDADES
Noviembre 2019	Entrega de Ayuda Económica por Programa de Voluntariado de Proyección Social <ol style="list-style-type: none"> 1. Caso Hilda de Silva Bonos de supermercado para compra de alimentos por un monto de B/.742.65 2. Caso Teresa Moreno Bonos de supermercado para compra de alimentos y enseres para bebe por un monto de B/.742.65 3. Caso José Delgado Bonos de supermercado para compra de alimentos por un monto de B/.742.65
Diciembre 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de regalos por el Voluntariado de Navidad con Amor en el Hospital de Especialidades Pediátricas. 2. Compra y entrega de Regalos para la Fiesta de navidad a hijos de funcionarios de los Edificios 519 y 520 en Clayton. 3. Pago en concepto de Bolsa Navideña a 6599 servidores públicos por un monto de B/.296,955.00

MES	ACTIVIDADES
Enero 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confección de Directorio Telefónico 2. Confección de Borrador del Manual de Bienvenida 3. Frases motivacionales para campaña de motivación 4. Apoyo en la creación del Slogan de Recursos Humanos "Compromiso y Pasión, es nuestra misión". 5. Lineamientos de Vestimenta y recorrido en las áreas 6. Recorrido en las áreas de recursos humanos para campaña de reciclaje 7. Reclamo de Bolsas Navideñas (32 casos) por B/. 1,440.00
Febrero 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Feria Escolar y de Alimentos
Marzo 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en Evento de Día Internacional de La Mujer.
Abril 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de Atención Virtual en Crisis (Atención Psicológica a los servidores públicos) 2. Frases e Información breve para cápsulas que DENCOM utilizara para el manejo de la ansiedad por el COVID-19
Mayo a Septiembre 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miembros del Sub Comité de Higiene y Salud de la DENRH 2. Gestión para consecución y entrega de mascarillas para todo el personal de la DENRH por parte del Sub Comité 3. Apoyo a actividad de toma de pruebas serológicas por COVID 19 en el 5to Piso. 4. Envío de cápsulas semanales psicoeducativas distribuidas por correo electrónico. 5. Envío de cápsulas con temas sociales distribuidas por correo electrónico. 6. Recorrido por los Departamentos y Secciones de la DENRH, velando que se cumpla con las normas de bioseguridad.
Octubre 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de pines de reconocimiento por años de servicio a nivel nacional. 2. Recorrido en las oficinas de RRHH para concientizar a los funcionarios sobre lo importante de la prevención contra el cáncer de mamas y próstata

Apoyo en la toma de pruebas serológicas a los funcionarios de los Edificios 519 y 520 en el mes de agosto del 2020



Entrega de Pines de reconocimiento por años de servicio en la DENRH en el mes de octubre 2020

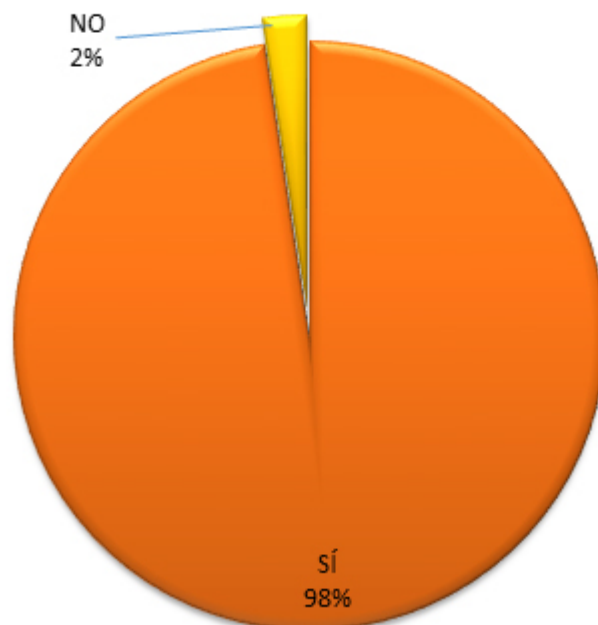


Reclutamiento y Selección

- ▶ Se pagaron bonos por los resultados de la Evaluación del Desempeño 2019: 14,663 servidores públicos administrativos por un monto de B/.5,132,050.00; 3,489 médicos especialistas y generales por un monto de B/.3,215,500.00; 3,155, enfermeras por un monto de B/. 1,892,400.00 y 10,387 a otros servidores públicos de salud por un monto de B/. 4,846,900.00.
- ▶ Se atendieron 55 reclamos a la Evaluación del Desempeño del Sector Administrativos y 15 reclamos a la Matriz de Evaluación del Sector Salud.
- ▶ Se atendieron 19 reclamos por el No Pago del Incentivo del Sector Administrativos y 76 reclamos por el No Pago del Incentivo del Sector Salud.
- ▶ En el periodo de Evaluación del Desempeño para los servidores públicos administrativos, para el Año 2020, se han procesado 15,281 evaluaciones del sector administrativos, y 46 casos rezagados, por lo que se pagaría el Incentivo a 15,327 servidores públicos administrativos, que representaría un monto de B/. 5,364,450.00.
- ▶ Para el Sector Salud, en el Año 2020, se han procesado 17,530 evaluaciones del sector salud, y 32 casos rezagados, por lo que se pagaría el Incentivo a 17,562 servidores públicos de salud, que representaría un monto de B/. 10,340,600.00.

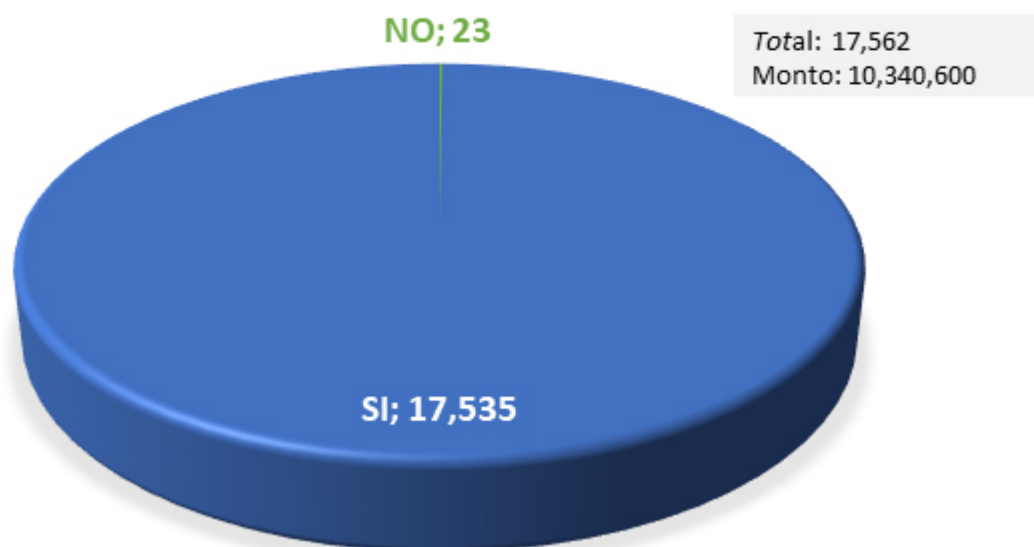
Gráfica No.7

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO – SECTOR ADMINISTRATIVO



Gráfica No.8

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, SECTOR SALUD



Observación: Los datos de los gráficos, son de Enero hasta Octubre 2020.

Reclutamiento y Selección

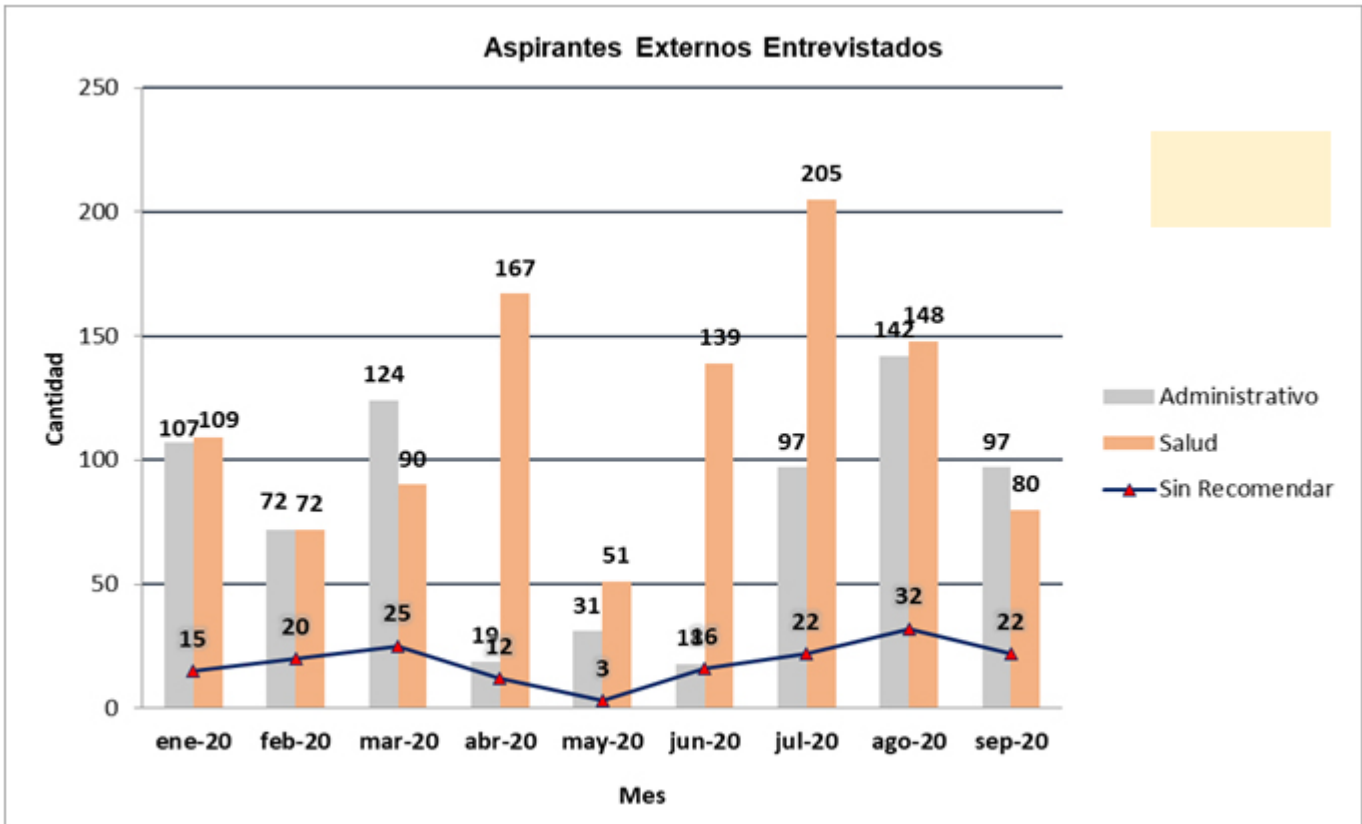
A continuación, le mostraremos diversos Cuadros donde se indican la Cantidad de Aspirantes Externos y Aspirantes Internos, que han sido evaluados por el Departamento de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño, durante la Gestión del Director General, Dr. Enrique Lau Cortés.

Cuadro No. 11 ASPIRANTES ATENDIDOS DE NOVIEMBRE 2019 HASTA OCTUBRE 2020

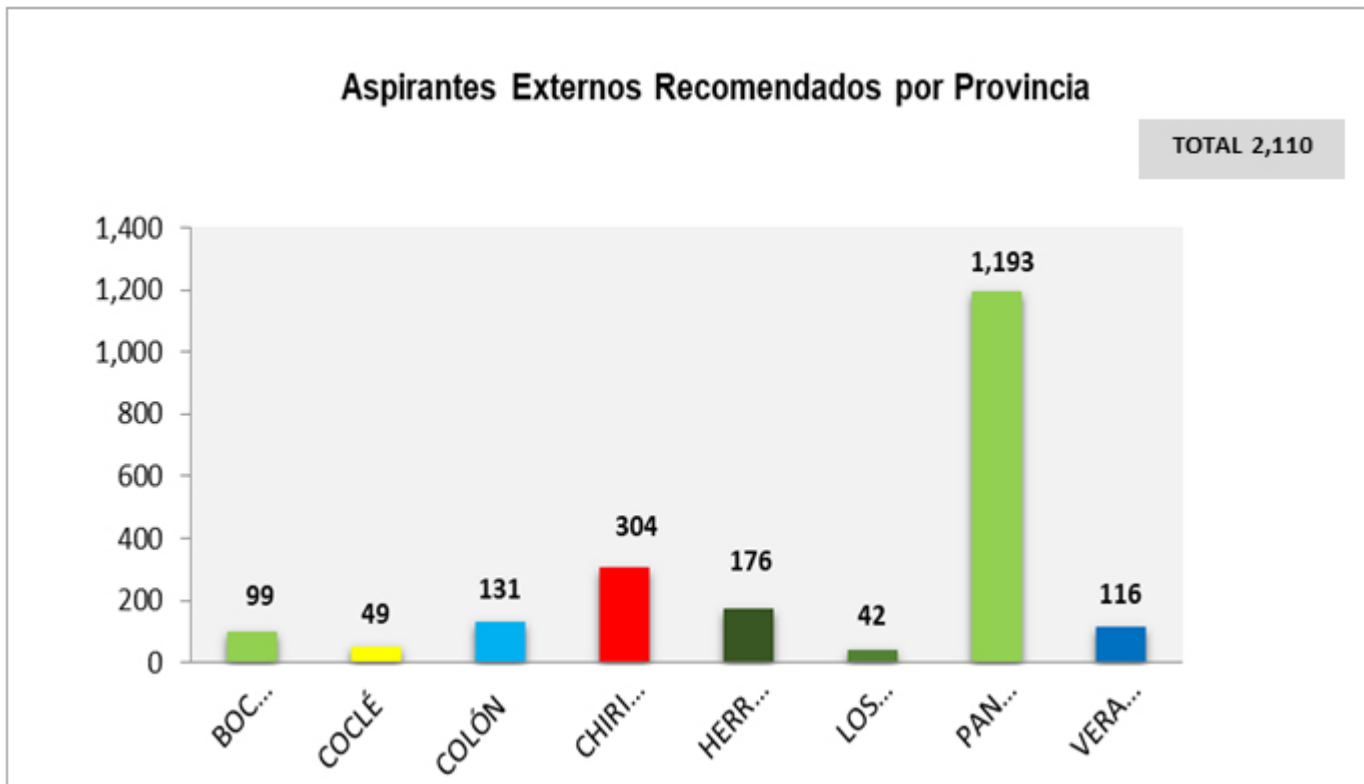
Tipo de Aspirante	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	Total
Administrativo	52	25	107	72	124	19	31	18	97	142	97	102	886
Salud	62	30	109	72	90	167	51	139	205	148	80	77	1,230
Sin Recomendar	16	19	15	20	25	12	3	16	22	32	22	17	219
Total de Aspirantes	130	74	231	164	239	198	85	173	324	322	199	196	2,335

Nota: Los aspirantes que no han sido recomendados, se debe a que no cumplen con los requisitos mínimos para el cargo ó porque los mismos no se han presentado a la entrevista laboral.

Gráfica No.9



Gráfica No.10



Cuadro No. 12

Sector	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	Total
Administrativo	59	15	51	128	102	11	469	52	887
Salud	40	34	80	176	74	31	724	64	1,223
Total General	99	49	131	304	176	42	1,193	116	2,110

Nota: En la anterior, observamos la distribución de Aspirantes Externos, que fueron reclutados y recomendados en el periodo de Noviembre 2019 hasta Octubre 2020.

Cuadro No. 13

Título del Cargo	Cantidad
ALMACENISTA	34
ASEADOR DE HOSPITAL	97
AYUDANTE GENERAL	37
CAMILLERO	49
CONDUCTOR DE VEHICULO	76
GUARDIAN	32
MENSAJERO	39
OFICINISTA	24
RECEPCIONISTA	75
TRABAJADOR MANUAL	43
ALMACENISTA	34
ASEADOR DE HOSPITAL	97
Total General	506

Nota: En la anterior, observamos los (diez) cargos con mayor recomendación de noviembre 2019 hasta octubre de 2019, en el Sector Administrativo.

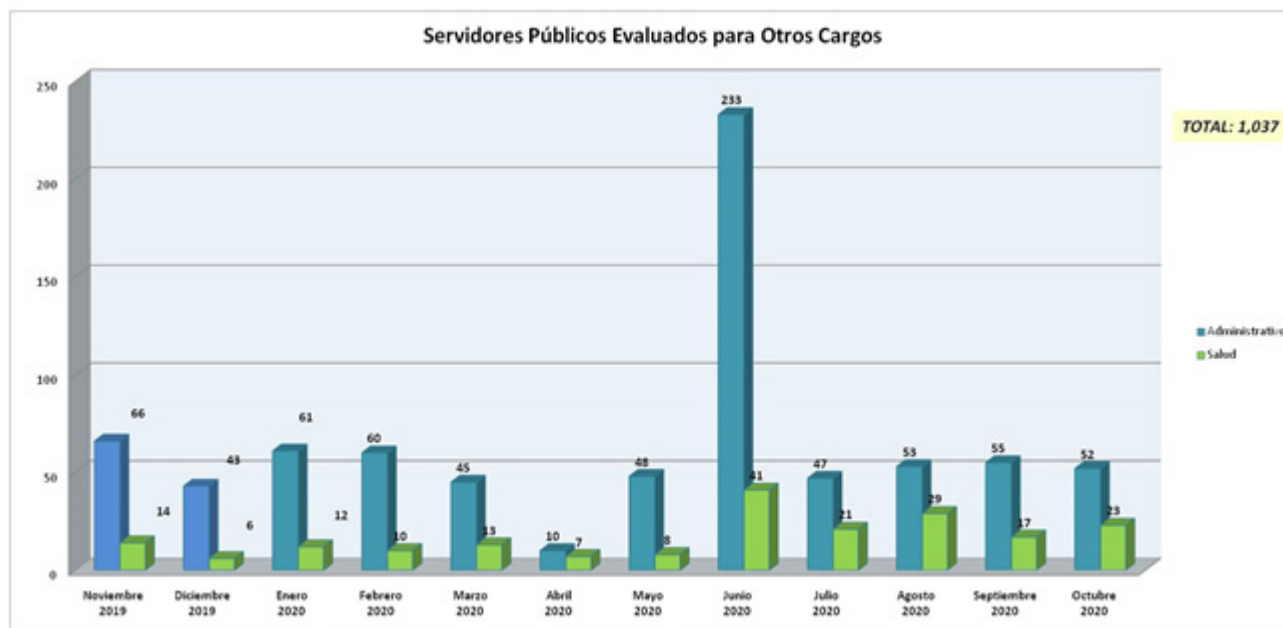
Cuadro No. 14

CARGOS DEL SECTOR SALUD	TOTAL
ENFERMERA	377
FARMACEUTICO	24
LABORATORISTA CLINICO	27
MEDICO ESPECIALISTA	137
MEDICO GENERAL	201
MEDICO INTERNO	106
ODONTOLOGO INTERNO	20
TECNICO DE URGENCIAS MEDICAS	20
TECNICO EN ENFERMERIA	127
TECNICO EN FARMACIA	27
TERAPEUTA RESPIRATORIO	26
Total general	1,092

Nota: En la Figura, observamos los aspirantes externos del sector salud, solicitados para reclutar, durante el periodo de noviembre 2019 hasta octubre 2020.

Servidores Públicos, reclutados desde noviembre 2019 hasta octubre 2020

Gráfica No.11



Cuadro No. 15

Tipo de Servidor Público	Noviembre 2019	Diciembre 2019	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020	Total
Administrativo	66	43	61	60	45	10	48	233	47	53	55	52	827
Salud	14	6	12	10	13	7	8	41	21	29	17	23	210
Total de Entrevistados	80	49	73	70	58	17	56	274	68	82	72	75	1037

Nota: En la Figura, observamos los tipos de servidores públicos, que se les realizó evaluación de perfil para optar por otro cargo dentro de la Estructura organizacional de la Caja de Seguro Social, durante el periodo de noviembre 2019 hasta octubre de 2020.

10 Mejores Cargos - Periodo Noviembre 2019 – Octubre 2020 (Funcionarios Administrativos)

CARGO PROPUESTO	CANTIDAD
Almacenista	21
Analista Administrativo	19
Analista de Calc. Pens. y Subsidios	62
Analista de Presupuesto	25
Conductor de Vehículo	19
Inspector de Seg. Industrial	19
Investigador De Ingresos	56
Oficial de Inf y Divulgación	34
Oficinista	24
Secretaria	65
Total general	344

Nota: En la Figura Anterior, mostramos los cargos que fueron recomendados a los servidores públicos administrativos que fueron reclutados en el Departamento de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño durante el periodo de noviembre 2019 hasta octubre 2020.

10 Mejores Cargos - Periodo Noviembre 2019 hasta Octubre 2020 (Funcionarios de Salud)

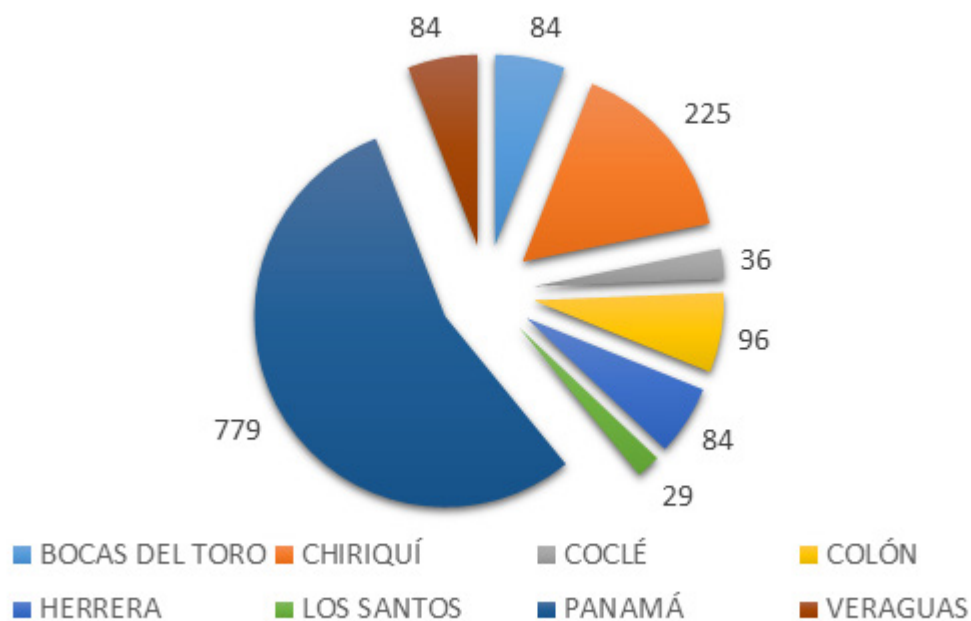
Cuadro No.17

Cargo Propuesto	Cantidad
ENFERMERA	26
ESTADISTICO DE SALUD	84
FARMACEUTICO	3
LABORATORISTA CLINICO	2
MEDICO ESPECIALISTA	21
NUTRICIONISTA DIETISTA	6
PSICOLOGO	3
TEC. ASIST. LAB. CLINICO SANITARIO	2
TECNICO EN ENFERMERIA	3
TECNICO EN FARMACIA	2
TECNOLOGO EN RADIOLOG E IMAGENES II	11
TERAPEUTA RESPIRATORIO	5
Total general	168

Nota: En la Figura anterior, mostramos los cargos que fueron recomendados a los servidores públicos de salud que fueron reclutados en el Departamento de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño durante el periodo de noviembre 2019 hasta Octubre 2020.

Nombramientos de los Casos Externos realizados de Noviembre 2019 hasta Octubre de 2020

Aspirantes Reclutados y Nombrados en la CSS



PSICOWEB, PLATAFORMA DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS

La Adquisición de esta plataforma en línea y sistema para realizar evaluación de perfiles con la aplicación de pruebas psicológicas al personal a contratar y a los servidores públicos en trámites de ascensos, de forma tal que permita que el proceso de selección de personal de la Caja de Seguro Social sea más eficiente y efectivo.

Durante su uso, ha sido de excelente ayuda para los diagnósticos del recurso humano que requiere nuestra Institución, obteniendo buenos resultados durante su aplicación por el personal idóneo del área de la Psicología.

Dichas pruebas se utilizan para ayudar a determinar la capacidad profesional de los candidatos, conocer rasgos de personalidad, practica de valores y evaluar sus aptitudes, competencias, liderazgo, inteligencia y comportamiento en el ámbito laboral.

Es una plataforma donde se aplican pruebas psicológicas tales como:

- ✓ Pruebas de selección: objetivos y tipos de pruebas
- ✓ Pruebas profesionales o de conocimiento
- ✓ Test de personalidad
- ✓ Test de inteligencia
- ✓ Test de comportamiento
- ✓ Test de competencias, etc.

La plataforma de pruebas psicológicas, contiene como mínimo 26 pruebas psicológicas de uso ilimitado durante el tiempo de la membrecía, solicitada de dos (2) años renovables y nos permite recibir durante ese tiempo actualizaciones de las mismas. Provee de fácil gestión, auditoría, informes y control, reducir tiempos en procesos de selección, mejora continua a los procesos, seguridad de la información, ahorro de inversión, accesibilidad y disponibilidad de la información.

Cuadro No. 18

ASPIRANTES Y FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA ATENDIDOS PARA EVAL. PSICOLÓGICA EN EL DEPTO. DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

MES	TOTAL	AÑO	OBSE RVACION
OCTUBRE	5	2019	* Periodo de instalación del equipo para uso de la plataforma psicoweb
NOVIEMBRE	85		* Registro en la plataforma de los perfiles de puestos vs pruebas psicológicas, acordes a los grupos ocupacionales del área administrativa y
DICIEMBRE	2		
ENERO	6	2020	
FEBRERO	33		Por instrucción superior se reactiva la atención de aspirantes administrativos
MARZO	16		Se instruye por la jefatura del Departamento que a todos los servidores públicos se les debe aplicar la eval. Psicológica. Asi como a los aspirantes del área adminisitrativa.
ABRIL	0		Evaluaciones psic. Aplicadas a los Aspirantes Externos y a los Servidores Públicos Administrativos.
MAYO	0		
JUNIO	2		
JULIO	33		
AGOSTO	104		
SEPTIEMBRE	71		
OCTUBRE	85		
TOTAL	442		

Nota: En la Figura anterior, mostramos que de Noviembre 2019 hasta Octubre 2020 se le aplicaron 442 pruebas psicológicas a los aspirantes internos y externos que fueron entrevistados en el Departamento de Reclutamiento para optar por una plaza laboral en la Institución.

Departamento de Ingresos, Cambios y Separaciones

Entre los aspectos más relevantes, realizados durante el periodo octubre 2019 y octubre 2020, podemos señalar, la generación de las acciones correspondiente a la entrada de la nueva administración, para coadyuvar en la gestión del Dr. Enrique Lau Cortés, como nuevo Director General.

A finales del mes de marzo 2020 y con la llegada de la Pandemia a suelo patrio, estuvimos abocados en la divulgación de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud para minimizar el riesgo de contagio del letal virus COVID-19.

• Nueva Escala Salarial – Técnicos en Enfermería

En cuanto a nuestro rol como gestores de los derechos adquiridos, generamos las actualizaciones de salario a 1221 Técnicos en Enfermería, concretando el pago en la segunda quincena de febrero de 2,020, con un impacto mensual por el orden de B/.90,516.00, cumpliendo así con el Decreto Ejecutivo No.353 de 11 de septiembre de 2018, la Resolución No.53, 441-2019-J.D. y el compromiso con el gremio.

• Sobresueldo por Estudios Adicionales – Médicos y Odontólogos

El impacto mensual para la planilla regular será aproximadamente de

B/.208,416.97 y anual por el orden de B/.2,501,003.60, cuya viabilidad está consignada en el presupuesto de la presente vigencia fiscal.

El pago para la actualización salarial ha sido planificado para la primera quincena de diciembre de 2020, cumpliendo así con la Adenda Complementaria II del 2 de agosto de 2017, el Decreto Ejecutivo No.418 de 4 de diciembre de 2018 y el Decreto Ejecutivo No.74 del 8 de marzo de 2019.

Gráfica No.13



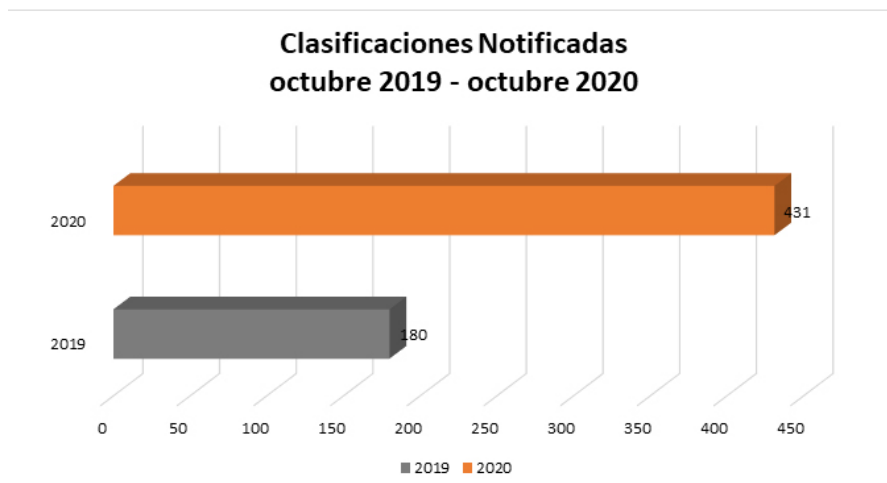
Gráfica No.14



Departamento de Clasificación, Retribución y Presupuesto de Puestos

El aspecto más relevante para resaltar de las gestiones que realiza este departamento, están las clasificaciones notificadas, las cuales ascienden a: 180 en el periodo octubre-diciembre 2019 y 431 de enero-octubre 2020.

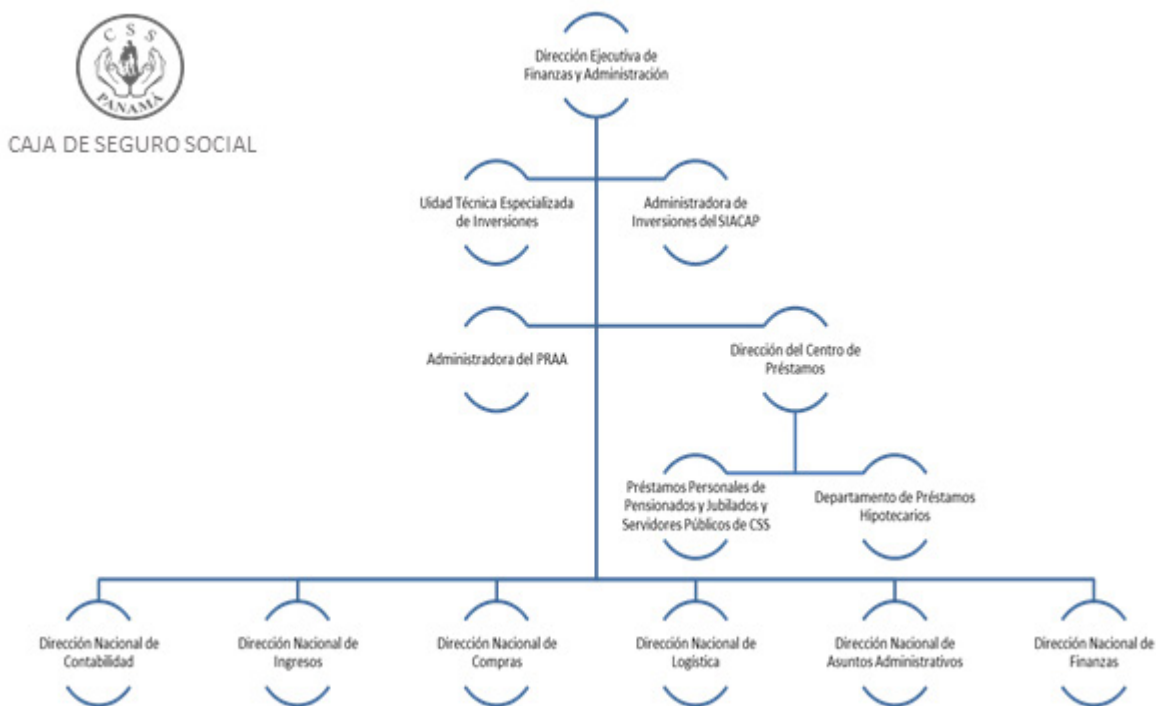
Gráfica No.15



B.2. Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración

La Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración tiene entre sus responsabilidades, implementar las políticas administrativas y financieras que emanan de la Junta Directiva y la Dirección General, con apego a las normas y procedimientos que regulan cada materia, y todo esto se hace a través de los componentes subordinados a esta Dirección Ejecutiva, los cuales se aprecian en el organigrama.

La estructura organizacional de esta Dirección Ejecutiva está compuesta por seis Direcciones Nacionales y otros componentes especializados como unidades auxiliares de apoyo de la Caja de Seguro Social, que se constituyen en el soporte administrativo y financiero de esta organización. A continuación se presenta el organigrama funcional de la Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración.



DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTABILIDAD

Departamento de Contabilidad Especial

Para el período comprendido de 1 de noviembre 2019 a octubre 2020, el Departamento de Contabilidad Especial, por medio de la Sección de Estados Financieros culminó la preparación y presentación de los Estados Financieros al 31 de diciembre 2019.

En colaboración con las Secciones que conforman el Departamento de Contabilidad Especial, se atendieron hallazgos presentados por los Auditores de la Contraloría General de la República.

La Sección De Inversiones es la responsable de los registros contables de las Inversiones realizadas por la Unidad Técnica Especializada de Inversiones en Bonos del Tesoro, Bonos Rotativos del Sector Público, Bonos Globales, Bonos Corporativos, Bonos Corporativos ETESA, S.A., Notas del Tesoro, Notas Redimibles, Bonos Cupón 0, Plazos Fijos Overnight, Plazo Fijo Weekend, Plazo Fijo Regulares Banco Nacional de Panamá, Plazo Fijo Caja de Ahorros y Plazo Fijo Banca Privada.

**Cuadro No. 1:
Inversión En Bonos del Tesoro.
En Balboas (B/.)**

INVERSIÓN EN BONOS DEL TESORO					
	APERTURAS	APERTURAS	VENTAS	APERTURAS	TOTAL
	ANTERIORES	NOV Y DIC 2019	oct-20	ENERO - OCT 2020	CAPITALES
RIESGO	VALOR DEL CAPITAL				
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	17,592,125.36				17,592,125.36
Seguros Colectivos de Invalidez	1,226,582.23				1,226,582.23
Invalidez, Vejez y Muerte	754,739,187.84	189,872,749.01	75,000,000.00		869,611,936.85
Componente Beneficio Definido	574,959,516.31	71,985.11			575,031,501.42
Componente Ahorro Personal	282,477,588.26				282,477,588.26
Administración		212,080,346.54			212,080,346.54
Enfermedad y Maternidad		12,500,000.00			12,500,000.00
Riesgos Profesionales		6,844,919.34			6,844,919.34
SUBTOTAL	1,630,995,000.00	421,370,000.00	75,000,000.00	0.00	1,977,365,000.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

**Cuadro No. 2:
Intereses ganados en Bonos del Tesoro.
En Balboas (B/.)**

INTERESES GANADOS BONOS DEL TESORO					
	ANTERIORES-2019	ANTERIORES-2020	NOV Y DIC -2019	2020	TOTAL
RIESGO	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	656,419.54	445,552.44			1,101,971.98
Seguros Colectivos de Invalidez	47,697.32	31,131.40			78,828.72
Invalidez, Vejez y Muerte	38,790,371.92	26,177,090.76		2,848,091.23	67,815,553.91
Componente Beneficio Definido	30,260,445.70	23,908,345.29		1,079.78	54,169,870.77
Componente Ahorro Personal	13,301,697.97	10,366,179.86			23,667,877.83
Administración				3,181,205.20	3,181,205.20
Enfermedad y Maternidad				187,500.00	187,500.00
Riesgos Profesionales				102,673.79	102,673.79
SUBTOTAL	83,056,632.45	60,928,299.75	0.00	6,320,550.00	150,305,482.20

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

**Cuadro No. 3:
Bonos Rotativos del Sector Público
En Balboas (B/.)**

BONOS ROTATIVOS SECTOR PÚBLICO					
	APERTURAS	APERTURAS	VENTAS	APERTURAS	TOTAL
	ANTERIORES	NOV Y DIC 2019	oct-20	ENERO - OCT 2020	CAPITALES
RIESGO					
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	3,767,877.24				3,767,877.24
Seguros Colectivos de Invalidez	175,400.85				175,400.85
Invalidez, Vejez y Muerte	11,955,245.92				11,955,245.92
Componente Beneficio Definido	145,874,620.30				145,874,620.30
Componente Ahorro Personal	43,962,855.69				43,962,855.69
	205,736,000.00	0.00	0.00	0.00	205,736,000.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 4:
Intereses ganados por Bonos Rotativos del Sector Público
En Balboas (B/.)

INTERESES GANADOS BONOS ROTATIVOS SECTOR PÚBLICO					
	ANTERIORES-2019	ANTERIORES-2020	NOV Y DIC -2019	2020	TOTAL
RIESGO	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	28,573.07	86,347.19			114,920.26
Seguros Colectivos de Invalidez	1,330.12	4,019.60			5,349.72
Invalidez, Vejez y Muerte	90,660.62	273,974.39			364,635.01
Componente Beneficio Definido	1,106,215.87	3,342,990.04			4,449,175.91
Componente Ahorro Personal	333,384.99	1,007,482.11			1,340,867.10
	1,660,164.67	4,714,783.33	0.00	0.00	6,274,948.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 5:
Notas del Tesoro
En Balboas (B/.)

NOTAS DEL TESORO					
	APERTURAS	APERTURAS	VENTAS	APERTURAS	TOTAL
RIESGO	ANTERIORES	NOV Y DIC 2019	oct-20	ENERO - OCT 2020	CAPITALES
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	27,351,735.25				27,351,735.25
Seguros Colectivos de Invalidez	549,136.59				549,136.59
Invalidez, Vejez y Muerte	306,044,576.10		184,443,000.00		121,601,576.10
Componente Beneficio Definido	516,351,481.72				516,351,481.72
Componente Ahorro Personal	248,615,070.34				248,615,070.34
	1,098,912,000.00	0.00	184,443,000.00	0.00	914,469,000.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 6:
Intereses ganador de Notas del Tesoro
En Balboas (B/.)

INTERESES GANADOS NOTAS DEL TESORO					
	ANTERIORES-2019	ANTERIORES-2020	NOV Y DIC -2019	2020	TOTAL
RIESGO	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	883,893.04	937,903.36			1,821,796.40
Seguros Colectivos de Invalidez	19,196.28	19,393.66			38,589.96
Invalidez, Vejez y Muerte	12,839,845.43	14,088,291.48			26,727,936.91
Componente Beneficio Definido	14,335,080.53	18,903,711.46			33,238,791.99
Componente Ahorro Personal	8,162,173.87	9,321,918.56			17,484,092.45
	36,039,989.15	43,271,218.56	0.00	0.00	79,311,207.71

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

**Cuadro No. 7:
Notas Redimibles
En Balboas (B/.)**

NOTAS REDIMIBLES					
RIESGO	APERTURAS	APERTURAS	VENTAS	APERTURAS	TOTAL
	ANTERIORES \$	NOV Y DIC 2019	oct-20	ENERO - OCT 2020	CAPITALE \$
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	1,335,925.02				1,335,925.02
Seguros Colectivos de Invalidez	101,478.68				101,478.68
Invalidez, Vejez y Muerte	15,214,760.00				15,214,760.00
Componente Beneficio Definido	64,732,766.70				64,732,766.70
Componente Ahorro Personal	18,815,069.60				18,815,069.60
	100,000,000.00	0.00	0.00	0.00	100,000,000.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

**Cuadro No. 8:
Intereses ganados de Notas Redimibles
En Balboas (B/.)**

INTERESES GANADOS NOTAS REDIMIBLES					
RIESGO	ANTERIORES-2019	ANTERIORES-2020	NOV Y DIC -2019	2020	TOTAL
	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	43,417.56	43,417.56			86,835.12
Seguros Colectivos de Invalidez	3,298.06	3,298.06			6,596.12
Invalidez, Vejez y Muerte	494,479.70	494,479.70			988,959.40
Componente Beneficio Definido	2,103,814.92	2,103,814.92			4,207,629.84
Componente Ahorro Personal	604,989.76	604,989.76			1,209,979.52
	3,250,000.00	3,250,000.00	0.00	0.00	6,500,000.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

**Cuadro No. 9:
Bonos Cupón Cero
En Balboas (B/.)**

BONOS CUPÓN CERO					
RIESGO	APERTURAS	APERTURAS	VENTAS	APERTURAS	TOTAL
	ANTERIORES \$	NOV Y DIC 2019	oct-20	ENERO - OCT 2020	CAPITALE \$
Componente Beneficio Definido	28,191,824.73		28,191,824.73		0.00
Componente Ahorro Personal	21,808,175.27		21,808,175.27		0.00
	50,000,000.00	0.00	50,000,000.00	0.00	0.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

**Cuadro No. 10:
Intereses ganados de Cupón Cero
En Balboas (B/.)**

INTERESES GANADOS CUPÓN CERO					
RIESGO	ANTERIORES-2019	ANTERIORES-2020	NOV Y DIC -2019	2020	TOTAL
	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS	INTERESES GANADOS
Componente Beneficio Definido		12,942,866.73			12,942,866.73
Componente Ahorro Personal		10,012,133.27			10,012,133.27
	0.00	22,955,000.00	0.00	0.00	22,955,000.00

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 11:
Inversión en Plazo fijo Overnigh– Capitales e Intereses
En Balboas (B/.)

INVERSIÓN EN PLAZO FIJO OVERNIGHT - CAPITALES E INTERES						
RIESGO	APERTURAS NOV Y DIC 2019	APERTURAS ENERO-OCT. 2020	TOTAL CAPITALES	INTERESES GANADOS DE APERTURAS DE INVERSIONES ANTES DE NOV. 2019	INTERESES GANADOS DE NOV. 2019 A OCTUBRE 2020	TOTAL INTERESES GANADOS
Administración	1,509,027,564.82	3,205,858,127.52	4,714,885,692.34	62,718.23	99,552.65	162,270.88
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	570,769,867.14	570,503,052.09		27,067.81	71,487.02	
Seguros Colectivos Invalidez	60,434,065.45	60,931,701.66	121,365,767.11	3,022.46	7,372.49	10,394.95
Enfermedad y Maternidad	778,443,392.16	1,815,410,895.59	2,593,854,287.75	297,091.10	823,984.66	1,121,055.76
Invalidez, Vejez y Muerte	311,026,829.36	4,329,517,014.03	4,640,543,843.39	190,652.93	212,307.19	402,960.12
Componente de Beneficio Definido	1,076,385,135.49	3,427,103,742.66	4,503,488,878.17	45,114.26	112,381.29	157,475.55
Componente de Ahorro Personal	2,595,327,036.99	3,893,901,975.59	6,489,229,012.58	116,926.95	116,080.16	232,967.11
Riesgos Profesionales	12,315,968.41	923,662,462.67	936,198,431.08		32,709.90	32,709.90
SUBTOTAL	6,913,729,659.82	18,227,108,971.83	25,140,838,631.65	742,593.74	1,475,815.36	2,119,854.27

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 12:
Inversión en Plazo Fijo Weekend – Capitales e Intereses
En Balboas (B/.)

INVERSIÓN EN PLAZO FIJO WEEKEND - CAPITALES E INTERES						
RIESGO	APERTURAS NOV Y DIC 2019	APERTURAS ENERO-OCT. 2020	TOTAL CAPITALES	INTERESES GANADOS DE APERTURAS DE INVERSIONES ANTES DE NOV. 2019	INTERESES GANADOS DE NOV. 2019 A OCTUBRE 2020	TOTAL INTERESES GANADOS
Administración						
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	113,407,120.22	570,503,052.09	683,910,172.31	28,352.72	173,203.49	201,556.21
Seguros Colectivos Invalidez	9,893,653.74	60,931,701.66	70,825,355.40	28,474.36	18,622.11	47,096.47
Enfermedad y Maternidad	6,000,000.00	51,204,021.89		1,066.45	4,104.09	
Invalidez, Vejez y Muerte	740,796,707.69	4,329,517,014.03	5,070,313,721.72	131,274.85	1,469,164.31	1,600,439.16
Componente de Beneficio Definido	97,702,518.35	3,634,668,752.25		117,162.33	582,143.96	
Componente de Ahorro Personal		3,702,779,479.97			733,786.21	
Riesgos Profesionales			0.00			0.00
SUBTOTAL	967,800,000.00	12,349,604,021.89	13,317,404,021.89	306,330.71	2,981,024.17	1,849,091.84

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 13:

Inversión en Plazos Regulares del Banco Nacional de Panamá – Capital e Intereses En Balboas (B/.)

INVERSIÓN EN PLAZO REGULARES CAJA DE AHORROS - CAPITALES E INTERES						
RIESGO	APERTURAS NOV Y DIC 2019	APERTURAS ENERO-OCT. 2020	TOTAL CAPITALES	INTERESES GANADOS DE APERTURAS DE INVERSIONES ANTES DE NOV. 2019	INTERESES GANADOS DE NOV. 2019 A OCTUBRE 2020	TOTAL INTERESES GANADOS
Administración					136,536.04	136,536.04
Seguros Colectivos Renta Vitalicia		22,211,571.36	22,211,571.36	158,633.12	1,163,197.47	1,321,830.59
Seguros Colectivos Invalidez		50,201,287.70	50,201,287.70	15,271.62	126,271.69	141,543.31
Enfermedad y Maternidad	20,301,057.00		20,301,057.00	875,238.55	765,164.32	1,640,402.87
Invalidez, Vejez y Muerte		165,192,896.12	165,192,896.12	3,230,594.48	29,980,131.71	33,210,726.19
Componente de Beneficio Definido	67,525,418.31	102,887,272.20		2,470,151.94	20,709,240.36	23,179,392.30
Componente de Ahorro Personal	29,618,825.31	57,570,583.82		1,970,264.58	15,309,637.94	17,279,902.52
Riesgos Profesionales			0.00		835,632.21	835,632.21
SUBTOTAL	117,445,300.62	398,063,611.20	515,508,911.82	8,720,154.29	68,889,275.70	77,609,429.99

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 14:

Inversión en Plazos Regulares en la Caja de Ahorros – Capital e Intereses En Balboas (B/.)

INVERSIÓN EN PLAZO REGULARES BANCO NACIONAL DE PANAMÁ - CAPITALES E INTERES						
RIESGO	APERTURAS NOV Y DIC 2019	APERTURAS ENERO-OCT. 2020	TOTAL CAPITALES	INTERESES GANADOS DE APERTURAS DE INVERSIONES ANTES DE NOV. 2019	INTERESES GANADOS DE NOV. 2019 A OCTUBRE 2020	TOTAL INTERESES GANADOS
Administración		161,588,082.45	161,588,082.45	1,215,194.78		
Seguros Colectivos Renta Vitalicia	8,381,944.85	10,877,201.30	19,259,146.95	185,469.09	742,230.60	927,699.69
Seguros Colectivos Invalidez	1,224,623.90	1,765,412.83	2,990,036.73	20,706.46	72,257.94	92,964.40
Enfermedad y Maternidad	114,611,811.31	207,436,506.55	322,048,317.86	20,896,945.75	14,825,932.80	35,722,878.55
Invalidez, Vejez y Muerte	135,801,162.39	79,541,148.03	215,342,310.42	645,245.21	1,832,661.32	2,477,906.53
Componente de Beneficio Definido	6,147,968.66	74,202,923.16	80,350,909.82	1,675,146.50	8,151,469.13	9,826,615.63
Componente de Ahorro Personal	3,550,058.31	10,969,909.01	14,539,967.32	965,418.49	4,890,556.64	5,875,975.13
Riesgos Profesionales	13,475,996.76		13,475,996.76	899,497.53		899,497.53
SUBTOTAL	283,193,581.98	384,813,100.88	668,006,682.86	25,308,429.03	30,515,108.43	55,823,537.46

Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

Cuadro No. 15: Inversión en Plazos Regulares en la Banca Privada – Capitales e Intereses En Balboas (B/.)

INVERSIÓN EN PLAZO REGULARES BANCA PRIVADA - CAPITALES E INTERES						
RIESGO	APERTURAS NOV Y DIC 2019	APERTURAS ENERO- OCT.2020	TOTAL CAPITALES	INTERESES GANADOS DE APERTURAS DE INVERSIONES ANTES DE NOV. 2019	INTERESES GANADOS DE NOV. 2019 A OCTUBRE 2020	TOTAL INTERESES GANADOS
Administración			0.00			0.00
Seguros Colectivos Renta Vitalicia			0.00	315,208.09	122,610.30	437,818.39
Seguros Colectivos Invalidez				22,687.52	8,797.65	
Enfermedad y Maternidad						
Invalidez, Vejez y Muerte				10,633,497.91	3,829,710.87	
Componente de Beneficio Definido				10,571,182.02		
Componente de Ahorro Personal				3,563,487.05	3,777,040.84	
Riesgos Profesionales			0.00	341,290.28	1,161,415.65	1,502,705.93
SUBTOTAL	0.00	398,063,611.20	398,063,611.20	25,447,352.87	78,624,483.22	1,940,524.32



Fuente: Dirección Nacional de Contabilidad

En la Sección de Captación y Suministros de Datos se tiene la responsabilidad de atender las tareas de cierre y actualización de los registros contables realizados en el sistema Mainframe, para que posteriormente sean cargados a la plataforma SAFIRO. A partir del año 2012 se le adicionaron funciones de segregación de activos en SAFIRO y apoya a la Sección de Análisis y Balance de Conciliación Bancaria, con el escaneo de los cheques pagados por el Banco.

La Sección de Análisis y Balance de Conciliación Bancaria ha avanzado en la actualización de veintidós (22) Informes de la Conciliación Bancaria de la Cuenta General No.1. Se realizó el análisis y depuración de la Cuenta por Cobrar de Multas a Proveedores 148.10.00004, en el cual resultaron multas pendientes de cobro por parte del Departamento de Tesorería, por la suma de B/1,385.81, que no fueron aplicadas en los cheques emitidos a los Proveedores. La condición fue reportada con el Memorando Num. DNC-CE-M-302-2020 al área correspondiente. De igual forma, se hicieron correcciones de registros duplicados que afectaban el saldo de esta cuenta financiera. Adicional, se envió el Memorando No.DNC-CE-M-240-2020 al Departamento de Contabilidad Financiera, con información sobre los casos específicos correspondientes a las Unidades Ejecutoras de Policlínicas y Hospitales, cuyo personal se encuentra en estos momentos realizando este trabajo de depuración.

Cabe destacar que en base a lo expuesto, surge (Guía en Borrador) sobre nueva instrucción de registro en los casos de vigencias expiradas a partir del período 2021, la cual se encuentra en revisión.

Hemos trabajado en la atención de Hallazgos señalados por la Contraloría General y se ha dado respuesta de los mismos, así como también se han enviado dichos Informes y documentos sustentadores, a la Dirección Nacional de Auditoría Interna, de acuerdo al Memorando No.DNC-CE-M-290-2020.



Creamos archivos digitalizados de los cheques pagados de la Cuenta General No.1, a partir del 2014 a la fecha y se continuarán haciendo mensualmente. Esto es de mucha ayuda para dar respuesta a las solicitudes de cheques que hace la Dirección Nacional de Auditoría.

Trabajamos la revisión de transacciones que involucran compensaciones pendientes a la fecha, por efecto de que no se puede realizar el arrastre presupuestario, por lo que se ha solicitado la autorización a la Dirección Nacional de Informática para hacer uso de la Apertura de Regla. Este proceso ha permitido la compensación de un gran porcentaje de documentos que se mantenían abiertos en el sistema.

Esta Sección de Análisis se encuentra haciendo las revisiones que corresponden, supervisando y dando seguimiento a las 116 Unidades Ejecutoras bajo su responsabilidad.

Departamento de Contabilidad Financiera

De acuerdo a lo planificado para el periodo del 1 noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020, el Departamento de Contabilidad Financiera ha logrado desarrollar, actividades relacionadas en las áreas de nuestra responsabilidad (Coordinaciones Administrativas, CAPPs, ULAPS, Policlínicas y Hospitales a nivel nacional); DENGEDTP y Contabilidad de Almacenes, logrando un avance de 70% en la depuración de cuentas por pagar y cuentas por cobrar a nivel nacional.

Se ha remitido a la Dirección Nacional de Asuntos Administrativos los reportes mensuales de los Informes de Recepción pendientes de recibir en Contabilidad para el registro del SRPG, cuyas acciones han minimizado la mora en la entrega, y registro del devengado de las cuentas por pagar-proveedores en el SRPG.

Verificación de conciliaciones bancarias y análisis de conciliación de saldos con programación especial.

Avance de 50% en la corrección de los acreedores duplicados, en el sistema SAFIRO.

Avance en la corrección de riesgos, que impactan las cuentas financieras de banco. En este proceso se realizó el 100% en la primera fase; sin embargo, la fase 2, nos encontramos en un 3% sobre la base de los 34 fondos de trabajo a nivel nacional (Policlínicas y Hospitales) que se mantenían en el periodo 2012-2018.

Presentación del Reporte de Inventarios en Proceso de Descarte, información suministrada por los Coordinadores y Administradores de las diferentes unidades ejecutoras, con esta condición (Periodo trimestral Junio-Septiembre 2020).

Las unidades contables bajo nuestra responsabilidad registran información contable relevante para la presentación de Estados Financieros: Registro de Reembolsos de Cajas Menuda, Viáticos.

Se ha logrado el reordenamiento de Vigencias Expirada y Registro con partida aprobada vigencia actual, reordenamiento de registros logísticos: Corrección de Riesgos; sobrantes y faltantes como resultado de toma física de inventarios; registros por traspasos de insumos.

Procedimos al análisis y depuración de los registros por cuentas financieras, asignadas a su área de responsabilidad; Arqueos de Cajas Menudas, asignadas a su unidad ejecutora.

Departamento de Contabilidad de Prestaciones Económicas

Se registraron Planillas a de Subsidios por Enfermedad y otros; así como, planillas de Pensionados y Jubilados por un monto de B/.2,037,604,788.93

Registros de Viáticos, Cajas Menudas y Servicios Básicos por un monto de B/.607,044.34

Departamento de Contabilidad De Pago a Empleados

Se registraron contablemente planillas de pagos de salarios por un monto de B/.755,517,401.40. y depuraciones en el sistema MAINFRAME de 24,418 cheques, por un monto de B/.32,944,033.57.

Logramos efectuar modificaciones sistema en el módulo de Conciliación del Sistema MAINFRAME Bancaria, para disminuir los tiempos de revisión y detectar las inconsistencias en el menor tiempo posible; además de actualizar en el módulo de Conciliación los cheques para los años 2018, 2019 y 2020.

Cuentas por Cobrar

Se ha logrado que el Departamento de Pagos a Empleados y Otros Derechos nos remitan las notas para realizar los cobros coactivos; por lo que, se están emitiendo los estados de cuenta y remitiéndose al Juzgado Ejecutor.

Departamento de Contabilidad Subsistema Mixto de Pensiones

El principal objetivo del Departamento de Subsistema Mixto, es llevar los registros del Sub Sistema Mixto del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, el cual está conformado por el Componente de Beneficio Definido y Componente de Ahorro Personal., En este sentido podemos señalar el desarrollo de las actividades efectuados durante en el período de 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020, detallados a continuación:

- Registros de Planillas Regulares correspondientes a las prestaciones económicas de Invalidez, Vejez y Sobreviviente, de aquellos pensionados que solicitan sus beneficios que otorga la Caja de Seguro Social, por un monto de B/. 2,564,922.90.
- Registros de planillas de Indemnización a los asegurados de este subsistema, que no cumplen con los requisitos mínimos de edad o cuota, por un monto de B/. 2,953,216.30.
- Se registró la planilla de bonificación del mes de diciembre de 2019 por un monto de B/. 35,160.00.
- En el mes de enero de 2020, se registró la tercera parte del Décimo Tercer Mes del año 2019, por el monto de B/. 22,051,716.03.
- Se remitieron notas, correos y se realizaron reuniones con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en relación a los ingresos de la cuota anual pagada por los contribuyentes independientes, sobre la porción de sus honorarios, logrando que el MEF reconociera un monto de B/.8,462,610.41. Cabe señalar que al hacerse efectiva la transferencia por parte del MEF, estas cuotas ingresan al componente de ahorro personal.



DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS

La Dirección Nacional de Ingresos es la fuente primaria de información sobre los Ingresos que sustentan el funcionamiento de otras Unidades Ejecutoras de la Institución, frente a los recursos financieros que se presupuestan y recaudan, orientados hacia los riesgos que componen el sistema económico de esta Institución de Seguridad Social. Además, de dotar de datos a algunas Entidades del Estado.

Esta Dirección Nacional, cuenta con 1,587 servidores públicos; su estructura operativa está compuesta de 4 Coordinaciones Administrativas, las cuales supervisan las operaciones de 29 Agencias y 4 Sub Agencias en el ámbito nacional; y a su vez, 6 Departamentos y 3 Unidad de Apoyo.

Departamento de Inscripción de Empleadores

Sección de Inscripción

La sección de Inscripción de empleadores de la Caja de Seguro Social es la encargada de los registros, recepción, verificación y captación de la información de los empleadores en la base de datos y los sistemas informáticos existentes en la institución.

Durante el periodo noviembre 2019 a octubre 2020 se inscribieron como nuevos empleadores un total de 689 empresas naturales y jurídicas, 234 empleadores domésticos, afiliando un total de 1,450 empleados.

Mediante la documentación que se destina en la página web, se recaba la información proporcionada por los empleadores para la realización de gestiones administrativas tales como la inscripción y la actualización de los datos patronales, los cuales son importantes para otras gestiones administrativas de orden interinstitucional.

Sección de Archivo de Expedientes Administrativos y Judiciales

La sección de archivo es la responsable de la salvaguardia todos las comprobantes caja crédito que se generan producto de los diferentes convenios de pago que realizan los empleadores, expedientes de solicitudes de inscripciones nuevas y actualizaciones que se generan a nivel nacional. Recibimos un total de 8,854 expedientes, logrando despachar 7,028 expedientes a diferentes departamentos y Agencias a nivel nacional. En este periodo se sellaron 2,840 cartas fichas.

Sección de Verificación de Empresas

La Sección de Verificación de Empleador Nuevos tiene como funciones comprobar en campo la relación laboral de todos los empleadores nuevos que inscriben en la institución, confeccionar informes de cada empleador visitado y atender y recibir en la ventanilla toda la documentación solicitada por los investigadores. Atendimos un total de 1922 empleadores durante el periodo noviembre 2019 a octubre 2020, de los cuales fueron empresas investigadas en nuestra sección 744. Aplicamos 1944 multas, concluimos un total de 927 casos investigados y 81 de estos fueron rechazados. En campo verificamos y atendimos 402 cartas de cese de empleadores domésticos.

Unidad de Seguro Voluntario

Área de seguro voluntario, que pertenece al Departamento de Inscripción de Empleadores, cuyo objetivo es evaluar las solicitudes de los interesados en aplicar al Régimen de Seguro Voluntario, por medio de una Comisión designada por la Dirección General de la Institución. Se recibieron 592 nuevas solicitudes de seguro voluntario, de los cuales fueron aprobados 660 y negadas 170. Adicionalmente por diversos motivos enmarcados en la Ley se desvincularon del sistema 250 empleadores voluntarios.

Unidad de Certificación de No Obligado

El Artículo 99 de la Ley 51 de 27 de diciembre de 2005, establece lo siguiente: Obligación de presentar paz y salvo de la Caja de Seguro Social. En los actos públicos y los pagos que por este concepto efectúe el Gobierno Nacional, los municipios, las instituciones autónomas y semiautónomas y las entidades públicas descentralizadas, los proponentes y los contratistas estarán obligados a presentar un certificado en el que se compruebe que están paz y salvo en el pago de las cuotas de Seguro Social.

Si una persona natural o jurídica que requiriendo un paz y salvo, de conformidad con lo dispuesto en este artículo, no estuviera obligada a inscribirse o afiliarse al régimen de la Caja de Seguro Social, en virtud de lo dispuesto en esta Ley, la Institución emitirá una certificación haciendo constar tal situación, la que para este fin tendrá la misma validez que un paz y salvo.

Se emitieron 9,780 certificaciones de personas naturales y jurídicas durante el periodo noviembre 2019 a octubre 2020.

Departamento de Recaudación

Dentro de los logros operativos, observamos que la recaudación total del periodo noviembre 2019 a octubre 2020 fue por un monto de B/.4,921.3 millones de los cuales el 74.2% corresponde a Ingresos de Operación.

Los Ingresos de Capital, representan 7.3% del ingreso total; mientras que los Reingresos de Capital 16.4% respectivamente.

CAJA DE SEGURO SOCIAL
RECAUDACIÓN MENSUAL DE INGRESOS
RECAUDACIÓN DE NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020
En Baños (B.)

CONCEPTO Y SUBCONCEPTO	TOTAL	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	4011.962.445,38	396.584.700,64	463.500.510,20	406.585.033,40	317.921.835,84	346.890.033,20	434.111.588,98	440.131.988,40	316.132.171,99	371.639.033,42	417.240.074,30	630.890.869,59
INGRESOS DE OPERACIÓN (P)	3.654.539.215,02	3.210.953.997,94	3.063.196.644,73	3.399.743.918,46	3.102.871.141,49	3.100.880.577,51	3.441.406.413,36	3.490.132.321,51	2.660.257.600,71	2.847.997.887,38	2.638.890.407,33	2.638.890.416,55
Cuotas Regulares y Especiales	3.133.070.164,17	2.816.957.663,65	2.743.806.310,79	3.055.420.383,56	2.709.524.000,24	2.766.037.545,08	3.222.253.838,31	3.285.071.430,16	2.316.130.906,84	2.515.058.663,07	2.316.400.503,85	2.333.483.853,81
Cuotas de Empleados	1.288.332.766,84	1.242.913.139,00	1.166.643.870,28	1.339.633.333,77	1.122.443.341,05	1.106.737.489,73	1.277.616.338,16	1.341.652.400,08	990.720.143,81	1.090.688.541,02	944.771.644,81	1.013.388.407,23
Cuotas de Empleadores	1.560.322.210,03	1.463.938.878,29	1.453.790.341,10	1.592.111.817,25	1.422.623.394,53	1.440.113.994,19	1.500.861.474,20	1.515.805.246,25	1.125.424.344,54	1.083.240.293,62	1.143.623.816,64	1.225.095.476,71
Cuotas Jubilados y Pensionados	142.133.387,07	118.900.010,10	117.165.860,54	118.931.297,42	119.000.838,70	119.974.601,68	11.890.328,56	11.813.908,73	12.045.998,19	12.055.011,77	11.999.204,42	11.684.087,78
Cuotas de Asegurados Voluntarios y Domésticos	3.455.538,52	362.465,00	384.204,19	354.035,54	358.416,29	311.711,96	306.796,77	287.048,39	342.772,57	221.994,09	198.838,34	236.006,95
Cuotas del Décimo Tercer Mes	130.038.242,71	3.182.258,86	5.380.340,69	40.927.376,89	4,078.363,73	3.797.568,40	541.963,57	30.893.635,43	2.980.030,14	7.777.869,26	26.180.433,64	2.344.237,15
Prima de Riesgos Profesionales	193.933.436,19	177.761.319,77	17.083.401,25	22.528.713,98	16.910.238,99	16.833.408,58	12.065.303,45	20.754.116,00	12.771.084,00	12.903.837,59	13.312.883,63	15.995.215,81
Aportes	131.649.251,05	14.914.244,94	57.799.312,73	1.245.000,00	-	3.346.500,00	845.400,00	22.202.900,00	7.488.998,77	12.326.811,49	140.193,33	638.614,72
Otros Ingresos Corrientes	211.783.150,02	2.482.193,58	1.676.388,99	2.494.037,23	2.498.180,49	1.747.642,48	1.230.478,12	1.243.809,08	1.174.236,88	2.090.690,22	1.236.830,41	1.333.266,56
Recuperación de Morosidad	174.066.226,59	1.724.675,40	1.830.361,98	8.730.381,20	12,954.643,72	20,820.221,41	107,889.394,03	5.842.448,37	1.659.266,08	4.129.735,94	3.324.206,34	2.515.273,55
INGRESOS DE CAPITAL	360.749.850,34	43.630.733,23	15.567.408,87	42,331.522,25	22,601.758,06	25,597.588,28	22,239.238,05	43,023.183,42	21,625.728,54	37,635.204,21	22,849.837,91	19,739.870,85
REINGRESOS DE CAPITAL	807.706.150,80	26,490.365,10	50,580.312,51	114,060.018,06	183,356,45,9	11,014.143,88	67,232.272,40	46,165.128,66	90,655,14	68,157,85	118,123,80,22	279,992.142,56
COMISIÓN ADMINISTRACIÓN (SIACAP)	270.740,53	21,698,20	22,814,35	22,999,78	21,206,83	22,790,49	22,015,00	22,930,56	22,297,22	23,160,94	22,699,09	23,540,42
FONDO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PRAA	2.439,038,33	176,810,44	158,914,29	197,344,25	188,147,87	192,967,34	181,607,40	193,608,36	206,794,38	204,195,08	219,064,17	247,201,92
PLAN BAHAMAS (I.R.H.E. - I.N.T.E.L.)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INGRESOS DE FIDECOMISOS	171,000,656,35	3,366,385,13	7,040,914,45	-	-	-	-	1,703,404,39	3,384,470,08	-	-	-
TRA SLADO INTERINSTANCIONAL (Emergencia Nacional Covid-19)	78,500,095,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71,117,270,00

Seguro Educativo	181.137.783,25	20.312.182,56	20.833.000,00	24.495.989,84	19.536.000,00	14.342.600,35	12.056.000,00	10.822.000,00	12.072.000,00	11.628.000,00	11.171.000,00	12.000.000,00
Impuesto Sobre la Renta	416.639.047,18	439,98.840,13	41.830.000,00	74.992.000,00	441.100.000,00	30.792.006,55	25.929.000,00	25.089.000,00	26.396.000,00	27.764.000,00	25.965.000,00	252,26.000,00

Cifras Preliminares a través de las Páculas
Fuente: Informes de Recaudación, Departamento de Recaudación, Dirección Nacional de Ingresos

Logramos ejecutar el 79.35% de lo presupuestado para dicho periodo. Alcanzamos la meta establecida sobre la recaudación de las Cuotas Regulares y Especiales en 77.2%. En cuanto a la recuperación de morosidad ejecutamos un 112.0% producto del pago de aportes del Gobierno Central de periodos anteriores.

Cuadro No. 17:
Montos Recaudados de Noviembre 2019 a octubre 2020 absolutos
relacionados a las proyecciones presupuestadas.
Montos en balboas (B/.)

CAJA DE SEGURO SOCIAL						
1 RECAUDACIÓN MENSUAL DE INGRESOS RECAUDADOS VS PRESUPUESTADOS						
DE NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020						
CONCEPTO Y SUBCONCEPTO	2019		2020		DIFERENCIA	EJECUTADO (%)
	ACUMULADO NOVIEMBRE - DICIEMBRE		ACUMULADO ENERO - OCTUBRE			
	Recaudado	Presupuestado	Recaudado	Presupuestado	Abs.	
INGRESOS TOTALES	866,178,320	1,047,060,000	4,055,118,925.04	5,155,190,995.00	(1,280,953,749.72)	79.35
INGRESOS DE OPERACIÓN (P)	719,132,543	920,126,100	2,935,408,172.35	4,313,527,000.00	(1,579,112,384.98)	69.83
Cuotas Regulares y Especiales	603,863,872	629,608,600	2,529,838,314.33	3,438,846,000.00	(934,752,413.83)	77.02
Cuotas de Empleados	260,903,009	261,146,873	1,027,329,757.76	1,378,431,000.00	(351,345,106.16)	78.57
Cuotas de Empleadores	310,164,619	329,035,427	1,259,077,591.64	1,731,780,000.00	(491,553,215.97)	76.15
Cuotas Jubilados y Pensionados (**)	23,586,880	23,769,000	119,146,507.43	131,503,000.00	(12,538,612.93)	91.92
Cuotas de Aseg. Voluntarios y Domésticas	746,755	807,000	2,708,783.33	4,251,000.00	(1,602,461.48)	68.32
Cuotas del Décimo Tercer Mes	8,462,609	14,850,300	121,575,674.16	192,901,000.00	(77,713,017.29)	62.59
Prima de Riesgos Profesionales	34,859,533	49,691,100	159,073,902.97	254,449,000.00	(110,206,663.81)	63.76
Aportes	72,714,558	209,038,100	58,946,193.38	467,861,000.00	(545,238,348.95)	19.45
Otros Ingresos Corrientes	4,139,543	4,316,500	17,038,572.46	25,187,000.00	(8,325,384.98)	71.78
Recuperación de Morosidad	3,555,037	27,471,800	170,511,189.21	127,184,000.00	19,410,426.59	112.55
INGRESOS DE CAPITAL	59,161,483	72,123,900	301,588,367.23	278,244,000.00	10,381,950.34	102.96
REINGRESOS DE CAPITAL	77,071,078	47,799,000	730,634,073.20	445,419,500.00	314,486,650.80	163.76
COMISIÓN ADMON. (SIACAP).	44,203	125,000	226,546.98	650,000.00	(504,250.47)	34.94
FONDO PARA LA ADMON. DEL PRAA	361,725	217,000	2,068,303.51	1,210,000.00	1,003,028.24	170.29
PLAN BAHAMAS (I.R.H.E. - I.N.T.E.L.)	-	60,000	-	225,000.00	(285,000.00)	-
INGRESOS DE FIDEICOMISOS	10,407,290	6,609,000	6,693,366.77	35,900,000.00	(25,408,343.65)	40.23
<i>(P) Cifras Preliminares</i>						
Fuente: Depto. de Recaudación, Dirección Nal. de Ingresos						
Fecha: 27 de noviembre de 2020						
Nota: Los ingresos presupuestados y recaudados no incluyen el uso de Reserva para Inversiones						

A partir del mes de marzo de 2020 se inició el cobro de las Cuotas Empleado Empleador a través de Caja Virtual, facilitando el pago de las obligaciones con la Caja de Seguro Social.

Cuadro No. 18:
Cuotas empleado/empleador cobradas por Caja Virtual
Montos en balboas (B/.)

Marzo a Octubre 2020		
Año 2020	Cantidad de Empleadores	Monto (B/.)
Marzo	8,535	12,767,977.55
Abril	12,844	17,592,917.20
Mayo	14,757	15,607,231.38
Junio	18,305	8,941,697.89
Julio	11,169	9,120,352.61
Agosto	11,117	8,632,740.92
Septiembre	11,197	10,551,534.29
Octubre	8,397	7,179,783.16
Totales	96,321	B/. 90,394,235.00

Fuente: Departamento de Recaudación – Dirección Nacional de Ingresos

Cuadro No. 19:
Comisiones ganadas por el servicio de cobros a través del pago
por tarjeta de crédito
Montos en balboas (B/.)

MES	EXCEDENTES	MONTO
2020	VISA / MASTERCARD	(B/.)
<i>MARZO</i>		35,590.94
<i>ABRIL</i>		51,171.81
<i>MAYO</i>		43,931.74
<i>JUNIO</i>		24,673.32
<i>JULIO</i>		16,847.36
TOTALES		B/.172,215.17

Fuente: Departamento de Recaudación – Dirección Nacional de Ingresos

**Gráfico No. 1:
Cuota Empleado Empleador A Través de Caja Virtual
Montos en balboas (B/.)**



Fuente: Departamento de Recaudación – Dirección Nacional de Ingresos

Otro Logro conseguido en este periodo fue el cobro de la Cuotas Empleado Empleador a través de Banca en Línea del Banco General, este servicio se dio inicio en el mes de septiembre de 2020. Es importante observar que al entrar esta nueva forma de pago, 2,808 empleadores a partir de octubre prefirieron pagar a través de Banca en Línea.

**Cuadro No. 20:
Cantidad de empleadores y montos recaudados por cobros
a través de banca en línea
Montos en balboas (B/.)**

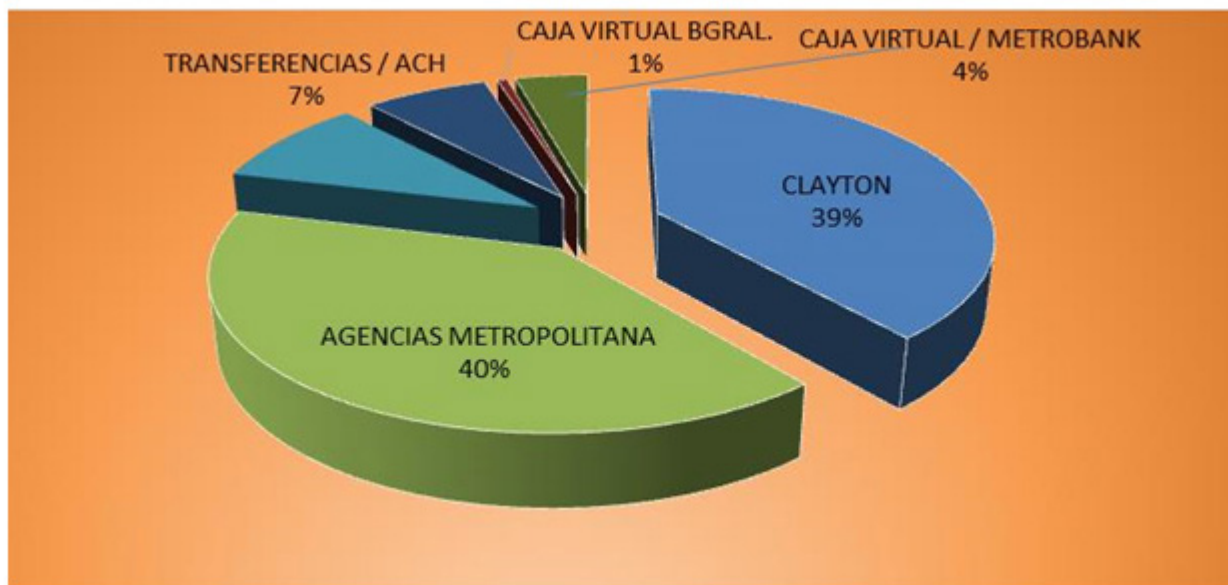
Septiembre y Octubre 2020		
Mes (2020)	Cantidad de Empleadores	Monto (B/.)
Septiembre	19	87,703.10
Octubre	2,808	13,743,006.55
Totales	2,827	B/. 13,830,709.65

Fuente: Departamento de Recaudación – Dirección Nacional de Ingresos

Los ingresos ingresados en concepto de cuotas ingresaron principalmente por medio de los centros de recaudación a través de cobros en cheques o efectivo, siendo las Agencias Metropolitanas la que mayor suma recaudaron con B/. 891, 924,397.03 le sigue el Departamento de Recaudación

Clayton con un total de B/. 868, 507,472.31 y las Agencias del Interior con una recaudación de B/. 208, 857,866.84. Por medios electrónicos recibimos un total de transferencias ACH por B/. 155, 648, 219.82; Caja Virtual del Banco General B/. 12, 616, 699.30 y Caja Virtual del Metrobank B/. 91, 998, 126.18.

**Gráfico No. 2:
Distribución porcentual de los Ingresos Recaudados
Montos en balboas (B/.)**



Fuente: Departamento de Recaudación – Dirección Nacional de Ingresos


Departamento de Investigación de Ingresos

En el periodo noviembre 2019 al octubre 2020, se recibieron 221 reclamos y 454 solicitudes de reactivación y 374 solicitudes de inactividad. Se aplicaron 308 sanciones por un monto de B/. 104, 904.00.

Como parte de los procesos desarrollados en nuestro Departamento procesamos, 1657 facturas eliminadas por reclamos presentados por empleadores cuyo montos ascienden a B/. 252, 329.19. Adicionalmente se atendieron 5,851 expedientes de planillas complementarias de las cuales aprobamos un total de 3,246. En cuanto a los operativos desarrollados por los investigadores de ingresos se atendieron un total de 503 empresas visitadas y 1591 empleados encuestados.

Unidad de Análisis y Depuración de la Morosidad(UNADEM)

En el mes de Enero 2020, se llevó a cabo el Operativo de Puerta a Puerta, logrando entregar 101 boletas de citación, correspondientes al área administrativa. Durante 15 días comprendidos en FEBRERO-20 a MARZO-2020, se efectuaron diligencias en las Agencias Administrativas de la Provincia de Chiriquí, realizando inventario en el Área Administrativa y Judicial, logrando analizar 4,773 expedientes que reflejaban morosidad por el monto de B/.54,287,143.82.



En ese mismo período en gira realizada a la Agencia de la Provincia de Chiriquí, se lograron entregar 19 boletas en el Área Administrativa recuperando una morosidad inmediata de B/. 27,952.37, igualmente se logró entregar 190 boletas para una posible recuperación de la morosidad de B/.1,643,355.51, a empleadores que se encuentran cotizando y con bienes patrimoniales tanto en la parte administrativa como judicial.

Durante el período de enero a octubre 2020, se han devueltos dos (2) expedientes por la suma de B/.38,088.38, para que se reactive el proceso del cobro coactivo, debido a que las empresas investigadas mantienen bienes inmuebles y algunos otros se encuentran cotizando.

En el Juzgado Ejecutor No. 2 reposan 5,322 expedientes judiciales de los cuales se determinó que existen empleadores cuya morosidad fue cancelada en el Sistema Mainframe y se reflejan morosos en el Sistema SIPE y viceversa, se recomienda la aplicación de pagos e inhabilitación de facturas en estos casos. La ejecución de estas acciones permitirá, además de la depuración de la morosidad, el cierre y archivo de los expedientes judiciales que mantienen esta condición.

En la Investigación de Campo, los casos localizados podemos mencionar que están incluidos, representantes legales ubicados.

En los casos no localizados podemos mencionar que están incluidos, representantes legales no ubicados ya que cambiaron de dirección domiciliaria o de dirección laboral, como también, empleadores que ya no existen en la dirección reportada en las generales de la Caja de Seguro Social y ex-empleados que ya no cotizan con el empleador investigado.

DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS

La Dirección Nacional de Compras tiene entre sus responsabilidades el tramitar las adquisiciones de Bienes y Servicios, tanto a nivel central, como a nivel nacional de las distintas Direcciones, Instalaciones de Salud, Agencias y Coordinaciones, es por ello, que en el periodo 01 noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020 proporcionamos información de los distintos departamentos, secciones o asistencia, según el ámbito de competencia y, a información contenida o registrada en el aplicativo web Siscomp+.

Con todas las vicisitudes confrontada este año con la Pandemia producida por el nuevo Coronavirus (COVID-19), en donde nuestro personal se ha visto afectado por el letal virus, trayendo como consecuencia un desarrollo operacional limitado por el establecimiento de constantes cuarentenas aplicadas; esta Dirección Nacional de Compras, aún con este escenario desfavorable, ha cumplido con su labor de adquisiciones, tanto a nivel central, como a nivel nacional.

Del 01 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020 logramos generar a nivel de Centra, Órdenes de Compra y Contratos por un monto de B/. 119,362,693.24, distribuidos en 867 adjudicatarios o proveedores.

A nivel Nacional (excluyendo el Nivel Central de Compras) se han generado Órdenes de Compras y Contratos por un monto de B/. 180,811,322.51, distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro No. 21:
Órdenes de Compras y Contratos Noviembre 2019 a Octubre 2020
Montos en balboas (B/.)

Provincia	Monto (B/.)
Bocas Del Toro	B/. 7,182,469.71
Chiriquí	B/. 31,270,247.36
Coclé	B/. 11,696,892.37
Colón	B/. 8,571,555.34
Herrera	B/. 12,133,727.94
Los Santos	B/. 2,029,477.73
Panamá Metro/Este/Oeste (Sin Incluir El Nivel Central)	B/.102,765,853.28
VERAGUAS	B/.5,161,098.78
TOTAL	B/. 180,811,322.51

Fuente: Dirección Nacional de Compras

En la actualidad, están vigentes siete (7) Licitaciones de Precio Único, igualmente, hay dos (2) Licitaciones de Precio Único (Oxígeno o Gas Médico y Medicamentos, dentro de los cuales se encuentran las Sustancias Controladas), las cuales están a la espera para ser presentada a la Honorable Junta Directiva, para la aprobación del gasto.

Departamento de Control Global de Gestión, Prórrogas Y Multas.

- Se han efectuado 114 Comunicaciones a las Afianzadoras, por Incumplimiento de entregas de Órdenes de Compras y Contratos.
- Se han procesado 1,086 prórrogas de Órdenes de Compras y Contratos, solicitadas por 86 proveedores.
- Se han impuesto 874 multas, por un monto de B/. 1,442,115.88, a 120 proveedores. (ver cuadros detallados más adelante.)

Departamento de Estadísticas y Estudios Económicos.

Ha atendido 853 Expedientes para análisis de Onerosidad y Riesgos de la misma forma, se han efectuado 2,807 Análisis de Precios, realizados por especialidad. (Ver cuadros).

Cuadros descriptivos de las diferentes actividades desarrolladas en Compras tanto a Nivel Central y Nivel Nacional.

Cuadro No. 22:
Ordenes de Compras y Contratos Generados por Tipo De Compra
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020 Panamá - Nivel Central En Clayton
Montos en Balboas (B/.)

TIPOS DE COMPRA	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
CONTRATACION DIRECTA		-
CONTRATACION MENOR	237	1,218,702.33
CONVENIO MARCO	50	6,676,612.03
LICITACION APREMIANTE	12	274,617.14
LICITACION DE SUBASTA EN REVERSA		-
LICITACION POR MEJOR VALOR		-
LICITACION PUBLICA	2	418,100.00
LICITACION PUBLICA DE MAYOR CUANTIA	48	5,411,627.94
LICITACION PUBLICA DE MENOR CUANTIA	51	533,113.86
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION EN ESTADO DE EMERGENCIA	89	11,234,059.94
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE ADQUISICIONES DE EMERGENCIA	277	51,122,826.00
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE CONTRATACION	9	2,738,379.81
PROCEDIMIENTO EXCEPCIONAL DE CONTRATACION	7	5,543,258.13
LICITACION DE PRECIO UNICO 09-2018 (MEDICAMENTOS, SUST. CONTROLADAS Y NARCOTICOS)	64	31,409,951.26
LICITACION DE PRECIO UNICO 08-2017 (LABORATORIO)	2	316,612.80
LICITACION DE PRECIO UNICO 02-2018 (MEDICOQUIRURGICO)	2	315,024.00
LICITACION DE PRECIO UNICO 07-2017 (ODONTOLOGIA)	2	104,400.00
LICITACION DE PRECIO UNICO 02-2018 (MEDICOQUIRURGICO)	3	1,559,880.00
LICITACION DE PRECIO UNICO 06-2017 (CLINICA DE HERIDAS)	12	485,528.00
Total general	867	B/.119,362,693.24

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 23:
Ordenes de Compras y Contratos Generados por Proveedor
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
Panamá - Nivel Central en Clayton (Antiguo Bolívar)
Montos en balboas (B/.)

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
4 HOSPITALS INC.	2	21,072.00
ABASTECEDORA MEDICA, S.A.	1	9,983.10
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP./DOIT CENTER	1	417.93
AGUAS CRISTALINAS, S.A.	2	2,025.45
AJ MEDICAL SUPPLY, S.A	6	1,337,120.00
ALCALAPHARMA, S.A.	6	862,820.00
ALCOHOLES DELISTMO.S.A	2	324,000.00
ALOIMPLANTES DE PANAMA, S.A.	1	240,000.00
ALPHAMEDIQ.S.A	7	175,040.00
ALTA TECNOLOGIA MEDICA, S.A.	3	323,523.00
APOTEXPANAMA.S.A	2	649,627.56
ASSACOMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1	1,270,119.97
AUTO TALLER INSTA FRENOS, S.A.	1	907.50
B. MEDIC INDUSTRIES INTERNATIONAL, S.A.	2	10,492.00
BAHIA MOTORS, S.A.	1	470.91
BAXTER DE PANAMA, S.A.	1	8,820.00
BDOAUDIT, S.A.	1	36,000.01
BIFROST INTERNATIONAL CORP.	1	2,279.29
BIO-LABINTERNACIONAL.S.A	5	538,870.00
BIOMEDICALSUPPORT&SYSTEMS INC.	1	145,748.16

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
BIOPLUSCAREPANAMA, S.A.	1	1,808,049.60
BLOANGUI, S.A.	1	24,220.00
BRIGHT CAPITAL CORPORATION	2	1,345.10
BUSINESS SUPPLIERS,S.A	3	1,878.31
C. G. DE HASETH& CIA. S. A.	19	12,272,477.74
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A	12	2,349,266.00
CABLE ONDA S.A	25	5,372,205.00
CARTOPLASTIC, S.A.	2	11,172.75
CASCO MANEJADORA DE IMAGEN, S.A.	1	584.40
CAXSERVICES, S.A.	1	51,200.00
CC COMPAÑIA& ASOCIADOS, S.A. (INSUMEDPANAMA)	4	263,020.00
CEMEDIN.S.A	1	2,250.00
CENTRO COREMU S.A.	1	438.00
CENTRO DE LUBRICANTES S.A.	1	102.90
CLÍNICA BOYD, S.A.	2	7,750.00
CLINICA DEL SUEÑO, S.A.	12	7,430.00
CLINICA HOSPITAL SAN FERNANDO S.A	11	44,019.75
CLINICAS Y HOSPITALES S.A.	4	4,791.50
COCHEZ Y CIA., S.A.	2	3,724.79
CODIGO BINARIO, S.A.	1	9,400.69
COMERCIALIZADORA SELECTA S.A.	1	1,302.60
COMPANIA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A.	3	68,192.40
COMPAÑIA ASTOR, S. A.	5	429,551.00
CONFECCIONES COMODORO.S.A	1	277.50
CORPORACIONIMPA-DOEL, S.A.	12	4,171,949.78
DARE, S.A.	1	189,000.00
DATA SERVE, S. A.	1	56,651.76
DHC INTERNACIONAL PANAMA S.A.	1	535,590.00

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
DISTRIBUIDORA LAF, S.A.	2	231,369.90
DISTRIBUIDORA PROFARMA, S.A.	1	57,000.00
Droguería e Importadora Alemana, S.A.	3	100,428.80
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	11	1,547,870.00
DROGUERIA SARO, S.A	1	52,000.00
DURALLANTAS, S.A.	1	476.16
ELSEBIR DUCREUX DE CASTILLERO	1	45,000.00
ENGI-MED SOLUTIONS S.A.	3	581,250.00
EUROCIENCIAPANAMA, S.A.	1	57,000.00
FACILITYS&SERVICES CORP.	1	481.53
FARMAC, S.A	1	248,000.00
FESTEJOS ALEXA Silka Xiomara Suira Quintero	1	2,885.00
FORMAS TECNICAS, S.A.	1	1,416.00
FORMAS Y SISTEMAS, S.A.	2	1,653.00
FORMULARIOS COMERCIALES, S.A.	1	36,194.76
FRIO CONTROL S.A.	1	250.00
FRONTERAS SECURITY, INC.	1	49,824.81
G B M DE PANAMA, S.A	2	486,857.40
GBM DE PANAMÁ, S.A.	1	239,750.00
GEOMEDICPHARMACEUTICA.S.A	1	88,200.00
GILMIRBUSINESS.S.A	2	1,465.28
GLENMEDICAL SUPPLY INC	2	454,000.00
GOLDEN SUPPLIERS, S.A.	1	492.80
GRAPIMPORT, S.A.	2	84,340.00
GREEN EMERALD BUSINESS INC.	1	8,750.00
GRUPO FENIX DEL ISTMO, S.A.	5	305,146.00
GRUPO MEDISERVINT., S.A.	12	2,865,000.00
GRUPO VAME, S.A.	2	6,930.00
GUERBETPANAMA, S.A.	2	94,176.00
HEALTHCARE PRODUCTS CENTROAMERICA, S.A.	46	12,295,625.00

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
HERMECSOLUTIONS, S.A.	1	172,100.00
HOPSA, S.A.	2	3,129.60
HORACIO ICAZA Y CIA., S.A.(LA CASA DEL MEDICO).	1	37,700.00
HOSPITAL PUNTA PACIFICA, S.A	39	612,016.95
HOSPITALES NACIONALES S.A	82	196,015.25
IMEXSATEC.S.A	1	104,880.00
IMPORT MEDICAL, S.A.	24	4,724,400.00
IMPORTACIONES NEMMESISS.A	1	6,100.00
IMPORTADORA CENTRAL.S.A	1	182.50
IMPORTADORA DE BATERIAS, S.A	1	413.80
IMPORTADORA TRANSMUNDI, S.A	2	8,648.40
IMPORTS DOS REIS, S.A.	2	1,095,590.40
INDUSTRIAL MARINE & SAFETY EQUIPMENT S.A.	1	12,000.00
INDUSTRIAS CAROLS.A	1	4,400.00
INGENIERÍA Y PRODUCTOS ELECTROMECAÑICOS, S.A. (IPELSA)	1	237,000.00
INGENIERIA, VENTAS Y SERVICIOS, S.A. (INVSSA)	1	14,567.00
INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A. (IRA)	14	2,412.00
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.(IMEDICASA)	1	199,800.00
INTER SUPPLY PANAMA, S.A.	2	43,350.00
INTERMEDIC.S.A	11	122,459.76
INTERNACIONAL BIOFARMACEUTICA.S.A	1	22,080.00
INVERSIONES RONA, S.A. / INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO SAN FRANCISCO	2	398,700.00
INVERSIONES SAGRAV S.A.	3	317,910.80
JABES HOLDING, S.A. (TEN TU EVENTO)	2	4,130.00
JELLINI, S.A	4	5,265.72

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
KENDALL, S.A.	4	109,546.20
KRISHNA EXPORTS (PANAMA), S.A.	1	4,130.00
LA VITRINA, S. A.	1	3,250.00
LABORATORIO INDUSTRIAL FARMACEUTICO S.A. (LIFAR, S.A.)	4	1,604,326.00
LABORATORIO JAYOR PANAMA, S.A.	3	149,050.00
LABORATORIOS RIGAR S.A.	2	206,386.08
LABORATORY TECHNOLOGIES. INC LABTECH	6	828,260.00
LAMYIQUIMICA, S.A.	1	785.68
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	4	479,763.53
LEGACY GROUP IMPORT S.A.	1	52,990.00
LOS CUATRO (4) UNIDOS, S.A. (WOLF MALL CENTER)	1	1,260.00
MADINIPHARMA, S.A	1	3,543.30
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, S.A.	1	1,808.20
MARIANELA FLORES MARIN	1	616.00
MARQUISE, S.A.	1	1,475,000.00
MARTIN GUILLERMO AGUDELO	1	4,300.00
MCM, S.A.	1	1,030.27
MEDICAL DEPOT, S.A.	5	913,724.00
MEDI-LAB, S.A.	4	997,080.00
MEDIMEX, S.A	4	391,169.94
MEDIPAN, S.A.	5	315,629.00
MEDITECH INTERNATIONAL, S.A	80	16,117,300.00
MEDI-VITA, S.A.	1	649,230.00
MENAFAR, S.A.	1	7,138.00
MIRERO CORP.	4	750,000.00
MOVINGTECHNOLOGY, S.A.	1	9,855.00
MULTITEK INTERNACIONAL S.A.	1	215,400.00
NIPRO MEDICAL PANAMA S.A.	4	284,400.00

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
NUTRIMEDPANAMA, S.A.	11	752,083.54
O D PANAMA, S.A.	2	1,033.00
OLIMPUSCOMMERCIALCORPORATION, S.A.	3	896.72
ORTOMEDICPANAMA, S.A.	26	4,331,875.00
PALILA INC	1	2,700.00
PAN DATA SERVICES INC.	2	91,430.52
PANAFARMA, S.A.	5	1,079,340.48
PANAMASTAR,S.A	1	21,000.00
PARSA, S.A.	1	387.80
PEDRO ANTONIO VASQUEZ (INVERSIONES Y DESARROLLO PAV)	1	9,095.00
PHARMA ALLIANCE PANAMA, S.A.	4	225,800.00
PHARMACHIMIQUE DE PANAMAIMPORTEXPORT, S.A.	8	580,587.92
PHARMAHEALTH CORP.	2	115,123.90
PHARMASUPPLIES CORP.	1	54,048.00
PHARMA TRADE & SERVICE,S.A	1	20,520.00
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	14	789,507.46
PRODUCTOS ROCHE(PANAMA) S.A.	13	2,229,161.14
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	36	3,709,376.30
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA, S.A.	4	52,000.00
RED VERDE PANAMÁ, S.A.	2	246,957.60
REPRESENTACIONES CELMAR, S.A.	4	415,451.24
REPRICO, S.A.	24	11,047,163.69
RICARDO PEREZ.S.A	1	179.03
RICOHPANAMA, S.A.	3	126,107.00
SEKTASA, CORP.	1	19,800.00
SENSIMEDICA S.A.	1	4,200.00
SERPROMED, S.A. (QUALITY MEDICAL GROUP)	1	4,194.00
SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION DE MISION CRITICA, S.A.	1	59,500.00

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO (B/.)
SERVI-LAB, S.A.	2	239,960.00
SEVENPHARMAPANAMÁ, S.A.	3	143,287.20
SICARELLE HOLDINGS, INC.	4	1,908,200.00
SOLISIMPORT, S.A.	2	104,090.00
SOLUCIONES FARMACEUTICAS (SOLUFARM), S.A.	5	416,258.80
SUPLIDORA COMPLETA, S.A	1	1,560.00
SURGIHEALTH. S.A.	1	24,000.00
SUSY SUAREZ HIDALGO (GUSTITOS)	2	2,881.25
SYNCHRONIZED SOLUTIONSPANAMA INC.	1	1,308.00
TECHLIFE INC	1	262.50
TECNO - FARMA, S.A.	1	13,012.00
TERAPIAS AVANZADAS, S.A.	11	415,678.32
U.S. PHARMACY SYSTEMS INC.	1	94,000.00
UCITECH, S.A.	2	28,740.00
ULTRA TECH INC., S.A.	1	157,500.00
UNIPHARMPANAMA, S. A.	1	16,100.00
VISUAL PRO S.A.	1	1,300.00
VITALIS DE PANAMA, S.A	2	40,860.00
WORLDPHARMACEUTICAL,S.A.	1	7,984.56
TOTAL GENERAL	867	B/. 119,362,693.24

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 24:
Órdenes de Compra y Contratos Generados Por Mes
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
Panamá - Nivel Central en Clayton (Antiguo Bolívar)
Montos en balboas (B/.)

AÑO / MES	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO B/.
2019	4	3,713,380.10
NOVIEMBRE	3	1,928,380.10
DICIEMBRE	1	1,785,000.00
2020	863	115,649,313.14
ENERO	6	13,481.50
FEBRERO	49	338,410.84
MARZO	112	25,323,468.95
ABRIL	67	9,810,119.24
MAYO	97	12,382,742.62
JUNIO	76	5,482,112.86
JULIO	56	3,612,912.73
AGOSTO	65	4,742,593.34
SEPTIEMBRE	59	6,717,680.50
OCTUBRE	223	47,225,790.56
TOTAL GENERAL	867	B/. 119,362,693.24

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 25:
Adquisiciones por Rubro u Objeto De Gasto.
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
Panamá - Nivel Central en Clayton (Antiguo Bolívar)
Montos en Balboas (B/.)

RUBROS	CESTAS GENERADAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO EN B/.
EQUIPO GENERAL	15	7	477,155.76
EQUIPO MEDICO	59	42	7,504,692.00
INVERSIONES	2	2	35,900.00
LABORATORIO	96	77	10,383,810.44
MEDICAMENTOS	174	106	10,265,263.68
MEDICOQUIRURGICO	390	250	43,381,836.43
OBRA	2	2	148,123.16
ODONTOLOGIA	14	3	51,357.00
OTROS	48	27	775,872.30
PRECIO UNICO	81	75	32,690,761.66
RADIOLOGIA	41	4	290,040.00
RESPUESTOS	9	3	752.84
SERVICIO	270	244	13,306,571.18
UTILES Y ENSERES / MAT. OFICINA	34	25	50,556.79
TOTAL GENERAL	1,235	867	B/. 119,362,693.24

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 26:
Ordenes de Compras y Contratos Generados por Tipo De Compra
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
A Nivel Nacional, Excluyendo al Nivel Central
Montos en Balboas (B/.)

RÓTULOS DE FILA	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO EN B/.
CAJAMENUDA	10	23,665.20
CONTRATACION DIRECTA	35	613,104.72
CONTRATACION MENOR	9,376	34,032,926.41
CONVENIO MARCO	3,335	3,328,024.46
EXCEPCIONES		-
LICITACION ABREVIADA		-
LICITACION APREMIANTE	544	17,445,968.31
LICITACION DE SUBASTA EN REVERSA	4	2,318.72
LICITACION POR MEJOR VALOR	2	7,525.00
LICITACION POR MEJOR VALOR CON EVALUACION SEPARADA		-
LICITACION PUBLICA	47	2,368,463.72
LICITACIÓN PUBLICA	10	403,113.00
LICITACION PUBLICA DE MAYOR CUANTIA	1,034	56,411,516.60
LICITACION PUBLICA DE MENOR CUANTIA	7,933	56,829,226.78
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION EN ESTADO DE EMERGENCIA	14	513,086.16
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE ADQUISICIONES DE EMERGENCIA	5	59,013.00
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE CONTRATACION	3	188,065.20
PROCEDIMIENTO EXCEPCIONAL DE CONTRATACION	3	107,163.00
RECETAS ESPECIALES	111	3,495,346.58
LICITACION DE PRECIO UNICO 04-2017 (NUTRICION Y DIETETICA)	625	4,940,795.65
LICITACION DE PRECIO UNICO 09-2018 (MEDICAMENTOS, SUST. CONTROLADAS Y NARCOTICOS)	1	42,000.00
LICITACION DE PRECIO UNICO 01-2020 (MEDICAMENTOS)		-
LICITACION DE PRECIO UNICO 01-2017 (MEDICAMENTOS)		-
TOTAL GENERAL	23,092	B/. 180,811,322.51

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 27:
Adquisiciones por Rubro u Objeto De Gasto.
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
A Nivel Nacional Excluyendo Al Nivel Central
Montos en balboas (B/.)

RUBROS	CESTAS GENERADAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO EN B/.
EQUIPO GENERAL	1,199	281	2,804,882.15
EQUIPO MEDICO	890	259	7,176,946.96
INVERSIONES	10	4	57,748.60
LABORATORIO	2,206	278	17,982,460.46
MEDICAMENTOS	3,996	959	32,921,432.68
MEDICOQUIRURGICO	6,563	1,700	60,314,881.19
NUTRICION / DIETETICA	1,947	1,568	8,651,770.77
OBRA	28	9	72,895.63
ODONTOLOGIA	234	43	405,389.94
OTROS	48	4,108	26,910,138.95
PRECIO UNICO	83	75	177,360.00
PRECIO UNICO DE NUTRICION	273	254	1,787,841.75
RADIOLOGIA	153	1	1,204,426.43
RESPUESTOS	980	222	1,893,293.51
SERVICIO	3,526	324	10,276,486.54
UTILES Y ENSERES / MAT. OFICINA	4,239	894	8,173,366.95
TOTAL GENERAL	26,375	10,979	B/. 180,811,322.51

Fuente: Dirección Nacional de Compras

**Cuadro No. 28:
Estado de Las Diferentes Licitaciones de Precio Único.
(01 De Noviembre De 2019 Al 31 De Octubre Del 2020.)**

No.	LICITACIONES	DESCRIPCIÓN	SITUACIÓN	UBICACIÓN
1	LICITACIÓN PÚBLICA No. 01-2017 (IRA Y IIDA. CONVOCATORIA)	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de medicamentos esenciales, narcóticos y sustancias controladas, durante el término de treinta y seis (36) meses como mínimo que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y las extensiones de su vigencia.	Acto público 10-7-2017 (Ira. Convocatoria) 7-9-2018 (Ilda Convocatoria) Excedentes de 79 renglones Espera resolución de junta directiva.	Vencimiento 20- 9-2020 Prórroga 20-3-2021 Vigente
2	LICITACIÓN PÚBLICA No. 06-2017	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de material e insumos médico quirúrgicos para la clínica de heridas, úlceras y pie diabético, durante el término de veinticuatro (24) meses como mínimo que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y las extensiones de su vigencia	ACTO PÚBLICO 26-ENERO-2017	Vencimiento 17-5-2020. Prórroga 17/11/20 VENCIDA
3	LICITACIÓN PÚBLICA No 08-2017	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento, de productos e insumos para pruebas de laboratorio clínico, para los hospitales, policlinicas y demás lugares, que se establecen en el pliego de cargos, sus adendas y anexos a nivel nacional durante el término de treinta y seis (36) meses como mínimo que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y las extensiones de su vigencia.	ACTO PÚBLICO 28-JULIO-2017	Vencimiento 15/02/22 Vigente
4	LICITACIÓN PÚBLICA No. 03-2018	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidades de productos, insumos, reactivos, calibradores, controles, analizadores, para la ejecución de pruebas efectivas de laboratorio clínico según se establecen en el pliego de cargos, sus adendas y anexos en los hospitales, policlinicas, ULAPS, CAPPs, y demás lugares que establezca la entidad licitante a nivel nacional durante el término de 4 años y la extensión de la vigencia.	ACTO PÚBLICO 31 OCTUBRE DE 2018	Vencimiento 2-4-2024 Vigente

No.	LICITACIONES	DESCRIPCIÓN	SITUACIÓN	UBICACIÓN
5	LICITACIÓN PÚBLICA No. 04-2017	<p>Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de fórmulas lácteas, enterales y modulares de uso terapéutico para los departamentos y/o servicios de nutrición y dietética hospitalarios que cuenten con el profesional nutricionista dietista y en policlínicas de la caja de seguro social a nivel nacional que cuenten con un médico coordinador de programas institucionales específicos; además de otras especialidades médicas autorizadas solicitados por la dirección ejecutiva nacional de servicios y prestaciones en salud y autorizados por la junta directiva de la caja de seguro social en policlínicas de la caja de seguro social a nivel nacional y en aquellos hospitales y policlínicas que cuenten en el futuro con servicios y/o departamentos de nutrición y dietética durante el término de 24 meses como mínimo, y su extensión.</p>	<p>ACTO PUBLICO 21-SEPTIEMBRE-2018</p>	<p>Vencimiento 02/07/21 Vigente</p>
6	LICITACIÓN PÚBLICA No. 02-2018	<p>Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de insumos médico quirúrgicos durante el término de 24 meses como mínimo, y su extensión.</p>	<p>ACTO PUBLICO 31-8-2018</p> <p>EXCEDENTES 38 RENGLONES CONFECCIÓN DE ADENDA POR LOGÍSTICA</p>	<p>Vencimiento 23-04-21 Vigente</p>
7	LICITACIÓN PÚBLICA No. 05-2018	<p>Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de medicamentos biológicos y biotecnológicos, durante el término de veinticuatro (24) meses como mínimo que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y las extensiones de su vigencia.</p>	<p>ACTO PUBLICO 1-2-2019</p> <p>EXCEDENTES DE 15 RENGLONES CONFECCIÓN DE ADENDA POR LOGÍSTICA</p>	<p>Vencimiento 30-7-2021 Vigente</p>

No.	LICITACIONES	DESCRIPCIÓN	SITUACIÓN	UBICACIÓN
8	LICITACIÓN PÚBLICA No. 09-2018	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad de medicamentos especiales, sustancias controladas y narcóticos que se establecen en el pliego de cargos, sus adendas y anexos para los hospitales, policlínicas y demás lugares que establezca la caja de seguro social a nivel nacional durante el término de veinticuatro (24) meses como mínimo que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y las extensiones de la vigencia.	ACTO PÚBLICO 6-08-19	Vencimiento 31-3-2021 Vigente
9	LICITACIÓN PÚBLICA No. 07-2017	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de productos, insumos y material odontológicos, durante el término de veinticuatro (24) meses como mínimo que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y las extensiones de su vigencia	ACTO PÚBLICO 19-1-2017	Vigencia: 25-5-2020 Prórroga: 25-11-2020 Vencida
10	LICITACIÓN PÚBLICA No 17-2019	Fijación de precio unitario para el suministro, transporte, entrega y descarga en el sitio, según necesidad de los gases médicos que consumirán los Hospitales, Policlínicas, ULAPS, CAPPS y demás lugares que establezca la caja de seguro social, a nivel nacional, por un término de doce (12) meses.	ACTO PÚBLICO 08-01-2020	En espera del informe que envía la unidad peticionaria, para sustentar ante la junta directiva.
11	LICITACIÓN PÚBLICA 01-2020	Fijación de precios unitarios para el suministro, almacenamiento, transporte y entrega, según necesidad y a requerimiento de medicamentos y sustancias controladas, durante el término de veinticuatro (24) meses como mínimo, que abarca el ejercicio de la vigencia fiscal y la extensión de su vigencia.	En espera para presentar ante la Junta Directiva (436 renglones) para la aprobación del gasto.	

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 29:
Notificaciones por Incumplimiento de Entregas de Productos
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
Panamá - Nivel Central En Clayton (Antiguo Bolívar)

NOTIFICACIONES A LA AFIANZADORA	CANTIDAD DE NOTIFICACIONES
ACERTA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	35
ALIADO SEGUROS, S.A.	4
ASEGURADORA ANCON, S.A.	10
ASEGURADORA GLOBAL, S.A.	1
ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	7
CHUBB SEGUROS PANAMÁ, S.A.	2
CIA. INTERNACIONAL DE SEGUROS, S.A.	28
COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS, S.A.	8
LA REGIONAL DE SEGUROS, S.A.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	5
NACIONAL DE SEGUROS DE PANAMÁ Y CENTROAMÉRICA S.A.	1
SEGUROS LA FLORESTA	2
SEGUROS SURA	5
SEGUROS SURAMERICANA, S.A.	5
TOTAL GENERAL	114

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 30:
Prórrogas Solicitadas por los Proveedores
Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020
Panamá - Nivel Central En Clayton (Antiguo Bolívar)

EMPRESA	PRORROGAS SOLICITADAS	PROMEDIO DE DÍAS OTORGADOS
3M PANAMA, S.A	1	56
4 HOSPITALS INC.	2	64
ADVANCED MEDICAL SUPPLYCORP	26	69
ALPHAMEDIQ.S.A	20	37
ALTA TECNOLOGIA MEDICA, S.A.	12	13
ASESORES DE SALUD, S. A.	1	1
ASOCIACION ACCIDENTAL PISA FARMACEUTICA DE PANAMÁ, S.A. Y PHARMATRADE&SERVICES, S.A.	5	40

EMPRESA	PRORROGAS SOLICITADAS	PROMEDIO DE DÍAS OTORGADOS
BAXTER DE PANAMA, S.A.	6	16
BIOMATERIALES, S.A.	1	55
BIO-LABINTERNACIONAL S.A	38	65
BIOSOLUTIONS, S.A	1	5
C. G. DE HASETH& CIA. S. A.	35	49
CC COMPAÑIA& ASOCIADOS, S.A. (INSUMEDPANAMA)	1	17
CEMEDIN.S.A	8	33
CIA.PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A (PANAMED,S.A.)	8	23
COMPAÑIA ASTOR, S. A.	4	12
CORPORACIONIMPA-DOEL, S.A.	41	34
DENTI-CLINICA, S.A.	4	27
DIANBARFARMACEUTICA, S.A	1	89
DISTRIBUIDORA CABADI, S.A.	2	310
DISTRIBUIDORA LAF, S.A.	2	51
DISTRIBUIDORA PROFARMA,S.A.	8	53
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	23	40
ESPECIALISTAS EN ESTERILIZACION Y ENVASE DE PANAMA S.A.	32	26
GENIMVEPHARMA, S.A.	2	77
GLENMEDICALSUPPLY INC	4	62
GRUPO ARGENFARMA, S.A.	1	38
GUERBETPANAMA, S.A.	1	37
HEALTHCARE PRODUCTS CENTROAMERICA, S.A.	36	35
HMGINVESTMENT CORP.	8	35
HORACIO ICAZA Y CIA., S.A.(LA CASA DEL MEDICO).	1	19
IMEXSATEC.S.A	4	22
IMPORTS DOS REIS, S.A.	30	54
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.(IMEDICASA)	9	16
INTER SUPPLYPANAMA, S.A.	16	35
INTERMEDICS.A	11	38
INTERNACIONAL BIOFARMACEUTICA.S.A	1	34
INVERSIONES SAGRAV S.A.	1	77
INVERSIONES TAGORE PANAMA, S.A. (INTAPASA)	4	87

EMPRESA	PRORROGAS SOLICITADAS	PROMEDIO DE DÍAS OTORGADOS
INVERSIONES Y SERVICIOS NACIONALES S.A	3	1
JERS MEDICAL PANAMA, INC	1	9
KENDALL, S.A.	8	31
LABORATORIO INDUSTRIAL FARMACEUTICO S.A. (LIFAR, S.A.)	1	19
LABORATORIOS RIGAR S.A.	23	38
LABORATORIOS DEL CARIBE.S.A	1	64
LABS MEDICAL SUPPLIES, S, A	2	26
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	4	36
LETERAGO S. A.	1	12
MADINIPHARMA, S.A	7	77
MCC FARMA, S.A.	3	110
MCM, S.A.	6	47
MEDLATINOAMERICA, S.A.	1	12
MEDIFAST, S.A.	1	3
MEDI-LAB, S.A.	4	27
MEDICAL DEPOT, S.A.	93	37
MEDICINAS GENERALES, S.A.	5	18
MEDIEQUIPOS, S.A	2	125
MEDIMEX, S.A	14	30
MEDIPAN, S.A.	31	48
NIPRO MEDICAL PANAMA S.A.	3	35
NUTRIMEDPANAMA, S.A.	32	104
OPM MEDICAL, INC.	11	37
ORTOMEDICPANAMA, S.A.	24	82
PHARMA ALLIANCE PANAMA, S.A.	24	106
PHARMACHIMIQUE DE PANAMAIMPORTEXPORT, S.A.	16	39
PHARMAHEALTH CORP.	6	32
PHARMASUPPLIES CORP.	24	77
PHARMA TRADE & SERVICE,S.A	26	40
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	61	27
PRODUCTOS ROCHE(PANAMA) S.A.	37	30
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	36	69
QUALIPHARM PANAMÁ, S.A.	5	58
QUIMIFAR, S.A.	11	76
REPRESENTACIONES CELMAR, S.A.	10	114

EMPRESA	PRORROGAS SOLICITADAS	PROMEDIO DE DÍAS OTORGADOS
REPRICO, S.A.	46	55
SEKTASA, CORP.	1	60
SERVI-LAB, S.A.	27	40
SEVENPHARMA PANAMÁ, S.A.	5	60
SHIREPANAMA, S.A.	4	26
SOLUCIONES FARMACEUTICAS (SOLUFARM), S.A.	2	30
TEM CONSULTING INTERNATIONAL S.A.	12	14
TERAPIAS AVANZADAS, S.A.	3	30
TREJOS & GUERRA CORPORATION (G & M PRODUCTS)	5	48
U.S. PHARMACY SYSTEMS INC.	21	34
U.S. PHARMACY SYSTEMS, INC.	9	78
VITALMEDIC, S.A.	3	20
EMPRESAS REGISTRADAS: 86	TOTAL DE	PRÓRROGAS: 1,086

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Cuadro No. 31:

Multas Impuestas a Proveedores por Entregas Tardías de Órdenes de Compras y Contratos

Periodo 01-Nov-2019 Hasta 31-Oct-2020

Panamá - Nivel Central en Clayton (Antiguo Bolívar)

Montos en Balboas (B/.)

EMPRESA	CANTIDAD DE MULTAS APLICADAS	MONTO DE MULTAS(B/.)
4 HOSPITALS INC.	3	B/. 5,424.67
ADVANCED MEDICAL SUPPLYCORP	23	B/. 4,579.30
ALPHAMEDIQ.S.A	23	B/. 17,301.73
ALTA TECNOLOGIA MEDICA, S.A.	3	B/. 2,022.62
ALVARO A. MESEN M. o SERVICIOS KOCAL	1	B/. 4.53
ASOCIACION ACCIDENTAL PISA FARMACEUTICA DE PANAMÁ, S.A. Y PHARMATRADE&SERVICES, S.A.	1	B/. 254.87
B.H.CORP, S.A.	2	B/. 12.92
BAXTER DE PANAMA, S.A.	2	B/. 1,141.46
BETTERTHANCHEAPCORP	1	B/. 242.08

EMPRESA	CANTIDAD DE MULTAS APLICADAS	MONTO DE MULTAS(B/.)
BIFROST INTERNATIONAL CORP.	1	B/. 6.30
BIOMATERIALES,S.A.	2	B/. 197.90
BIO-LABINTERNACIONAL.S.A	23	B/. 20,644.55
BIOSOLUTIONS,S.A	1	B/. 15.50
BRIGHT CAPITAL CORPORATION	1	B/. 47.70
C & E INGENIERIA, S.A.	1	B/. 276.50
C. G. DE HASETH& CIA. S. A.	28	B/. 49,947.13
CANON PANAMA.S.A	2	B/. 410.99
CARLOS LIZANDRO BROWN RIGGS (DIMESALUDPTY)	1	B/. 79.36
CARTOPLASTIC, S.A.	1	B/. 74.44
CC COMPAÑIA& ASOCIADOS, S.A. (INSUMEDPANAMA)	1	B/. 536.01
CEMEDIN.S.A	4	B/. 3,498.67
CENTRO COREMU S.A.	1	B/. 105.57
CIA.PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A (PANAMED,S.A.)	8	B/. 584.57
CLINICA HOSPITAL SAN FERNANDO S.A	1	B/. 64.23
COMPAÑIA ASTOR, S. A.	11	B/. 18,708.53
CORPORACIONIMPA-DOEL, S.A.	41	B/. 55,750.98
CORPORACION LAS ANTILLAS,S.A	2	B/. 19.23
DAISOL,S.A (DISTRIBUIDORA ISOL,S.A	1	B/. 4.78
DATA SERVE, S. A.	2	B/. 1,038.35
DATAKOM.S.A	1	B/. 4,010.67
DENTI-CLINICA, S.A.	5	B/. 3,970.13
DISTRIBUIDORA CABADI, S.A.	1	B/. 7,180.91
DISTRIBUIDORA LAF, S.A.	2	B/. 311.51
DISTRIBUIDORA PROFARMA,S.A.	1	B/. 750.38
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	18	B/. 146,419.63
EFFECTIMEDIOSPANAMA	1	B/. 10.80
ESPECIALISTAS EN ESTERILIZACION Y ENVASE DE PANAMA S.A.	22	B/. 837.08
FEAXINTERNATIONAL, S. A.	1	B/. 1.54
FORMAS EFICIENTES.S.A	3	B/. 752.30
FORMAS Y SISTEMAS, S.A.	14	B/. 1,884.52

EMPRESA	CANTIDAD DE MULTAS APLICADAS	MONTO DE MULTAS(B/.)
FRANKLIN VIDAL GONZALEZ(PROVEEDORA GEFRAISA)	1	B/. 4.27
G B M DE PANAMA,S.A	1	B/. 108.80
GILMIRBUSINESS.S.A	1	B/. 6.45
GLENMEDICALSUPPLY INC	5	B/. 20,001.43
GRAPIMPORT, S.A.	6	B/. 570.11
GRUPO BARSASH, S.A	1	B/. 63.80
GUERBETPANAMA, S.A.	1	B/. 345.75
HEALTHCARE PRODUCTS CENTROAMERICA, S.A.	29	B/. 52,906.12
HMGINVESTMENT CORP.	3	B/. 8,481.58
HORACIO ICAZA Y CIA., S.A.(LA CASA DEL MEDICO).	1	B/. 1,895.60
IMEXSATEC.S.A	2	B/. 343.20
IMPORTADORA C Y R, S.A. (UNIFORMES SAFETY)	1	B/. 15.36
IMPORTADORA CENTRAL.S.A	1	B/. 6.72
IMPORTS DOS REIS, S.A.	15	B/. 45,954.40
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.(IMEDICASA)	6	B/. 5,530.64
INTER SUPPLY PANAMA, S.A.	8	B/. 1,432.39
INTERMEDICS.A	17	B/. 11,445.61
INTERNACIONAL BIOFARMACEUTICA.S.A	1	B/. 1,062.18
INVERSIONES TAGORE PANAMA, S.A. (INTAPASA)	7	B/. 100,308.50
INVERSIONES TEALIS, S.A.	2	B/. 238.03
JELLINI, S.A	5	B/. 100.51
JERS MEDICAL PANAMA, INC	2	B/. 236.96
KENDALL, S.A.	5	B/. 45,128.32
KIKOX, S.A.	1	B/. 145.20
LABORATORIOS RIGAR S.A.	12	B/. 12,100.18
LABORATORIOS DEL CARIBE.S.A	1	B/. 27.06
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	6	B/. 2,429.95
LEDAKON,S.A	2	B/. 87.08
MACROMAR PANAMA, S.A.	1	B/. 77.87

EMPRESA	CANTIDAD DE MULTAS APLICADAS	MONTO DE MULTAS(B/.)
MADINIPHARMA, S.A	4	B/. 5,133.86
MASTER DIRECTPANAMA, S.A.	2	B/. 75.05
MCC FARMA, S.A.	3	B/. 5,079.72
MCM, S.A.	7	B/. 6,517.47
MEDLATINOAMERICA, S.A.	1	B/. 792.00
MEDIFAST, S.A.	1	B/. 137.70
MEDI-LAB, S.A.	2	B/. 1,166.69
MEDICAL DEPOT, S.A.	66	B/. 136,058.43
MEDIEQUIPOS, S.A	2	B/. 2,523.17
MEDIMEX, S.A	10	B/. 5,608.74
MEDIPAN, S.A.	11	B/. 6,699.19
MOVINGTECHNOLOGY, S.A.	1	B/. 14,000.00
NTCCPANAMA GROUP, S.A.	2	B/. 186.09
NUTRIMEDPANAMA, S.A.	36	B/. 78,441.70
OLIMPUSCOMMERCIALCORPORATION, S.A.	6	B/. 1,151.38
ORTOMEDICPANAMA, S.A.	32	B/. 29,464.71
PAN DATA SERVICES INC.	2	B/. 35.39
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3	B/. 100.06
PHARMA ALLIANCE PANAMA, S.A.	12	B/. 37,036.67
PHARMACHIMIQUE DE PANAMAIMPORTEXPORT, S.A.	4	B/. 1,408.33
PHARMAHEALTH CORP.	3	B/. 3,239.88
PHARMASUPPLIES CORP.	24	B/. 61,869.60
PHARMA TRADE &SERVICE,S.A	17	B/. 12,269.35
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	30	B/. 8,371.19
PRODUCTOS ROCHE(PANAMA) S.A.	30	B/. 37,653.19
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	25	B/. 144,319.70
QUALIPHARM PANAMÁ, S.A.	5	B/. 315.78
QUIMIFAR, S.A.	9	B/. 23,252.50
REMODELACIONES JC, S.A.	1	B/. 3.07

EMPRESA	CANTIDAD DE MULTAS APLICADAS	MONTO DE MULTAS(B/.)
REPRESENTACIONES CELMAR, S.A.	5	B/. 18,473.56
REPRICO, S.A.	39	B/. 90,467.20
RICOHPANAMA, S.A.	5	B/. 557.85
ROCAYOL SAFETY & INDUSTRIAL CENTER S.A.	1	B/. 32.03
SEKTASA, CORP.	1	B/. 1,299.77
SENTOSA CORPORATIONS.A	4	B/. 579.00
SERVI-LAB, S.A.	5	B/. 5,180.52
SEVEN PHARMA PANAMÁ, S.A.	3	B/. 188.75
SHIRE PANAMA, S.A.	3	B/. 6,509.88
SOCAR BUSINESS INC.	3	B/. 442.08
SUPLIDORA COMPLETA, S.A	1	B/. 0.52
TAMBOR, S.A.	1	B/. 4.64
TECNILEC, S. A.	1	B/. 55.09
TEM CONSULTING INTERNATIONAL S.A.	7	B/. 266.23
TERAPIAS AVANZADAS, S.A.	2	B/. 146.24
TREJOS & GUERRA CORPORATION (G & M PRODUCTS)	1	B/. 546.25
U.S. PHARMACY SYSTEMS INC.	18	B/. 25,130.65
U.S. PHARMACY SYSTEMS, INC.	10	B/. 7,481.18
ULTRA TECH INC., S.A.	1	B/. 373.33
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	3	B/. 42.49
VITALMEDIC, S.A.	3	B/. 1,244.93
EMPRESAS MULTADAS:	120	MONTO TOTAL DE MULTAS
	CANTIDAD DE MULTAS: 874	B/. 1,442,115.88

Fuente: Dirección Nacional de Compras

**Cuadro No. 32:
Cantidad de Análisis de Precios Indiciados (01-Noviembre De 2019 Al 31 de Octubre de 2020)**

MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS DE SALUD Y EQUIPOS MÉDICOS	ANÁLISIS DE EXPEDIENTES ONEROSOS O RIESGOSOS	INSTALACIONES DE SALUD, PROGRAMAS O SERVICIOS DE SALUD	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS	PROYECTOS ESPECIALES DE ANÁLISIS PARA LICITACIONES	ANÁLISIS DE INSUMOS POR COVID	TOTAL DE ANÁLISIS DE PRECIOS INDICADOS POR ESPECIALIDAD	PROMEDIO DE ANÁLISIS REALIZADOS POR ESPECIALIDAD
CARDIOLOGÍA	3	0	0	0	0	3	1
CLÍNICA DE HERIDAS	0	0	0	85	0	85	28
EQUIPO	3	0	0	0	6	9	3
LAVANDERIA Y COSTURA	5	0	0	0	0	5	2
MANTENIMIENTO	15	0	0	0	0	15	5
MEDICAMENTOS	259	26	198	873	2	1,353	451
MÉDICO QUIRÚRGICO	432	3	338	241	39	1,053	351
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	2	0	0	0	0	2	1
ODONTOLOGÍA	14	1	0	86	0	101	34
ORTOPEDIA	5	0	0	0	0	5	2
OXÍGENO MÉDICO	1	0	0	2	0	3	1
PINTURA	3	0	0	0	0	3	1
QUÍMICOS - LAVANDERIA	1	0	0	0	0	1	0
RADIOLOGÍA MÉDICA	11	0	15	0	0	26	9
TERAPIAS RESPIRATORIA	1	0	0	0	0	1	0
NEFROLOGÍA	7	0	0	0	0	7	2
PAPELERÍA	1	0	0	0	0	1	0
LABORATORIO CLÍNICO	90	1	3	0	30	124	41
SERVICIOS	0	0	0	0	10	10	3
TOTALES	853	31	549	1,287	87	2,807	936
					ANÁLISIS PROMEDIO POR MES	468	

Fuente: Dirección Nacional de Compras

Tecnología Desarrollada

El Sistema de Compras SISCOCOMP+ desarrollado en el Departamento de Control Global de Gestión de la Dirección Nacional de Compras, desarrolló e implementó una herramienta tecnológica para la gestión de las compras institucionales tanto a nivel central como en las unidades periféricas, evidenciando un desempeño eficiente, dado a su característica y poder estándar e innovador.

Propuestas para el nuevo periodo

- Establecer consumos objetivos y de fiar que posibiliten formular estimaciones de compras correctas y sustentables.

- Intensificar la modernización tecnológica de los proceso de compras.
- Optimizar la programación en la ejecución de los contratos de Precio único.
- Adecuar los procedimientos de contratación pública.
- Revisar el Reglamento de Compras
- Fortalecer la interacción operativa entre las direcciones nacionales de Compras y Logística y la Dirección de Abastos.
- Reforzar la relación con la Oficina de Control Fiscal.
- Mejorar la conformación de los pliegos de cargos.
- Ampliar y profundizar la implantación del Sistema de Compras (SISCOMP+)
- Revisar la estructura de la Dirección Nacional de Compras, a fin de adecuarla a las nuevas realidades de la entidad.
- Impulsar el fortalecimiento organizacional a través de la capacitación y la simplificación y reformulación de procesos.

Dirección Nacional de Logística

La Dirección Nacional de Logística tiene entre sus responsabilidades suplir de Producto Para la Salud Humana los CEDIS e implementar estrategias para la conservación de calidad de los mismo con la administración de los inventarios máximos y mínimo. Además de la incorporación de los indicadores de Abastos, Logísticos y KPI. Se realizaron trámites de adquisición, entrega, distribución y pago de medicamentos e insumos médicos. En este periodo se generaron un total de 1,615 Notas de Solicitud de Entrega de diferentes Licitaciones de Precio Único por un monto de B/. 153.6 millones de dólares esto, ha generado un total de 1,451 entradas y repercute directamente en el Abastecimiento de Medicamentos e Insumos Médicos ya que han generado despachos hacia las unidades ejecutoras, representando un monto de pago por B/. 146.9 millones de dólares en recepciones en los tres (3) Almacenes de la Dirección Nacional de Logística:

Cuadro No. 33:
Notas de Solicitud de entrega generadas y entregadas al proveedor
Enero a octubre 2020

Licitación	Inventario	Notas Generadas	Monto (en balboa)	Tiempo Trámite	Entregadas	Monto (en balboa)	Efectividad
01-2017	Medicamento	631	79,668,641.22	92	608	76,319,033.07	96.4%
02-2018	Médico Quirúrgico	470	19,832,831.08	22	454	18,093,954.72	96.6%
03-2018	Laboratorio	3	859,871.51	3	2	141,010.78	66.7%
05-2018	Medicamento	95	36,303,374.47	21	90	37,714,385.53	94.7%
06-2017	Clínica de Heridas	19	880,330.20	21	17	856,705.20	89.5%
07-2017	Odontología	42	1,394,029.50	14	40	1,316,501.50	95.2%
08-2017	Laboratorio	299	6,999,582.35	12	185	4,995,804.70	61.9%
09-2018	Medicamento	56	7,752,547.33	18	55	7,501,571.89	98.2%
		1615	153,691,207.66	29	1451	146,938,967.39	89.8%

Fuente: Dirección Nacional de Logística

De estas acciones se ha logrado pagar un total de B/. 82.1 millones de dólares, es decir un 55.9% ha sido cancelado a la fecha. Al 31 de octubre del 2020, tenemos un abastecimiento sostenido de 78.0%, contra 70.0% en abril de este año.

Nuestros tres Centros de Distribución:

CDDI, (Provincias Centrales) cobertura de 21 Unidades Ejecutoras.

CDCH, (Provincias de Chiriquí y Bocas del Toro) cobertura de 15 Unidades Ejecutoras.

CDPA, (Provincias de Panamá y Colón) cobertura de 39 Unidades Ejecutoras con un total de 75 Unidades de Salud.

Se logró habilitar tres galeras para depósitos de insumos médicos, de las cuales dos (2) están siendo utilizadas.

Los valores del inventario a esa fecha (31-10-2020) es el siguiente:

Mayo 2020 81,108,415.69

Octubre 2020 89,738,218.77 (Aumento de 8,6 millones de dólares).

Durante la vigencia del año 2020, se han tramitado para asignación presupuestaria bajo el mecanismo de contratos, órdenes de compra y Adendas las cuales se detallan de la siguiente manera:

- Insumos Médico Quirúrgico e Insumos de Laboratorio: 509 solicitudes de trámites de registro a través de sellados, que equivalen al monto de B/. 57, 799,400.86.
- Adendas comprometidas 87 solicitudes de trámite por el monto de B/. 21, 756,140.64
- Medicamentos: solicitudes de adendas trabajadas 150 equivalen al monto de B/. 73,948, 435.22
- Adendas de Incrementos de Licitación de Precio Único: B/.4,882,461.00

Cuadro No. 34: Reportes de Egresos Presupuestarios por Riesgo, Gasto, Monto Comprometido, Monto Devengado y Monto Pagado. Montos en Balboas (B/.)

RIESGO	GASTO	COMPROMETIDO (B/.)	DEVENGADO (B/.)	PAGADO (B/.)
2	219	B/. 3,773,512.61	B/. 609,085.38	B/. 6,717,993.80
4		B/. 719,796.61	B/. 115,142.53	B/. 1,238,228.42
2	239	B/. 93,169.35	B/. 69,453.16	B/. 129,214.53
4		B/. 32,677.03	B/. 24,587.89	B/. 45,727.12
2	244	B/. 19,678,364.45	B/. 7,700,667.20	B/. 121,132,114.75
4		B/. 6,921,959.47	B/. 2,785,957.56	B/. 40,416,469.79
2	249	B/. 192,991.11	B/. 377,744.79	B/. 2,513,514.67
4		B/. 21,204.26	B/. 33,115.05	B/. 239,177.43

RIESGO	GASTO	COMPROMETIDO (B/.)	DEVENGADO (B/.)	PAGADO (B/.)
2	269	B/. 629,348.00	B/. 7,637.35	B/. 155,380.27
4		B/. 3,583.43	B/. 1,786.38	B/. 33,919.50
2	274	B/. 6,870,557.45	B/. 5,961,652.33	B/. 29,739.00
4		B/. 1,729,404.11	B/. 1,411,477.33	B/. 7,119.26
2	277	B/. 10,918,106.20	B/. 3,008,094.68	B/. 16,235,015.91
4		B/. 1,453,410.68	B/. 411,181.14	B/. 2,193,135.25
2	278	B/. 700,799.52	B/. 12,149.90	B/. 1,734,097.81
4		B/. 200,249.37	B/. 2,320.94	B/. 430,382.35

Fuente: Dirección Nacional de Logística

**Cuadro No. 35:
Informe de Cuentas de Vigencia Expirada - 02 de dic de 2020
Montos en Balboas (B/.)**

INSUMOS	CUENTAS TRAMITADAS	PAGADAS	MONTO GLOBAL (B/.)
MEDICAMENTO CEDIS PMA	166 ctas.	153	B/. 14,634,703.51
LABORATORIO CEDIS PMA	76 ctas.	59	B/. 703,943.47
ODONTOLOGÍA CEDIS PMA	7ctas.	6	B/. 83,420.00
MQ CEDIS PMA	86 ctas.	39	B/. 891,243.21
MEDICAMENTO CEDIS CHIRIQUÍ	100 ctas.	69	B/. 1,389,439.98
MQ CEDIS CHIRIQUÍ	14ctas.	7	B/. 11,142.11
MEDICAMENTO CEDIS DIVISA	81cts.	47	B/. 839,438.76
MQ CEDIS DIVISA	6ctas.	1	B/. 177.60
TOTAL			B/. 18,553,508.64

Fuente: Dirección Nacional de Logística

Observación: la diferencia entre las cuentas tramitadas y las pagadas es por causas de devoluciones o por falta de partida.

Dirección Nacional de Asuntos Administrativos

Durante este periodo se logró la modernización de la imprenta CASESO, con la adquisición y habilitación de equipos de imprenta por valor de B/. 117,250.00. Se reubicaron las oficinas a un local seguro, debido a que la galera que ocupaban fue declarada inhabitable por SINAPROC, Universidad Tecnológica de Panamá y la Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo en el año 2018. Con esta gestión se obtuvo la producción de formularios de uso y trámites administrativos y de salud al 100%.

El Departamento de Control y Bienes Patrimoniales, alcanzó la recolección de 1,268 toneladas de material ferroso a nivel nacional. Se registraron 511 donaciones de activos, por un monto de: B/. 247.650.00

Formalización e implementación de los contratos de Servicio por el Alquiler de Equipos de Copiadoras para las instalaciones a nivel nacional por 36 meses por un monto de B/. 1,054,532.52.

Formalización e implementación del contrato de Traslado de Valijas a las Unidades Ejecutoras a nivel nacional por un periodo de 24 meses por B/.245,889.60.

Se logró el pago de la vigencia expirada por el almacenaje de documentos de las unidades ejecutoras por valor de B/. 246,000.00.

Se tramitaron recursos presupuestarios para la adquisición de equipos e insumos, vía transferencia interna para garantizar la atención de los servicios de salud equipos e insumos por valor de B/. 14,087.200.00.

DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS



Departamento de Presupuesto

Aprobación y Comunicación del Presupuesto aprobado para la Vigencia 2020 por un importe de B/.6,108.7 millones el cual es distribuido entre las Unidades Ejecutoras de la Caja de Seguro Social, así como la puesta en línea en los Sistemas de Administración Financiera (SAFIRO) y Mainframe.

Se remitió y sustentó el Informe de Ejecución Presupuestaria Trimestral de Ingresos, Gastos e Inversiones a la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social y se publicó en la página WEB de la Institución, correspondientes a los trimestres de: diciembre 2019, marzo y junio de 2020.

Se enviaron 143 Informes Mensuales de Ejecución Presupuestaria Institucional a diferentes Direcciones del Ministerio de Economía y Finanzas (66), Contraloría General de la República (44) y Asamblea Nacional (33).

Se gestionaron y aprobaron Treinta y Cinco (35) Traslados de Partida por la suma de B/.117.0 millones para atender Insuficiencias Presupuestarias de Gastos de Funcionamiento, Proyectos de Construcciones y Objetos de Gastos de Créditos Reconocidos, para cancelar cuentas de bienes y servicios recibidos, así como pasivos laborales de vigencias anteriores.



Se tramitaron sesenta y tres (63) Redistribuciones de Asignaciones Mensuales, para atender requerimientos de registros de documentos con implicaciones presupuestarias para adquisiciones de bienes, servicios y equipos en un determinado mes o período.

Se ofrecieron 1,442 respuestas en Memorandos y Notas a consultas sobre temas presupuestarios efectuadas por las diferentes Unidades Ejecutoras de la Institución.

Se emitieron 1,309 Certificaciones de Disponibilidad Presupuestaria a solicitud de las partes interesadas.

Implementación de sistema para la determinación del Plan Operativo Anual (P.O.A.); de los diferentes centros Gestores a Nivel Institucional.

Sustentación del Proyecto de Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones de la Caja de Seguro Social para el año 2021; ante la Junta Directiva de la Institución, Ministerio de Economía y Finanzas y Asamblea Nacional.

Departamento de Presupuesto

Descentralización de los Traslados de Partidas Internos que eran remitidos al Departamento de Presupuesto Central para su evaluación y registró en el Sistema Administrativo Financiero (SAFIRO). En la actualidad se realizan directamente en las Provincias, de manera satisfactoria.

Departamento de Tesorería

Los pagos a proveedores a través de la Cuenta General en el periodo de 1 de noviembre del 2019 al 31 octubre de 2020, alcanzaron un monto total de B/.390.2 millones, de los cuales B/.339.0 millones fueron cheques emitidos y B/.51.2 millones por el Sistema ACH.

Las Transferencias Bancarias totalizaron B/.2,948.7 millones en el periodo, desglosadas de la siguiente manera:

- Salarios y Remuneraciones por B/.760.2 millones.
- Prestaciones Económicas por B/.1,972.7 millones.
- Fondos de Trabajo por B/.209.7 millones.
- Servicios de Contabilidad por B/.6.1 millones.

Proyecto de Fortalecimiento de la Sección de Pago a Proveedores de Bienes y Servicios del Departamento de Tesorería, que tiene como objetivo cumplir con las normas y procedimiento vigente y lograr una mayor celeridad en el pago a proveedores, así como la transparencia en todo el proceso de pago, de modo que se minimice la cantidad de cuentas por pagar a proveedores, el cual se encuentra listo para su implementación.

Departamento de Administración de Seguros

Se autorizó la contratación de Pólizas de Seguro por un monto de B/.1,1270,119.97.

De los riesgos suscritos, la mayor incidencia de reclamos se reporta en la Póliza de Automóvil, con un total de 120 hechos de tránsito y 10 Casos Comprensivos.

Unidad Técnica Especializada de Inversiones

Se aplica una estrategia de inversiones caracterizada por la inversión en instrumentos financieros respaldados por el Estado panameño. Se logra una ejecución moderada del Plan Anual de Inversiones, según la volatilidad que experimentaron los mercados financieros al 31 de diciembre de 2019, con una ejecución de 86.89% del Plan Anual de Inversiones Financieras, con rendimientos promedios ponderados de 3.57%, en línea con las metas de rendimiento aprobadas por la Junta Directiva para este período de entre 3.0% - 4.0%.

Las reservas financieras siguen mostrando una sana capitalización al pasar de B/8,337.57 millones al mes de noviembre 2019 a B/9,221.34 millones al inicio del mes de octubre de 2020, con un crecimiento de 10.60%. Para el cierre de 2020 se estiman reservas entre B/8,700 a B/9,300 millones.

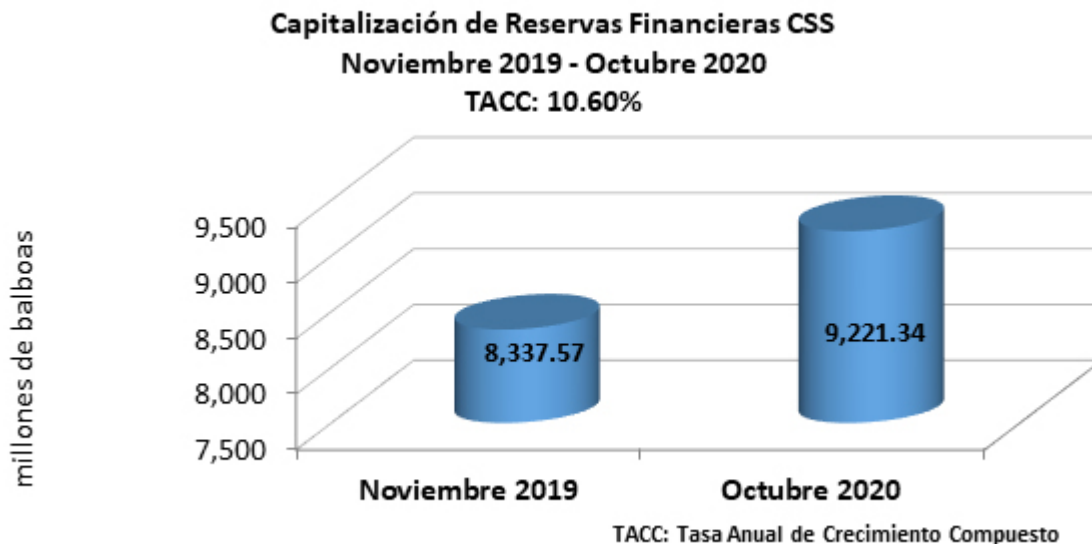
Estamos en la Implementación de la Unidad de Riesgo para garantizar menores niveles de riesgos financieros de las inversiones del Portafolio de la Caja de Seguro Social.

Cuadro No. 36 Saldo de Reservas Financieras En Millones de Balboas (B/.)

Saldo Reservas Financieras	Octubre 2020	Noviembre 2019	Diferencia	Var (%)
Saldo Reservas CSS (en millones de B/.)	9,221.34	8,337.57	883.77	10.60

Fuente: Unidad Técnica Especializada de Inversiones

Gráfico No.3:



Fuente: Unidad Técnica Especializada de Inversiones

Administradora de Inversiones SIACAP

La Administradora de Inversiones C.S.S., administra tres (3) Fideicomisos de Inversiones y opera a través de procesos que reflejan las mejores prácticas nacionales e internacionales en cuanto a la administración de recursos financieros e inversiones en estricto apego a sus normas y reglamentos vigentes.

La Administradora de Inversiones CSS ha ejecutado satisfactoriamente durante el periodo el Plan Anual de Inversiones de los Fondo SIACAP y Fondo PRAA, de acuerdo a los límites legales establecidos en la normativa y cumpliendo las buenas prácticas y usos del mercado financiero, obteniendo como resultado una adecuada relación rentabilidad-riesgo-liquidez de los recursos bajo administración.

El patrimonio de los Fondos SIACAP, PRAA y Bahamas al cierre del mes de octubre de 2020 alcanzó un valor presente de B/.562.6 millones:

**Cuadro No. 37:
Estado del Patrimonio de los Fondos
En Balboas (B/.)**

FONDO	PATRIMONIO	
	AL 01-nov-2019	AL 31-oct-2020
SIACAP	236,498,727.94	249,710,362.16
PRAA	281,582,726.40	311,315,732.29
BAHAMAS	1,725,346.41	1,650,587.69
TOTAL	519,806,800.75	562,676,682.14

Fuente: SIACAP

Al cierre del 31 de octubre de 2020, el Fondo SIACAP obtuvo una tasa de rentabilidad promedio de 4.20%, el Fondo PRAA de 4.00% y el Plan Bahamas de 4.53%; todas superiores al mercado. Por la administración de los tres (3) fondos, hemos devengado comisiones al mes de octubre de 2020 por la suma de B/.2,137,917.22.

Administración Del Plan De Retiro Anticipado Autofinanciable – PRAA

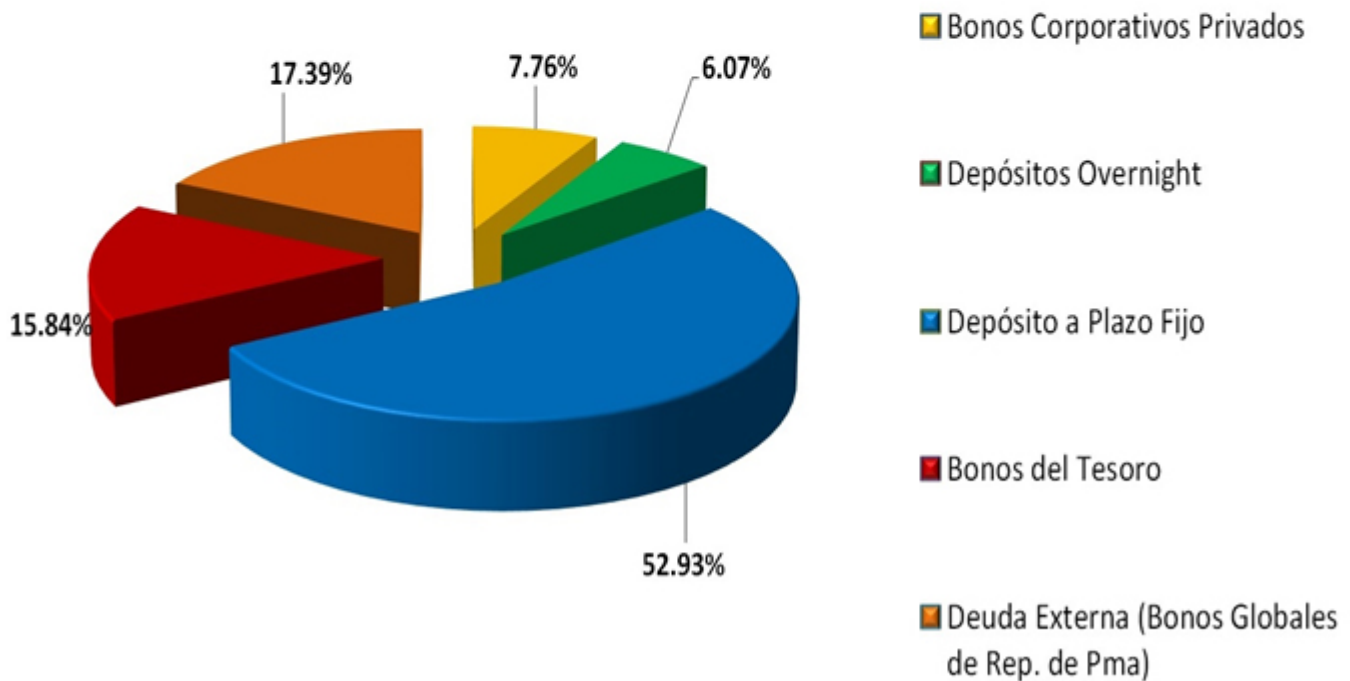
El Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA) es un sistema de pensiones creado mediante la Ley No. 54 de 27 de diciembre de 2000 con la finalidad de conceder a los participantes una pensión mensual temporal hasta que el beneficiario de ésta alcance la edad mínima legal para tener derecho a la pensión de vejez de la Caja de Seguro Social. Durante el periodo de pensión Puente gozarán de los mismos beneficios y tendrán las mismas obligaciones que les otorgan las leyes a los pensionados y jubilados de la Caja de Seguro Social.

Para este periodo los Ingresos por Comisiones del manejo del Fideicomiso (0.75% del capital del fondo del fideicomiso administrado) muestran valores por el orden de B/.2,085,941.87. El portafolio de inversiones compuesto por varios instrumentos financieros principalmente por Depósitos a Plazo Fijo muestra rendimiento a tasa de interés del 3.76%.

Cuadro No. 38: Portafolio de Inversiones al 31 de octubre de 2020 Montos en Balboas (B/.)

FONDO PRAA PORTAFOLIO DE INVERSIONES AL 31 DE OCTUBRE DE 2020 - RESERVA TÉCNICA				
Instrumentos Financieros	Valor Nominal	Tasa de interés	Valor Presente	Porcentaje de Reserva
Bonos Corporativos Privados	19,603,573.66	4.84%	20,161,181.73	7.76%
Depósitos Overnight	15,777,006.18	0.46%	15,777,209.30	6.07%
Depósito a Plazo Fijo	136,575,000.00	3.76%	137,375,717.97	52.93%
Bonos del Tesoro	37,505,000.00	4.22%	41,144,479.58	15.84%
Deuda Externa (Bonos Globales de Rep. de Pma)	32,381,000.00	6.91%	45,182,846.48	17.39%
Total	241,841,579.84		259,641,435.06	99.99%
Cuenta por Cobrar (Rendimientos Anticipados)			(318,677.54)	
Cuenta Corriente			34,872,836.20	
Patrimonio Neto de Reserva Técnica	241,841,579.84		294,195,593.72	
Rentabilidad Acumulada desde inicio del Fondo		5.89%		
Rentabilidad Promedio Ponderada del Fondo		3.36%		
Rentabilidad Anualizada		4.60%		

Distribución del Portafolio



Fuente: Administradora de Inversiones SIACAP-CSS

En cuanto a la gestión administrativa para diciembre 2019 se coordinó la asistencia a Congresos, Conferencias, Seminarios Nacionales de acuerdo al Programa de Adiestramiento y Capacitación para miembros de la Comisión del PRAA y colaboradores, por el monto de B/. 3,500.00. Entre otras tareas relevantes, publicamos por un monto de B/.3,455.76 en medios masivos locales (prensa) la divulgación del portafolio de Inversiones trimestral.

Podemos mencionar la contratación de la etapa final de servicios profesionales para Auditoria de los Estados Financieros y etapa final del Estudio Actuarial del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable – PRAA, sobre la base de las cifras al 31 de diciembre de 2018 y 2019 por un monto \$81,000.00 en ambos estudios.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del recurso humano, contratamos el suministro e Instalación de mobiliarios, adecuamos y remodelamos la recepción de las oficinas, por el orden de B/1,000.00; se instalaron y remplazaron equipos informáticos por el monto de B/5,100.00; se actualizó y reemplazó la central telefónica análoga por tecnología IP, por un monto \$4,550.00 para reducir el costo por llamadas; se adquirió por un monto \$2,225.00 la actualización de la licencia Peachtree para llevar la contabilidad de forma sistematizada y ordenada.

Gestionamos la actualización de la página web del PRAA con visualización y búsqueda de información amigable y eficaz, mostrando la información relevante de la administración del fideicomiso, estadísticas de las prestaciones, noticias importantes, normas, consultas de aportes en línea, actualización mensual de las aportaciones de los docentes.



Para mejorar la eficiencia en los procesos internos se logró reforzar al equipo de trabajo con 2 unidades, obteniendo como resultado que todos los trámites están al día y sin mora de expedientes. Trabajamos deficiencias de auditoría DNA-INV-IECI-01-2020, subsanado e implementando recomendaciones a un 100%. Iniciamos en conjunto con la Dirección de Innovación el proyecto de migración de la base de datos, para obtener mayor eficiencia y capacidad, además de contar con un aplicativo que permitirá, entre otras, el manejo de los trámites de nuestros afiliados mejorando su registro y control. Implementamos arqueos mensuales a inventarios, suministros, control de cheques y caja fuerte, para llevar al día los libros de entrega y los cheques. Se coordinó con el Departamento de Cuentas Individuales que se atendieran los casos de reclamo de más de 16 educadores que datan del 2018, que tienen discrepancia con los fondos que maneja el SIACAP. Se retomó la actualización del manual de Normas para la inversión de los fondos del PRAA que data del 2009.

A fin de beneficiar a nuestros afiliados, se coordinó con MEDUCA la capacitación virtual por parte de los analistas del PRAA al personal de las Direcciones Regionales en temas relacionados a la Ley No. 54 de 27 de diciembre de 2000 para mejorar el servicio que se brinda a los educadores. Se coordinó con la Dirección Nacional de Ingresos la distribución de los cheques de las prestaciones a nivel nacional gracias a sus Agencias. Mantuvimos reuniones virtuales de comisión de forma permanente, para dar reporte de la gestión y solventar. Se tramitaron devoluciones a la Contraloría General de la República y Tesoro Nacional de educadores que no les corresponde descuento, siendo esta una actividad innovadora.

Centro de Préstamos

Detallamos resultados operativos y administrativos revisados y actualizados, para un mejor control de los procesos enfocados a tema de riesgo crédito y agilidad en los procesos de respuesta a nuestros clientes. El Centro de Préstamos estuvo cerrado desde Octubre 2019 al 14 de Septiembre del 2020, por temas de revisión integral en los procesos de análisis de crédito, temas administrativos y operativos; a partir del 14 de Septiembre 2020 se realizó la reapertura para iniciar las colocaciones; aunado a la Pandemia que obstaculizó varios procesos por las causas conocidas.

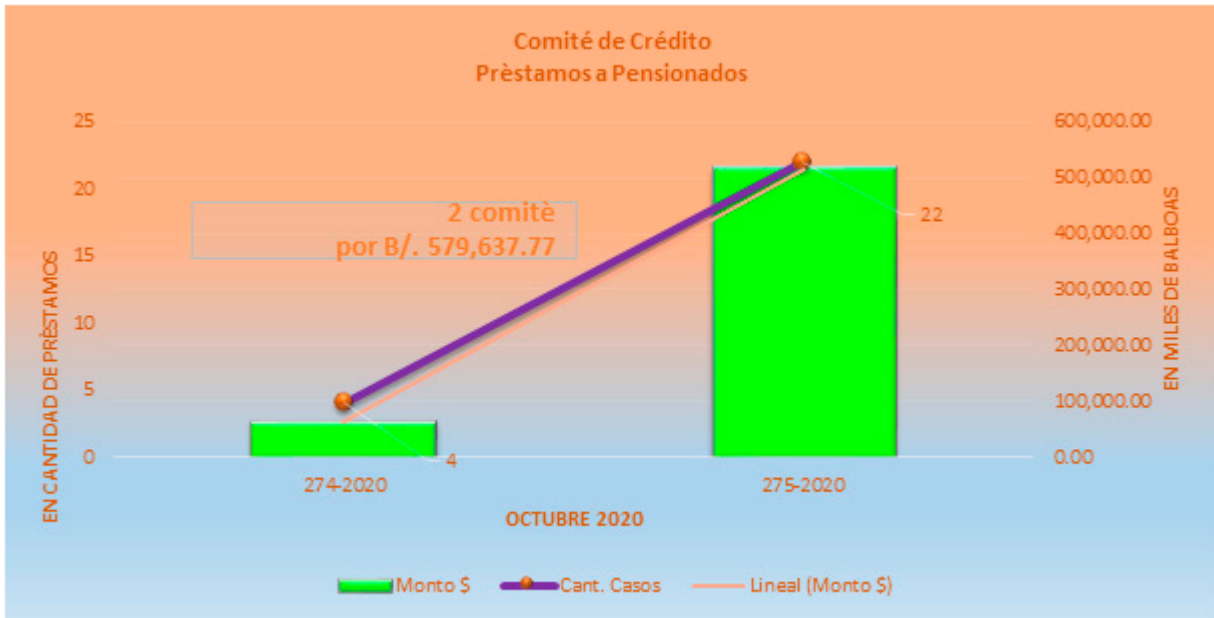
Al 30 de septiembre se aprobaron 14 préstamos hipotecarios por la suma de Seiscientos Treinta y Seis Mil Seiscientos Treinta y Ocho Balboas con 62/100 (B/.636,638.62) y al 31 de octubre se aprobaron 26 préstamos personales por la suma de Quinientos Setenta y Tres Seiscientos Setenta y Siete Balboas con 77/100 (B/.573,677.77) segmento jubilados y Pensionados.

Gráfico No. 4:



Fuente: Centro de Préstamos

Gráfico No. 5:



Fuente: Centro de Préstamos

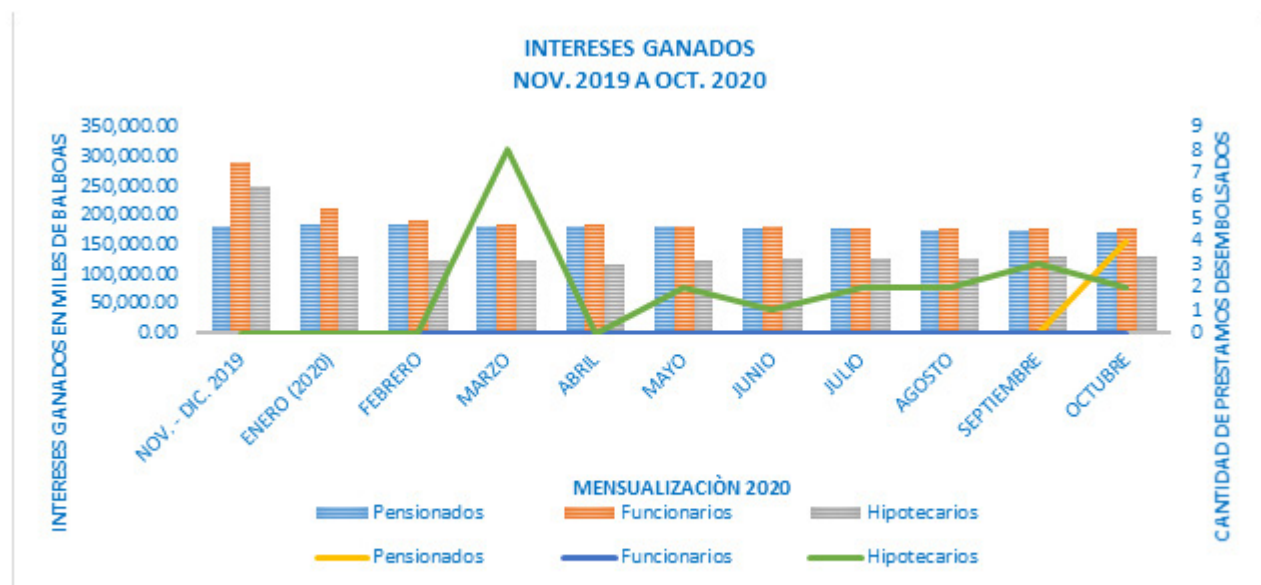
El Saldo en Cartera total al 31 de octubre de 2020 asciende a Ciento Dos Millones Novecientos Cincuenta y Siete Mil Doscientos Cuarenta Balboas con 97/100 (B/. 102,957,240.97) Mantenemos 5,068 préstamos activos e intereses ganados por Cinco Millones Seiscientos Doce Mil Cuatrocientos Setenta y Dos Balboas con 60/100 (B/.5,612,472.60) representan 5% del rendimiento del saldo de la cartera. La disminución del saldo y de los intereses debe a la amortización normal o anticipada de los préstamos y la no ejecución de préstamos durante el cierre.

Gráfico No. 6:



Fuente: Centro de Préstamos

Gráfico No. 7:



Fuente: Centro de Préstamos

Se recaudan ingresos en concepto de buen comportamiento de la siniestralidad correspondiente al año 2019-2020 la suma de Ciento Setenta y Nueve Mil Doscientos Seis Balboas con 73/100 (B/. 179, 206.73) que pasará a la cuenta de provisión.

Se logró la creación de una cuenta contable transitoria para el registro contable de 3 préstamos en estatus de difícil recuperación (2 fallecidos y 1 moroso) con un saldo total de Cuarenta y Cuatro Mil Novecientos Diecinueve Balboas con 83/100 (B/. 44,919.83). El caso de morosidad, se encuentra en el Juzgado Ejecutor.

Durante el periodo de cierre del Centro de Préstamos se realizaron los siguientes temas operativos y administrativos:

- Estrategia para aumentar la rentabilidad de los préstamos e incrementos de ingresos al IVM:
- Cobro de comisión.
- Extender plazo para captar más clientes manejando el riesgo crédito.
- Nuevos centros de préstamos – Chorrera, Penonomé y Santiago identificados por Cantidad de población de jubilados.
- Nueva forma de aprobación de crédito – Credit Scoring.
- Integración de APC y OFAC.
- Para Hipotecas liberación del control previo.
- Propagandas por facebook de La Caja, radio, tv, Instagram, asociaciones jubilados, y otras del sector gubernamental.
- Revisión del Reglamento de Personales segmento: Jubilados y Pensionados y Asegurados, para presentar a Junta Directiva
- Se agregó la aprobación de préstamos de manera ágil y segura a través de la herramienta Tecnológica Sistema de Puntaje de Crédito (Scoring) el cual mide las variables acorde al perfil del cliente y los parámetros del préstamo.
- Se agregó la autorización de los préstamos por Autonomía aprobada por la Dirección General

- Se modificó la cuenta de reserva, por una provisión en el Riesgo de Administración, para préstamos incobrables y se establece como se transfiere al Riesgo de Invalidez Vejez y Muerte.
- Eliminación de Endosos de Pólizas de Vida
- Se incluyó cobro de comisiones
- Se incluyó Fiador, cuando aplique.
- Revisión del Reglamento de Préstamos Hipotecarios: en revisión interna pero dentro de los avances revisados, está en adecuar los tiempos para desembolso, mantener la tasa de interés estable por mayor tiempo como la competencia, bajar la permanencia a un año, iniciar a ver el producto de leasing hipotecarios que el Gobierno emitió la Ley 179 que regula el financiamiento de bienes inmuebles y otras disposiciones.

Se revisó el organigrama y las funciones adecuando los procesos en especial den Contabilidad, Cobros, integrándose Administración de Cartera y sus Procedimientos, esto se está trabajando en conjunto con el Departamento de Procesos los procedimientos y procesos por áreas.

Procedimientos levantados que no existían y otros modificados:

- Revisión de Políticas Generales de Consumo.
- Consideraciones generales de análisis de crédito.
- Manual de procedimiento de confección de cheques.
- Manual de políticas de la cartera moroso: cobro de recargo por mora, cobro de penalización por cancelación anticipada en menos de dos años de vida del préstamo.
- Revisión de Contrato y Pagaré adecuando para temas de reestructuración.
- Manual de Producto (Personales e hipotecarios)
- Proceso de devoluciones de fondos de préstamos cancelados.
- Proceso de facturaciones de seguros.
- Procesos de Análisis de bonificación y siniestralidad.
- Proceso de transferencias de fondos, presupuesto, cuentas bancarias.
- Proceso de análisis de saldos bancarios (que corresponde a ingresos, a transferencias de fondos sin ejecución financiera, reinversión de fondos en la cuenta corriente)
- Modificación de carta de términos y condiciones de hipotecas.
- Modificación de carta de términos y condiciones de préstamos personales.
- Proceso de solicitud de carta de saldo.
- Creación de formato de emisión de carta de saldo para préstamos personales.
- Proceso de entrenamiento al personal con la guía por pantallas y teoría de Hipotecas y Jubilados.
- Guía de proceso de solicitud de presupuesto para prestar.
- Estrategia para refinanciamientos Pensionados y Funcionarios.

Gráfico No. 8



Fuente: Centro de Préstamos

- Contabilidad (auxiliar de préstamos)
- Contabilidad conciliaciones bancarias.
- Se atendió auditorias administrativas, operativas y contables.
- Se instruyó sobre la fecha de inicio del préstamo (basada en el registro en Safiro)
- Se envió parametrización de cuentas contables, para el control de morosidad.

Se está gestionando la apertura de cuentas bancarias (hipotecarios y para separar los ingresos de la inversión).

Se revisaron Registros Contables de los Préstamos a Funcionarios, desde junio 2018 a junio 2020 en donde se encontró diferencias y se hicieron los ajustes de corrección logrando así tener cifras confiables para los Estados Financieros y un sistema auxiliar contable en Access.

Se modificaron los informes a remitir con los sustentos y el detalle de cada gráfica

Se tramitó el anteproyecto de presupuesto 2021 del plan de inversión, incluyendo los nuevos centros de atención al cliente.

Se crearon políticas covid-19, charla al personal, (pandemia-estrés); medidas de contingencia.

- Un Guardia de Seguridad para cada Centro de Préstamo, para el control de entrada del

público, acorde a las medidas de seguridad indicadas por el MINSA

- Se solicitó marcador de temperatura digital que el cliente solo se coloque
- Se colocaron mamparas en los escritorios y recepción.
- Se aprobó la compra de uniformes para el personal del Centro de Préstamo.
- Se solicitó Reloj de Marcación Biométrica, para evitar el control manual de asistencia, manejando otros procesos dentro del centro de préstamos.
- Se confeccionó control de producción diaria por colaborador.
- Gestión del pago pendiente al proveedor desde el 2018, pendiente saldo en enero se culmina el pago.
- Propuesta de Nuevo Servicio de Scoring, Lista de vigilancias, APC integrada dentro del proceso de préstamos.
- Procedimiento de Scoring.
- Propuesta de Servicio contratación de APC.
- Reunión con proveedores (2) explicando su core financiero.

Proyectos Tecnológicos en marcha:

1. Proyecto de Estabilización de Sistema Mainframe en la cartera de Funcionario
2. Proyecto de Panamá en línea para incrementar los canales de atención a clientes.
3. Proyecto de Acceso al Portal y cotizar (pendiente de pago para iniciar)
4. Proyecto de Adquisición de Software Financiero que maneje desde la captación de clientes, operaciones de créditos, morosidad, administración de cartera, seguros, Contabilidad integrada con SRPG y SAFIRO, flujo de procesos, controles estadísticos para reportes que integre todo el manejo del centro de préstamos. Actualmente se maneja en Mainframe, Sigma 7, Excel, Access y estos tres diferentes programas al no estar integrados, restan competitividad ante la rapidez de la respuesta a nuestros clientes.
5. Se ha tramitado vigencia expirada por compra de uniformes del año 2016, de lo cual se ha logrado la presentación de la cuenta por parte del proveedor y se obtuvo la recepción de la misma por parte del departamento de pago en tesorería.
6. Se ha logrado efectuar los registros devengados de las órdenes de compras antes del cierre presupuestario.

B.3. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

La Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado, en la búsqueda de transformar el proceso de atención para brindar servicios de manera oportuna a los usuarios, identificó la necesidad de realizar cambios estratégicos para fortalecer el trato amable y cálido que ofrece en las distintas instalaciones; además, surgió la iniciativa de modernizar la metodología de monitorear y evaluar, integrando elementos tecnológicos que agilicen los procesos bajo su responsabilidad.



Nuestra Dirección Ejecutiva está gestionando los siguientes proyectos:

- Comunicación Accesible
- Cliente Misterioso
- Implementación virtual para citas y otros servicios que ofrece la Dirección Nacional de Asistencia de los Servicios al Asegurado para personas con discapacidad auditiva

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

La Dirección Nacional de Atención al Asegurado, cuenta con un equipo de trabajo distribuido en las distintas instalaciones de salud y administrativas de la Caja de Seguro Social, que ha facilitado avances importantes en cuanto a la asesoría, orientación, tramitación de quejas, aplicación de encuestas de satisfacción, coordinación de estrategias de atención, gestión en sitio de las necesidades individuales de nuestros usuarios y otros; generando mayor confianza institucional.

Por lo que la identificación de los funcionarios de Atención al Asegurado en las diferentes Unidades Ejecutoras se convirtió en una de nuestras prioridades, resultando en la adquisición de 824 chalecos para identificar al personal.

Se realizaron acciones específicas para atender oportunamente cualquier situación que pudiera afectar la continuidad de nuestros servicios.

La página Web <http://discapacidad.css.gob.pa/> integro elementos inclusivos para la asistencia de los usuarios con discapacidad.

Está en marcha la actualización de los procedimientos, guías, normas de atención vigentes y la creación de nuevos procedimientos y herramientas que incluyen aplicativos móviles.

a) Proyecciones

Realizar censo a todos los funcionarios de la Caja de Seguro Social para recopilar datos que nos permita conocer la población con discapacidad y sus familiares, y las situaciones socioeconómicas para mejorar las condiciones laborales y de salud; que permitan aportes para el desarrollo de políticas de impacto a nivel nacional.

Se hará adecuaciones al instrumento actual (encuesta), que se utiliza para el levantamiento de la base de datos del personal con discapacidades de la Institución y los servidores públicos que tienen tutoría de algún familiar con discapacidad.

Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género

La Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género constituye el enlace entre la institución y los usuarios de nuestros servicios, de tal manera que se pueda conocer sus expectativas para adecuar los servicios y atender sus necesidades con calidad, de forma oportuna y con calidez.

El objetivo de esta Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género se orienta a implementar acciones para el mejoramiento continuo de la atención en los servicios que presta nuestra Institución, estableciendo parámetros, normas, mediciones periódicas de opinión y otras actividades dirigidas a la transformación de la atención de los usuarios internos y externos.

Estamos desarrollando la creación de la Dirección Nacional de Equiparación de Oportunidades y Género con el fin de abarcar la atención de las personas con discapacidad y mantener un servicio con equidad e igualdad de oportunidades sin discriminación.

En la Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género dando cumplimiento a las recomendaciones del quinquenio (2018-2022) y en virtud de las normativas jurídicas de las personas con discapacidad, estamos actualizando la base de datos de los funcionarios a nivel nacional, en conjunto con Bienestar del Empleado cuyo objetivo es de actualizar las estadística real de funcionarios de la entidad para desarrollar programas, proyectos de prevención para favorecer su inclusión social.

Actualmente se encuentra en proceso la presentación de la creación de esta importante Dirección ante la Dirección General y su aprobación en la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social.

b) Desarrollo de actividades

Se realizaron capacitaciones y recorridos a las diferentes Unidades Ejecutoras, permitiendo hacer adecuaciones a las rampas para la accesibilidad de las personas con discapacidad, además de las adecuaciones a los baños.

Capacitación a Guardianes de Seguridad sobre el buen uso de estacionamientos de personas con discapacidad dictado por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, en donde tuvimos la participación de la Lic. Gloribeth Davidson con el tema “Reglamentación de la Normativa sobre el buen uso de los estacionamientos para personas con discapacidad, El Lic. Jorge Villalba Director de Equiparación de Oportunidades de SENADIS presento tema acerca de las certificaciones para estacionamientos de PcD, además de eso dispositivas sobre el App de la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre donde se pueden subir las quejas sobre el mal uso de estacionamientos de las personas con discapacidad. No podemos dejar de mencionar los acertados puntos que menciona la Lic. Mariejane Waugh Directora Nacional de Atención al Asegurado sobre la importancia que tiene el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.



El 6 de marzo de 2020 se realizó una reunión estratégica, con distintas delegaciones de la sociedad civil de personas con discapacidad, donde manifestaron sus expectativas ante la administración actual de la Caja de Seguro Social.

Participación de prueba de Página Web accesible para personas con discapacidad, realizada en Clayton edif. 519, en donde se indicó que la Página Web accesible tendrá complementos de sonidos, audiovisuales, lenguaje de señas para que toda la información que se va a presentar, llegue a toda la población y a los usuarios con discapacidad.



Ante la Pandemia de la COVID-19, la Dirección de Atención al Asegurado, desarrolló toda una serie de metodologías para la atención a los usuarios, por lo que la Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género incluyó actividades con nuevas herramientas metodológicas logrando cumplir con el plan de actualización y sensibilización con los temas de Discapacidad y Género.

Se realizó antes de la COVID-19, actividades docentes (21 jornadas de sensibilización en Discapacidad y sus normativas) y 6 de la Equiparación e Igualdad de Oportunidades y sensibilización sobre violencia doméstica y sus consecuencias sobre las mujeres.

Además, se mantuvo coordinación con los entes rectores que dictan las políticas públicas de Discapacidad como: SENADIS, CONADIS, la Red de Mecanismos Gubernamentales para la Red de Oportunidades y la Defensoría del Pueblo. Realizando en total 23 actividades interinstitucionales.

A través de la Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género, también se ha logrado llevar a efecto el primer censo nacional de personas con discapacidad en el país, logrando en conjunto con SENADIS y otras instituciones públicas y privadas, la entrega de insumos médicos y alimentos a más de 8,802 personas.

Con este tipo de evento también se realizó con una primera fase de éxito, la puesta en marcha del programa de Vacuna Express, que liderizado por la Dirección Nacional de Atención al Asegurado logró cubrir en la sede principal de DENSA 3,500 personas aproximadamente en cuatro días. Posteriormente esta iniciativa tuvo muy buena acogida por lo que se replicó a nivel nacional.

Actualmente, se están desarrollando actividades por medio de video conferencias, usando el programa Zoom, para capacitar tanto a usuarios externos como servidores públicos de la institución en temas para el manejo de la COVID-19 con respecto a la Familia, Comunicación Asertiva, Trabajo en Equipo, Liderazgo, entre otros temas. También se desarrollaron docencias virtuales en temas de Manejo del Cáncer, Atención en el hogar de personas con discapacidad, Violencia de género.

Con el fin de actualizar y cumpliendo las normativas con respecto al tema de discapacidad y género, la Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género incluyó en sus acciones prioritarias la aplicación de una encuesta para actualizar la población de servidores públicos con discapacidad en la institución. Actualmente, en coordinación con la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones, se organizó la divulgación de la encuesta a través de correos masivos, a la fecha estamos en el proceso de recolección de información.

Uno de los logros más necesarios y que brinda mayor beneficio a la institución y a esta importante población es el incremento en el recurso humano de dos personas expertas en Lengua de Señas que ha permitido desarrollar para el próximo año, una capacitación a nuestros servidores públicos en la atención de los asegurados y no asegurados.

La institución logró incluir en sus campañas de Facebook live, todos los videos y demás temas de divulgación a la población asegurada, la Lengua de Señas, lo que permite brindar divulgación a las personas con discapacidad auditiva, a través de las 2 intérpretes, ubicadas en la Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género, logrando realizar más de 67 actividades y cumpliendo con lo establecido en las normas nacionales, siendo la Caja de Seguro Social una de las pocas instituciones públicas que tiene este sistema.

La Dirección Nacional de Atención al Asegurado ha logrado este año 2020, la inclusión del primer transporte para servidores públicos con movilidad reducida, y en diciembre de este año se pondrá a disposición de las personas con discapacidad que necesiten trasladarse a eventos educativos o laborales.

CUADRO No. 1

OTRAS ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	OBSERVACIONES
RECORRIDOS Y CAPACITACIONES A LAS DIFERENTES UNIDADES EJECUTORAS	25	Jornadas de sensibilización sobre normativas, derechos y leyes de las personas con discapacidad la importancia de cumplir con una adecuada accesibilidad en las instalaciones.
REUNIONES Y COORDINACIONES TANTO EXTERNA COMO INTERNAS	48	Coordinaciones con interinstitucionales en beneficios de las personas con discapacidad y la importancia de acercar los servicios a la población.
ENCUESTAS A FUNCIONARIOS CON DISCAPACIDAD	En proceso	Dar cumplimiento a las normativas Internacionales y la Convención de los Derechos Humanos y la equiparación de oportunidades.
CAMPAÑAS CON LA INTÉRPRETE LENGUAJE DE SEÑAS	30	Lograr que las personas con discapacidad se comuniquen en igualdad de condiciones.
ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES	23	Ejecutar políticas públicas en beneficios de las personas con discapacidad en las instituciones.
ASESORÍAS Y ORIENTACIONES	77	Brindar orientaciones y asesorías a la personas con discapacidad en cuanto a los servicios que ofrece la institución.

OTRAS ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	OBSERVACIONES
INTERPRETACIÓN EN LENGUAJE DE SEÑAS FACEBOOK LIVE	67	Brindar una comunicación accesible mediante formatos aumentativos y alternativos de la comunicación que elijan las personas con discapacidad en redes sociales.
LÍNEA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA POR VIDEO LLAMADAS	2,000	Con la finalidad de crear una atención personalizada sobre los servicios que ofrece la Institución y preguntas de interés social.
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA VACUNA EXPRESS A NIVEL NACIONAL	7,099	Actividad desarrollada conjuntamente con el departamento de enfermería para la aplicación de vacunas H1N1 brindado a los adultos mayores y a personas con discapacidad.
ENTREGA DE INSUMOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	8,050	Atender las necesidades de las personas con discapacidad a través de la guía de prescripción y entrega de dispositivos médicos. Coordinación con las diferentes Unidades Ejecutoras a nivel nacional. Actualmente se sigue entregando.
BASE DE DATOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	En proceso	Censo para personas con discapacidad a nivel nacional, el cual busca ofrecer ayudas a sus necesidades básicas en apoyo interinstitucional.
PROYECTOS EN TORRE DE CONTROL	2	Se desarrolla en beneficio de las personas con discapacidad como lo es comunicación accesible y el icono de discapacidad dentro de la plataforma del Centro de Contactos, de tal manera que logremos acercar los servicios a la población.
Nº DE VISITAS DE LA PÁGINA WEB DE DISCAPACIDAD	5,630	Esta página web busca ofrecer a la población con discapacidad las acciones que se realizan como institución de seguridad.
CARROS ACCESIBLES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	En proceso	Un carro para cada provincia, para beneficio del traslado de las personas con discapacidad. En el área metropolitana se cuenta con un vehículo

a) Proyectos

La Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género ha realizado proyectos en busca de mejorar el servicio que se brinda al asegurado.

Uno de las grandes metas alcanzadas en este primer año es el de la página web accesible para personas con discapacidad, cuyo objetivo es actualizar a la población de usuarios de información importante sobre las normas y actividades que realiza esta Dirección, atención y guía de procesos de los diferentes servicios, obteniendo a la fecha más de 5,630 visitas.

Otro de los proyectos es el de atención a personas con discapacidad auditiva y visual. La Dirección Nacional de Atención al Asegurado ante el número de quejas y poder lograr la accesibilidad de todos los servicios y dando respuesta ante la pandemia del COVID-19, incluyó la atención para informar y asumir quejas o información a las personas con discapacidad auditiva y visual a través del número telefónico 199, logrando atender a más de 2,200 personas con discapacidad. En la actualidad se incluye como una herramienta tecnológica que permite, a través de este número y marcando la opción 7 la atención a estas personas con discapacidad.

Cuadro No. 2

PROYECTOS	OBSERVACIÓN	PORCENTAJE DE LOGRO
Implementación de una página web institucional accesible para personas con discapacidad.	Concluido	100%
Servicios de atención a usuarios con Discapacidad auditiva, visual- Primera fase.	Concluido/Actualmente se moderniza con la aplicación del dígito 7 al 199 y quedar de forma permanente.	85%
Comunicación accesible incorporando una plataforma tecnológica en el Centro de Contactos con herramientas inclusivas en conjunto con el ícono para personas con discapacidad y sus dos canales de atención: voz y redes.	En ejecución	25%

b) Capacitaciones

Actualmente Accesibilidad para la Igualdad de Oportunidades. Acceso al Entorno Físico, a la Comunicación y a la Información.



Cursos básicos de Lengua de Señas para funcionarios del Centro de Contactos; se busca lograr una buena comunicación entre las personas con discapacidad auditiva al momento de solicitar sus citas médicas, medicinas, información de todo lo relacionado con asistencia médica y trámites. Tienen igual derecho a recibir la atención y servicios de la institución en igualdad de oportunidades. En su primera etapa se está actualizando a los funcionarios que son operadores del Centro de Contactos.

Se ha unido esfuerzos con la Dirección de Infraestructura para la evaluación de las actuales Unidades Ejecutoras y lo que necesitan incluir en sus presupuestos, la Unidad de Equiparación de Oportunidades y Género realiza la supervisión, apoyo y asesoría a dichas direcciones para su cumplimiento.



Reunión sobre dispositivo Orcam, proyecto innovador de Lentes que permiten a las personas con discapacidad visual poder desarrollar la habilidad de lectura, sin el braille.



Actividades de lenguaje de señas.



Actividades de entrega de insumos



Departamento Nacional de Prestaciones Económicas e Ingresos

a) Atención

Un total de 1,628 atenciones se realizaron por medio de nuestra Página Web <https://tramites.css.gob.pa>, donde el usuario realizó consultas sobre prestaciones económicas que ofrece la Institución.

Producto de la pandemia y pensando en el beneficio de las aseguradas embarazadas, se inicia en abril una línea especializada (513-0560). Este proyecto, tiene como objetivo brindar una línea de orientación para que las mujeres embarazadas se informen de los requisitos que la ley exige para solicitar el subsidio de maternidad, además, se le asiste en el uso de la plataforma de solicitudes y el seguimiento de los casos. Se han atendido 5,567 consultas telefónicas.

b) Reclamos

Se recibieron 709 reclamos por la línea de Atención Ciudadana 311, en donde el 99% se les dio respuesta a los usuarios.

Del canal de atención vía SIAA, se gestionaron 112 reclamos, de los cuales el 100% se les dio respuesta a los usuarios.

Cuadro No. 3

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	
Departamento De Prestaciones Económicas E Ingresos	
Consolidado de Casos de SIAA Octubre 2019 - Agosto 2020	
FINALIZADOS	EN PROCESO
112	---

c) Capacitaciones

Fortalecer el conocimiento de nuestro personal y mantenerlo actualizado, es una tarea importante, por lo cual se ha realizado adaptaciones a fin de continuar con la programación anual. A la fecha se ha organizado 3 seminarios presenciales y 4 virtuales.



Cuadro No. 4

ACTIVIDAD	MODALIDAD		PARTICIPANTES
	Presencial	Virtual	
Imagen y Calidad en la Atención	X		53
Nuevo proceso para solicitar Subsidio de Maternidad	X		37
Sistema de Afiliación vía web	X	X	14
Trámites de maternidad vía web		X	37
Uso de la plataforma de consultas web		X	13
Cambios en procedimientos para solicitar prestaciones		X	13

También se tuvo la oportunidad de participar en las siguientes docencias:

- Participación en docencia sobre el Sistema Único de Citas
- Calidad en la atención.
- Participación en Webinar sobre las Prestaciones Económicas para personas vulnerables dictado por la AISS.
- Participación en Webinar sobre la Comunicación en Casa, Economía en el Hogar.
- Actitud y Conocimiento.

Otra actividad importante, es la capacitación dirigida a la sociedad civil dictada por el Departamento de Prestaciones Económicas de la Dirección Nacional de Atención al Asegurado, a fin de que se replique la información y disminuya el desconocimiento sobre las prestaciones económicas ofrecidas por la Institución, además de la orientación en ferias, que explicamos a continuación.



- Charla sobre Prestaciones Económicas a Largo plazo, dirigida a representantes de la red de mujeres trabajadoras. (34 participantes)
- Feria de la mujer trabajadora que se desarrolló en la Lotería Nacional de Beneficencia el día 8 de marzo, donde 200 personas pudieron conocer el N°. de cuotas y un aproximado de 430 personas fueron orientadas sobre temas de prestaciones económicas. También se dieron cápsulas sobre el lavado de manos.
- Participación en la feria de la Chorrera.

- Se desarrolló la primera actividad educativa, vía Zoom: donde ofrecimos al público en general, información teórica y práctica sobre subsidio de maternidad y la nueva metodología para poder adelantar su trámite vía web.
- Nuestra Dirección Ejecutiva crea un espacio de acercamiento con la comunidad de usuarios para que puedan mantenerse informados sobre las prestaciones económicas y servicios que ofrece.

a) Recorridos

La presencia permanente en las áreas de personal de Atención al Asegurado en las agencias e instalaciones donde se manejan prestaciones económicas, a fin de garantizar la adecuada atención de nuestros usuarios.

Se han realizado 51 recorridos de supervisión, algunos acompañados de nuestros directivos.

b) Reuniones y Coordinaciones

Se realizan reuniones y coordinaciones para mantener una comunicación constante con los gestores de cada una de las Unidades Ejecutoras donde contamos con oficiales de atención para realizar acciones conjuntas para mejorar el proceso de trámite de servicios y ofrecer una mejor atención al usuario.

c) Proyectos

Hemos sido aliados estratégicos para la realización de los siguientes proyectos:

- Disminución de los tiempos de trámites de maternidad.
- Consultas a través de la Web.
- Atención Telefónica de consultas sobre Prestaciones Económicas.
- Guía de Requisitos para atención a Usuarios y
- Folletos sobre requisitos de Prestaciones Económicas.

d) Asistencia técnica a usuarios

A partir del mes de julio de 2020, incorporamos al Departamento, la tarea de brindar asistencia a los usuarios que requieren apoyo para uso de las plataformas de afiliación, solicitudes de maternidad y el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas. Obteniendo un resultado de 22 asistencias.

#CSScontigo
en tiempos de COVID-19

Conéctate y conoce los trámites para el
Subsidio de Maternidad

EXPOSITORES:
Iris Andrade
Jefa Nacional de Servicios
al Asegurado - CSS DIENSA

Rubén De La Rosa
Coordinador de Servicios
al Asegurado - CSS DIENSA

Miércoles, 15 de julio de 2020
Hora: 1:30 a 2:30 p.m.
Id: 897 8796 1188
Contraseña: 279443

zoom



a) Trámite de traslado de pacientes asegurados y dependientes

La institución les ofrece el beneficio de transporte, hospedaje y alimentación a los asegurados y dependientes que, como resultado de una evaluación médica, deban trasladarse en demanda de atención especializada que no se oferte en la región geográfica donde residen.

Traslados Aéreos

- No se realizaron trámites de traslados aéreos de abril a septiembre de 2020 por la suspensión de los vuelos, a consecuencia de la pandemia de la COVID-19. Se retoma la actividad a partir del mes de octubre de 2020.
- A continuación se presenta tabla de datos y gráfico de todos los trámites de compra de pasajes aéreos realizados por nuestro personal en las Unidades Ejecutoras de la Provincia de Chiriquí y Bocas del Toro.

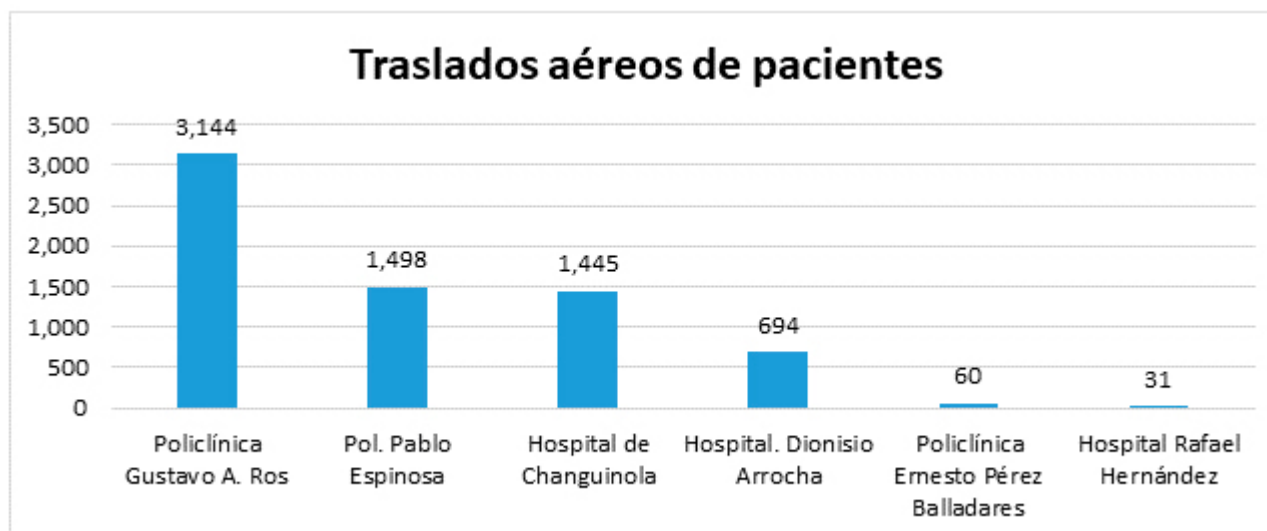
Tabla de datos con la cantidad de traslados aéreos realizados de noviembre del 2019 a octubre del 2020:

Cuadro No. 5

Unidad Ejecutora	Traslados aéreos realizados	%
TOTAL	6,872	100.00%
Policlínica Dr. Gustavo A. Ros	3,144	45.09%
Pol. Pablo Espinosa	1,498	21.49%
Hospital Dr. Raúl Mena Dávila	1,445	20.73%
Hospital Dr. Dionisio Arrocha	694	9.95%
Policlínica Dr. Ernesto Pérez Balladares, Padre	60	0.86%
Hospital Dr. Rafael Hernández	31	0.44%

Representación gráfica

Gráfica No. 1



En total se han realizado 6,872 traslados aéreos entre las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro, siendo la policlínica Gustavo A. Ros la Unidad Ejecutora en donde se tramitan más traslados con un total de 3,144 que representa el 45.09% de los trámites realizados.

Traslados Terrestres

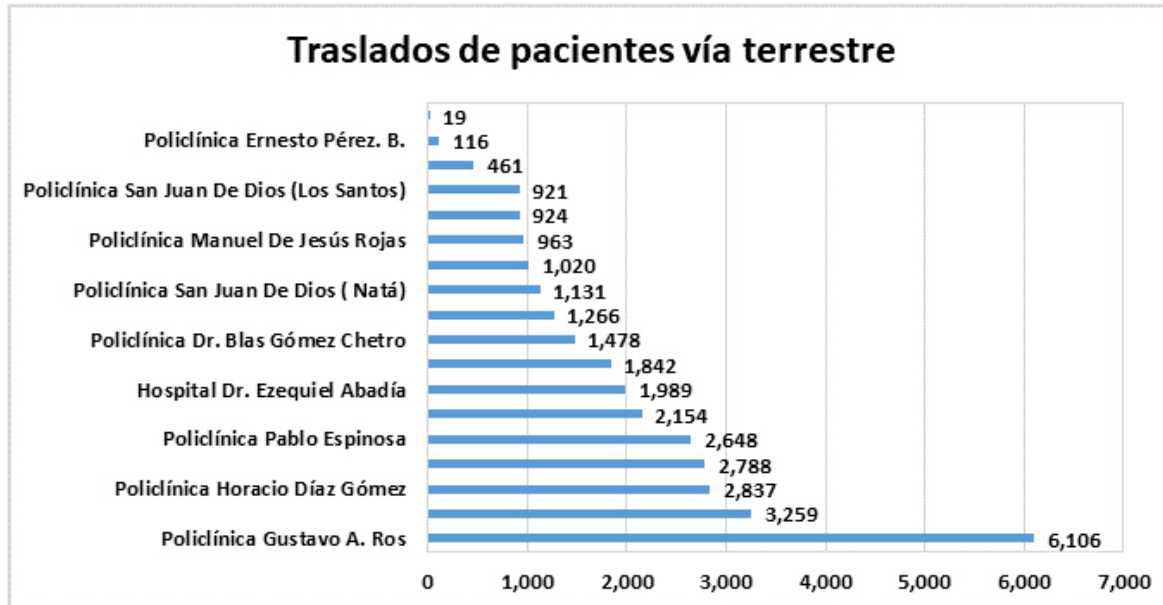
A diferencia de los traslados aéreos, los trámites de traslados terrestres se realizan en las Unidades Ejecutoras a nivel nacional.

A continuación, se presenta tabla de datos y representación gráfica de la cantidad de trámites que ha realizado nuestro personal de atención al asegurado.

Cuadro No.6

UNIDAD EJECUTORA	TOTAL DE TRASLADOS TERRESTRES	%
TOTAL	31,922	100%
Policlínica Gustavo A. Ros	6,106	19%
Policlínica Santiago Barraza	3,259	10%
Policlínica Horacio Díaz Gómez	2,837	9%
Policlínica Hugo Spadafora S.	2,788	9%
Policlínica Pablo Espinosa	2,648	8%
Policlínica Roberto Ramírez De Diego	2,154	7%
Hospital Dr. Ezequiel Abadía	1,989	6%
Policlínica Manuel P. Ocaña	1,842	6%
Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro	1,478	5%
Hospital de Changuinola	1,266	4%
Policlínica San Juan De Dios (Natá)	1,131	4%
Policlínica Miguel Cárdenas Barahona	1,020	3%
Policlínica Manuel De Jesús Rojas	963	3%
Hospital Dionisio Arrocha	924	3%
Policlínica San Juan De Dios (Los Santos)	921	3%
Hospital Rafael Estévez	461	1%
Policlínica Ernesto Pérez. B.	116	0%
Hospital Rafael Hernández	19	0%

Gráfica No. 2



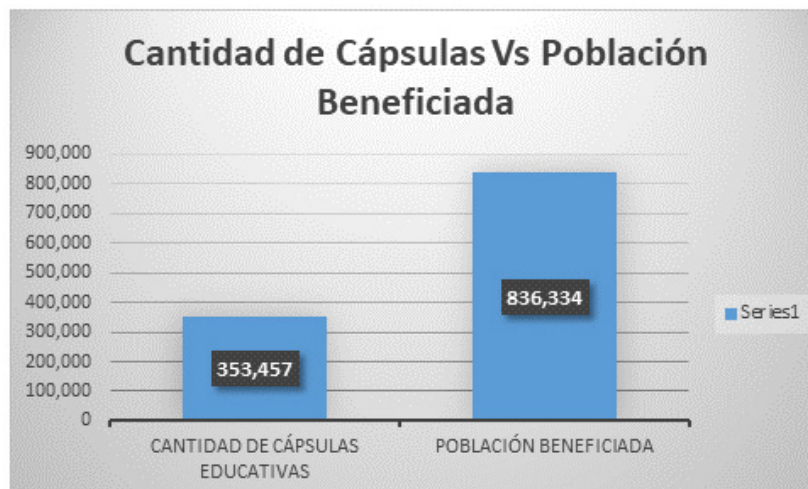
Nuevamente la policlínica Gustavo A Ros, es la unidad ejecutora con más traslados tramitados con un total de 6,106.

a) Cápsulas informativas

Es una herramienta que permite brindar información de temas de interés tanto de nuestro personal como de los usuarios concernientes a la salud, procesos y trámites de servicios que ofrece la Caja de Seguro Social.

Se han reforzados las cápsulas en las medidas de bioseguridad, tendientes a minimizar los casos de la COVID-19, tales como el lavado de mano, el distanciamiento social y el uso correcto de la mascarilla.

Gráfica No. 3



Se han brindado 353,457 cápsulas en total, entre noviembre 2019 a octubre 2020, con una población beneficiada de 836,334; con el objetivo principal de concientizarlos sobre las medidas de bioseguridad para la contención y mitigación de la COVID-19 y servicios que se ofertan en las instalaciones de salud a nivel nacional. Estas cápsulas están programadas para ser dictadas en horas de alta afluencia de pacientes y así poder aclarar dudas de manera oportuna.

a) Guía y orientación a pacientes y sus familiares en las salas de hemodiálisis a nivel nacional

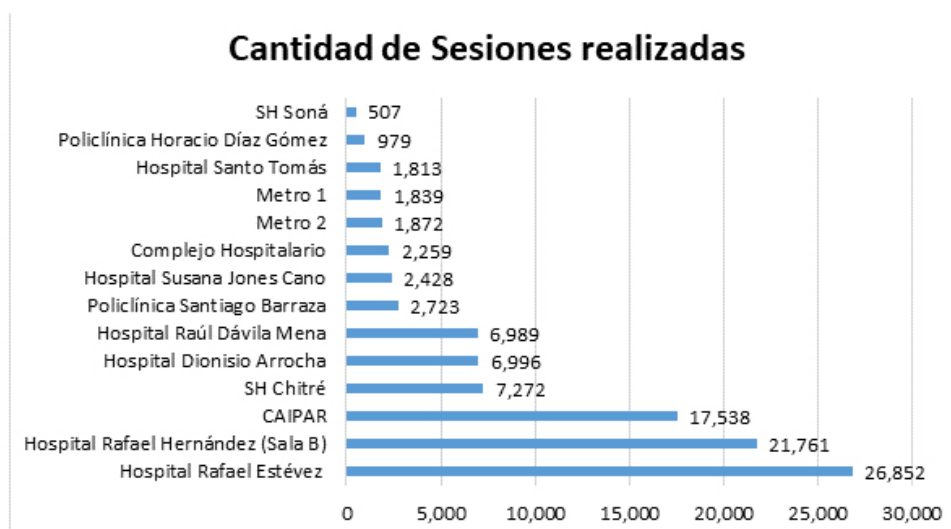
En las diferentes Salas de Hemodiálisis a nivel nacional, se han realizado un promedio de 101,828 sesiones.

Cuadro No.7

SALAS DE HEMODIÁLISIS	CANTIDAD DE SESIONES
Complejo Hospitalario Dr.AAM	2,259
Hospital Dr. Susana Jones Cano	2,428
Hospital Dr.Rafael Hernández (Sala B)	21,761
Hospital Dr. Rafael Estévez	26,852
Hospital Santo Tomás	1,813
Metro 2	1,872
Metro 1	1,839
Centro de Atención Integral de Pacientes Renales (CAIPAR)	17,538
Policlínica Horacio Díaz Gómez	979
Sala de Hemodiálisis-Chitré	7,272
Hospital Dr. Raúl Dávila Mena	6,989
Policlínica Santiago Barraza	2,723
Hospital Dionisio Arrocha	6,996
Sala de Hemodiálisis-Soná	507
TOTAL	101,828

Representación gráfica

Gráfica No. 4



Las instalaciones de salud con más demanda de pacientes en las salas de Hemodiálisis son en los hospitales: Dr. Rafael Estévez, el Dr. Rafael Hernández y luego el Centro de Atención Integral de Pacientes Renales (CAIPAR).

En las salas de hemodiálisis, el personal de atención al asegurado tiene un rol de importancia en la guía y orientación de los pacientes y familiares.

b) Atención de pacientes en el hotel contratado por la Caja de Seguro Social para brindar el servicio de Hospedaje y Alimentación a pacientes y sus acompañantes que vienen del interior de la República.

Al trasladarse los pacientes del interior de la República en busca de atención especializada que no oferten en la región geográfica donde residen, son hospedados en el Hotel Latino, donde son recibidos por el personal de Atención al Asegurado.

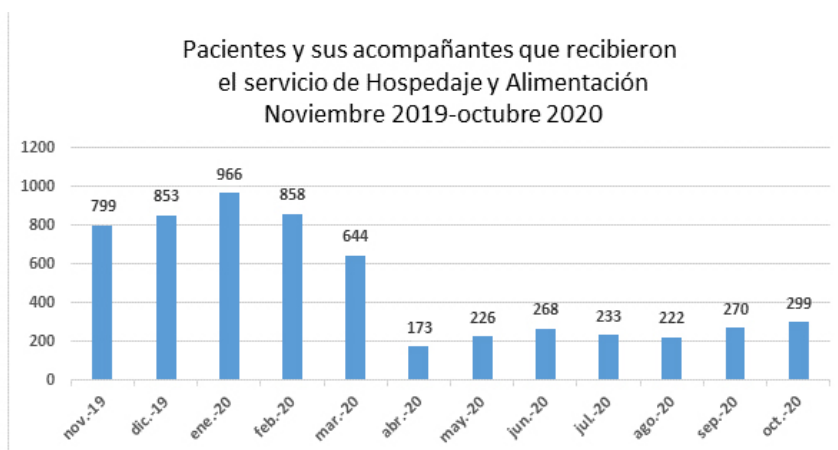
A continuación, se presenta la cantidad de pacientes que utilizan el servicio de hospedaje y alimentación:


Cuadro No.8
Detalle mensual de pacientes y sus acompañantes que recibieron el servicio de Hospedaje y Alimentación Noviembre 2019-octubre 2020

MESES	CANTIDAD DE PACIENTES HOSPEDADOS
noviembre	799
diciembre	853
enero	966
febrero	858
marzo	644
abril	173
mayo	226
junio	268
julio	233
agosto	222
septiembre	270
octubre	299
TOTAL	5,811

Representación gráfica

Gráfica No. 5





En total se hospedaron 5,811 pacientes y sus acompañantes, evidenciándose bajas en la ocupación del hotel desde abril 2020 a la fecha en comparación con meses anteriores, estas cifras están relacionadas a la suspensión de los vuelos y de las citas por especialidad, durante la pandemia.

a) Capacitaciones

Se han realizado 34 capacitaciones, (3) jornadas de actualización y en su mayoría por el programa Zoom, como medida para mantener el distanciamiento social. Muchos de los temas tratados fueron encaminados a proporcionarles al equipo de Atención al Asegurado, las herramientas psicológicas para enfrentar la situación actual por la pandemia de la COVID-19.

- Rol de Atención al Asegurado
- Impacto social por el COVID-19
- Visión holística de la salud
- Comunicación asertiva
- Trabajo en Equipo
- Enfrentando la crisis y pérdidas
- Motivación y empoderamiento.

b) Recorridos

Se han realizado hasta la fecha (41) recorridos, en las instalaciones de Panamá Metro, Este, Oeste, Colón y provincia centrales. Por la pandemia de la COVID-19 los programados para Chiriquí y Bocas del Toro fueron suspendidos.

El principal objetivo es validar los procesos de atención y como interviene nuestro personal en los mismos, ya sea facilitándoles la comunicación con las autoridades locales y centrales.

Conocer de primera mano las necesidades de recurso humano, equipo y demás herramientas necesarias para desarrollar su labor diaria.

Departamento de Medición y Evaluación

Se encarga de gestionar los casos de reclamos e inconformidad a nivel nacional que puedan afectar de manera directa o indirecta el buen manejo de la institución en materia de atención al asegurado.

Cumpliendo con el Plan Operativo Anual de la Dirección Nacional de Atención al Asegurado, se efectuaron encuestas de satisfacción a los usuarios que visitan las distintas Unidades Ejecutoras con el fin de conocer la opinión de los mismos y efectuar las recomendaciones necesarias que garanticen un mejor servicio.

Cuadro No. 9

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Encuestas de Satisfacción al Usuario en los distintos servicios que ofrece la Institución	5,996
Total de inconformidades	2,543
Total de inconformidades en proceso	45
Total de inconformidades resueltas	2,498
Total de capacitaciones realizadas	7

a) Encuesta de Satisfacción a Colaboradores de los edificios 519 y 520 de Clayton que utilizan el servicio de transporte que ofrece la institución realizada en el mes de octubre 2019.

- 395 colaboradores

Gráfica No. 6

Encuesta transporte Clayton
Edificios 519 y 520
Octubre 2019

Usuarios del Transporte según lugar de residencia



b) Estudio de satisfacción mediante Proyecto de Cita Única dirigida a los colaboradores de los edificios 519 y 520 de Clayton.

- 39 colaboradores.

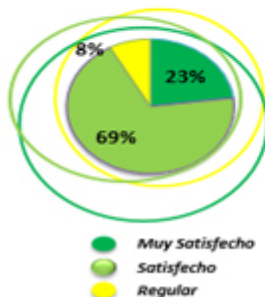
Gráfica No. 7

Encuesta cita única
Octubre 2019

Cuestionario

	Sí	No	N/A
1 ¿El médico le realizó un examen físico, durante la consulta?	50%	50%	
4 ¿Se realizó pruebas de Laboratorio?	100%		
6 ¿Durante la Consulta, recibió un trato amable?	100%		
7 Indique el nivel de satisfacción con la atención recibida	100%		

Satisfacción con el servicio recibido



Hubo preguntas dentro del cuestionario que no pudieron ser aplicadas a los entrevistados, como por ejemplo:

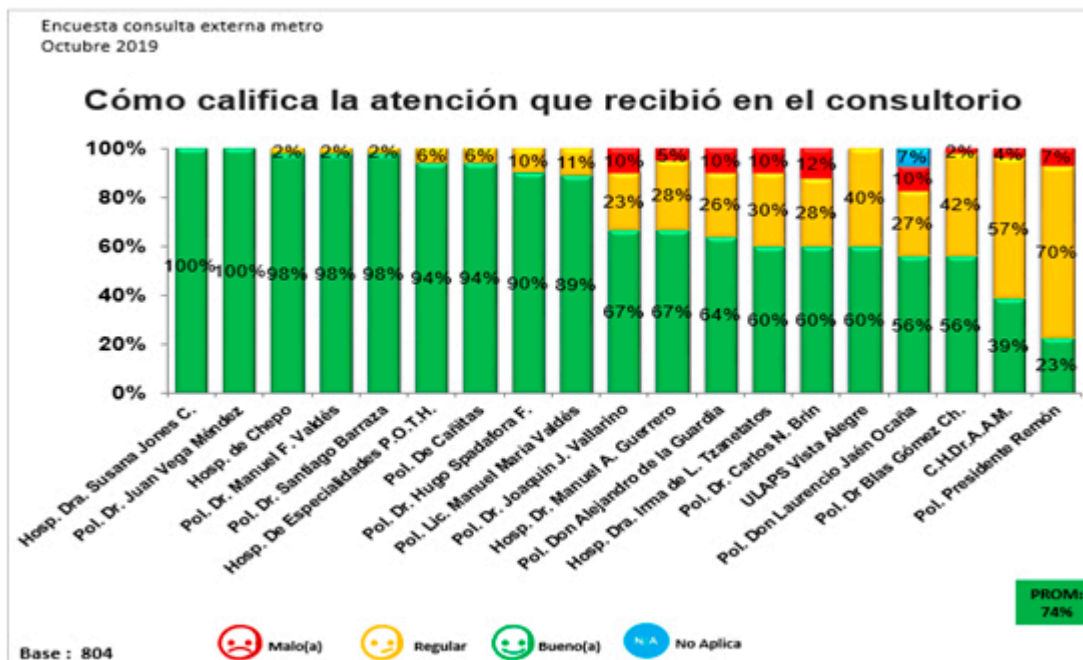
- ¿El médico que le atendió le brindó información sobre su estado de salud y el tratamiento a seguir?
- ¿El Médico tratante, le recetó medicamentos?
- ¿El Médico lo refirió a algún especialista?

Esto acontece debido a que los resultados de los análisis de laboratorios, no pudieron ser presentados a los pacientes el mismo día; por ende, no pudieron ser referidos a médicos especialistas, de igual forma, poder brindarle condición de salud a los atendidos.

c) Estudio de satisfacción dirigida a pacientes que acuden a la consulta externa realizada en el mes de diciembre 2019

- Total de entrevistados: 1,760
- 804 Usuarios entrevistados en el área metropolitana.
- 956 Usuarios entrevistados en el área del Interior.

Gráfica No. 8



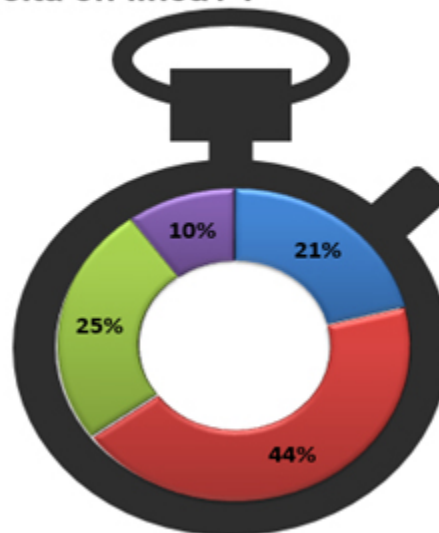
Gráfica No. 9

Encuesta consulta externa área interior
Octubre 2019

¿Cuánto tiempo demoró la persona que lo atendió para otorgarle la cita en línea? :

El 81% de los entrevistados prefieren utilizar las ventanillas de REGES para gestionar las citas.

- Menos de 1 minuto
- De 1 a 5 minutos
- De 6 a 10 minutos
- Más de 10 minutos

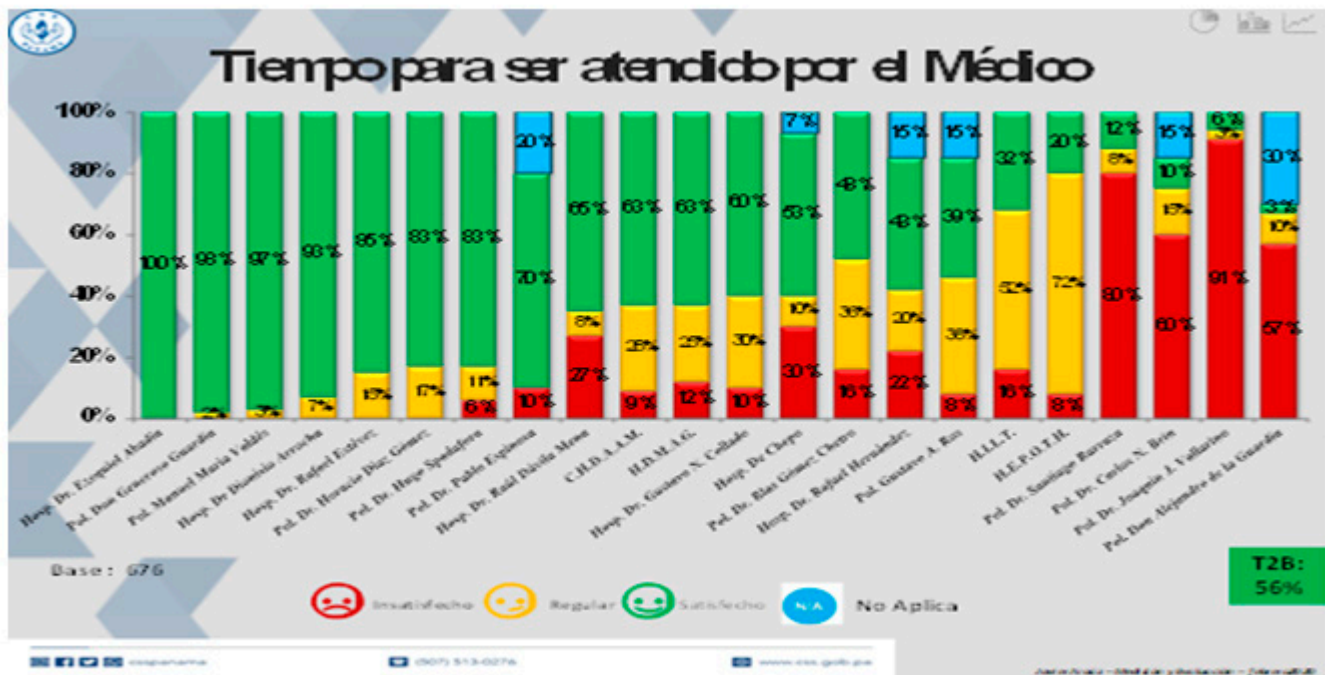


Base : 804

d) Estudio de satisfacción dirigida a pacientes que acuden al servicio de urgencia realizada en el mes de enero 2020

- Total de entrevistados: 676
- 270 Usuarios entrevistados en el área metropolitana.
- 406 Usuarios entrevistados en el área del Interior.

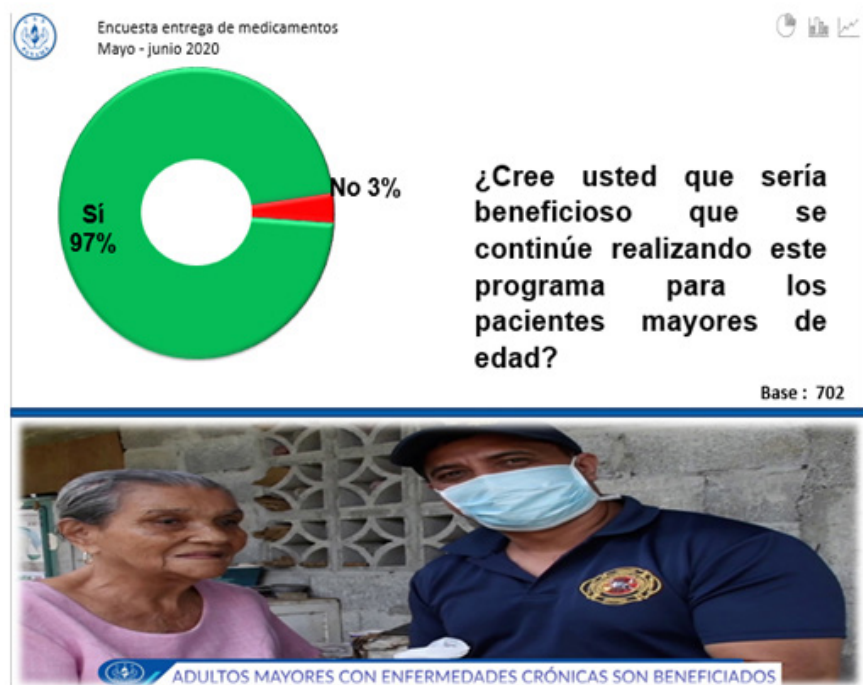
Gráfica No. 10



Gráfica No. 11

e) Encuesta telefónica a los pacientes que han recibido sus medicamentos por parte del servicio a domicilio que está brindando la Caja de Seguro Social en los meses de mayo a junio 2020.

- Total de entrevistados: 702



Gráfica No. 12



Observación: La principal queja de los pacientes está relacionada con el tiempo de entrega de los medicamentos, toda vez que, algunas veces la misma, demora más de un mes en llegarles y muchos de ellos presentan enfermedades crónicas, por lo tanto, necesitan sus medicamentos puntualmente.

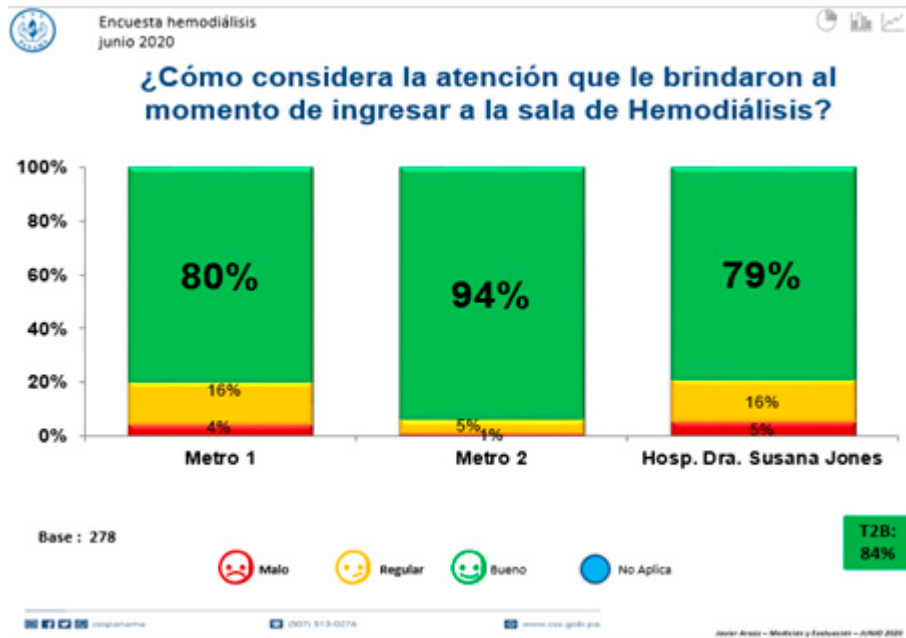
f) Estudio de satisfacción dirigida a los pacientes en el servicio de hemodiálisis en las salas de Metro 1, Metro 2 y el Hospital Susana Jones Cano.

- 278 pacientes entrevistados.

Gráfica No. 13



Gráfica No. 14



Gráfica No. 15



Nudos Críticos de la Actividad:

- El espacio físico de algunas farmacias, es sumamente reducido
- No se cuenta con las suficientes ventanillas para atención al usuario
- Se requiere Recurso Humano suficiente para atender la demanda de usuarios

- Realizar las compras al día de los medicamentos para efectos de abastecimiento
- Informar al usuario sobre los medicamentos que existen en la farmacia, para que el usuario no forme fila, en vano.

g) Estudio de satisfacción dirigida a pacientes en el servicio de hemodiálisis

- 273 pacientes entrevistados.

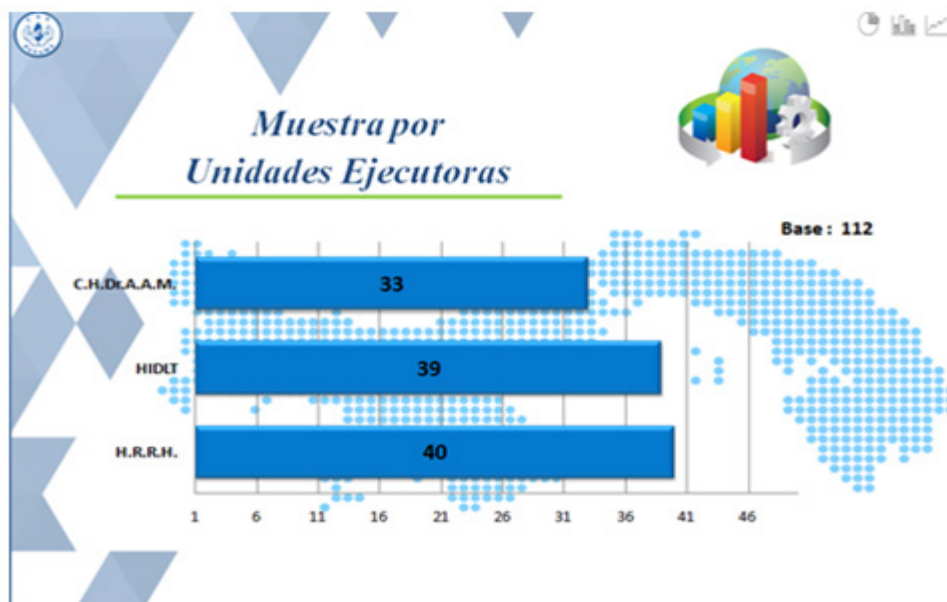
Se toma muestra de las siguientes unidades:

- Hospital Dr. Rafael Estévez (Aguadulce)
- Hospital Dr. Dionisio Arrocha (Puerto Armuelles)
- Hospital Dr. Ezequiel Abadía (Soná)
- Hospital Dr. Gustavo N. Collado (Chitré)
- Hospital Dr. Raúl D. Mena (Changuinola)
- Hospital Dr. Rafael Hernández (David)
- Policlínica Dr. Hugo Spadafora (Colón)
- Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez (Santiago)
- Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo A. Madrid

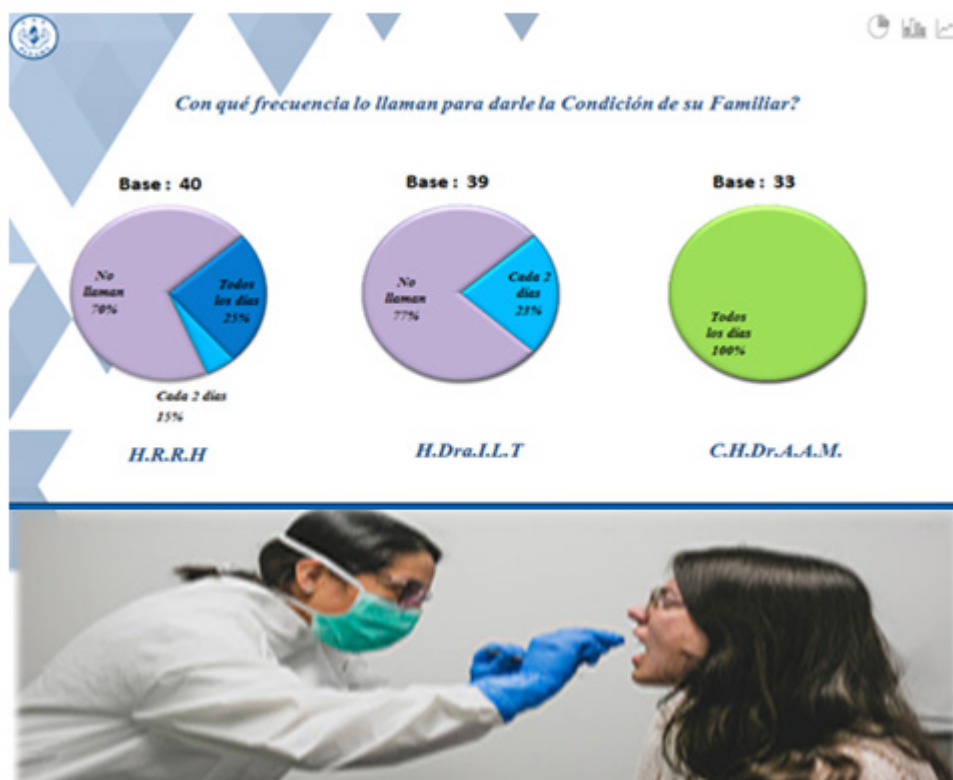
Gráfica No. 16



Gráfica No. 17



Gráfica No. 18



h) Recorridos y capacitaciones por parte del departamento de Medición y Evaluación

Como parte del programa de capacitación continua, el Departamento de Medición y Evaluación, durante los meses de septiembre 2019 a agosto 2020, realiza convocatorias y adiestramientos a los Inspectores de los Servicios de Atención al Asegurado a nivel nacional, dentro de las cuales podemos mencionar las siguientes actividades:

Cuadro No. 10

N°	ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR	CONVOCADOS	REGIÓN	DÍAS	HORAS
1	Apertura de Agenda de Cita de Especialidades Médicas	01/10/19	Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid	Personal de DENSA a Nivel Central de apoyo.	Área Metropolitana	1	4 horas
2	Seminario Trabajo en Equipo	06/09/2019	Niko's Café, El Dorado	41 Inspectores de Atención al Asegurado	Área Metropolitana e Interior	1	8 Horas
3	Seminario Planificación y Organización de trabajo	04/09/2019	Niko's Café, El Dorado	20 Inspectores de Atención al Asegurado	Área Metropolitana	1	8 Horas
4	Capacitación sobre las Funciones de los Inspectores	24/06/2020	Niko's Café, El Dorado	20 Inspectores de Atención al Asegurado	Área Metropolitana e Interior	1	6 Horas
5	Cómo se siente el Asegurado con el personal de DENSA	02/10/2020	Virtual	62 Inspectores de Atención	Área Metropolitana e Interior	1	1 Hora
6	Gestión de Inconformidades	15/10/2020	Virtual	Equipo de Medición y Evaluación, DENIT y Dirección Nacional de Procesos	Área Metro	1	1 Hora
7	Visión Holística de la Salud	27/10/2020	Virtual	62 Inspectores de Atención	Área Metropolitana e Interior	1	2 Horas
8	Inicio de Campaña Baños Limpios	28/10/2020	Virtual	62 Inspectores de Atención	Área Metropolitana e Interior	1	2 Horas
9	Reunión SGI	29/10/2020	Niko's Café, El Dorado	Equipo de Medición y Evaluación y DENIT	Área Metro	1	3 Horas
10	Nuevo Formulario para la Captación de datos en la Campaña Baños Limpios	30/10/2020	Virtual	62 Inspectores de Atención	Área Metropolitana e Interior	1	2 Horas

i) Trámite de solicitudes a través de los diferentes canales de atención

Todas las quejas y demás solicitudes son siempre muy valiosas para la Institución, ya que, proporcionan de primera mano, información sobre cómo es percibida por nuestros usuarios, la atención y la calidad de los servicios que ofrecemos y nos permite enfocar los problemas para su respectiva solución mediante acciones correctivas y preventivas.

Cuadro No. 11

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA SIAA Y RESPOND DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020			
SISTEMA	CONCLUIDO	EN PROCESO	Total general
CAC-311-RESPOND	14579	0	14579
SIAA	644	0	644
Total general	15223	0	15223

Se han recibido un total de 15,223 solicitudes hasta el 31 de octubre de 2020, mismas que han sido atendidas y concluidas, teniendo un 100% de casos cerrados.

Gráfica No. 19



La mayor cantidad de solicitudes se relacionan a consultas que realizan los asegurados y dependientes, sobre las diferentes prestaciones y servicios que brinda nuestra institución, representando el 74%, seguido por el 25% de quejas presentadas, con el 1% entre sugerencias y reconocimientos.

j) Recorridos

Con el objetivo de dar a conocer a las autoridades de las instalaciones de salud y agencias, al equipo de trabajo de Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado, sus funciones y promover el trabajo mancomunado para la mejora de la atención a nuestra población asegurada y dependiente.

Cuadro No. 12

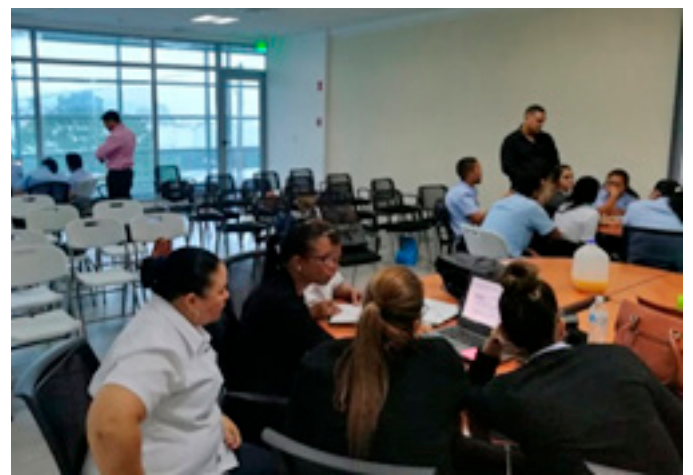
FECHA	INSTALACIÓN
Noviembre, 2019	Instalaciones de la provincia de Colón
16, enero, 2020	Hospital Susana Jones Cano
22, enero, 2020	Policlínica Santiago Barraza, Agencia de La Chorrera, ULAPS Guadalupe
23, enero, 2020	Hospital de Chepo, CAPPS de Cañita
18, febrero, 2020	Agencias de Parque Lefevre, Juan Díaz y San Francisco

k) Capacitaciones

Nuestro Equipo de Trabajo, comprometido con la mejora continua de nuestros servicios, está siempre dispuesto a compartir la información y los conocimientos que ayuden a nuestro personal a reforzar su compromiso con nuestra labor de servicio a nuestros asegurados y dependientes.

Cuadro No. 13

FECHA	TEMA
12, noviembre, 2019	Taller teórico práctico, captación y cierre de casos en el Sistema Integrado de Atención al Asegurado
14, febrero, 2020	"Bondades de las quejas"
1, febrero, 2020 (Chitré)	Proyecciones del Equipo SIAA-RESPOND
29, febrero, 2020 (Panamá)	
7, marzo, 2020 (Chiriquí)	
8, octubre, 2020 (Oficinas de DENSA Central)	"Introducción al Sistema Integrado de Atención al Asegurado" dirigido a Oficiales de Atención al Asegurado
15, octubre, 2020 (Oficinas de DENSA Central)	



Talleres teóricos prácticos para la captación, gestión y cierre de casos a través del Sistema Integrado de Atención al Asegurado (SIAA)

Cuadro No. 14

Capacitaciones otorgadas	7
Capacitaciones recibidas	10



I) Reuniones

Desde el mes de octubre se han llevado a cabo reuniones con autoridades, colaboradores, personal de otras direcciones, Centro de Atención Ciudadana 311, así como también reuniones externas. Estas reuniones se realizaron de manera presencial y virtual, por las diferentes vías tecnológicas, tales como, como WhatsApp, Zoom, Hangout, CiscoWevex, MicrosoftTeams y telefónica, destacando los siguientes temas:



- Coordinación y planificación del trabajo del Equipo.
- Verificación y modificación del Procedimiento 270.
- De coordinación con DENIT para la generación del Sistema de Gestión interno.
- Con nuestra asesora del Centro de Atención Ciudadana 311.
- De actualización con los enlaces del 311

m) Proyectos

Nuestra administración está comprometida con la mejora continua de los servicios que brindamos, entre ellos, el fortalecimiento de las herramientas de captación, gestión y análisis de las diferentes solicitudes presentadas por nuestra ciudadanía.

En el desarrollo de una herramienta tecnológica que permita medir en tiempo real, la recepción centralizada de las quejas que se registran en las diferentes Unidades Ejecutoras, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, la cual ayudará a tomar decisiones de forma oportuna.

Este proyecto se divide en 2 actividades, las cuales se enumeran para su seguimiento:

Cuadro No. 15

N°	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Centralizar, mediante el uso de la plataforma informática del Centro de Atención Ciudadana – 311, la recepción de quejas, consultas, sugerencias y reconocimientos presentados por nuestros ciudadanos en las instalaciones a nivel nacional. (Compra de 218 tablets)	10%
2	Desarrollo colaborativo de un sistema interno, para el seguimiento y gestión de solicitudes (quejas, consultas, sugerencias, intervenciones, reconocimientos e inconformidades). Desarrollo de un aplicativo móvil(Actualización del Procedimiento 270)	80%

DIRECCIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA DE LOS SERVICIOS AL ASEGURADO

La Dirección Nacional de Asistencia de los Servicios al Asegurado en sus funciones de desarrollar, planificar, programar, organizar, dirigir, supervisar, coordinar y controlar las actividades que se desarrollan en las unidades administrativas bajo su responsabilidad.

Liderar e implementar un plan nacional de atención al asegurado y demás usuarios de la Institución que garantice la satisfacción de los mismos al momento de acceder a los sistemas de la Institución a nivel de todo el país.

Coordinar con las diferentes instancias y componentes de la organización en cuanto a la política para la atención de los asegurados y demás usuarios de manera que se implemente un modelo de atención basado en la calidad y calidez en el trato a los usuarios.

Mantener la supervisión de las unidades administrativas descentralizadas y enlaces bajo su responsabilidad y presentar informes al nivel superior sobre la gestión realizada por la Dirección Nacional y todos sus componentes operacionales.

Establecer parámetros de medición y realizar evaluaciones a los sistemas de atención y servicios que la Institución está obligada a brindar a los asegurados y dependientes, demás usuarios y presentar los resultados al nivel superior periódicamente.

Programar y participar de giras de trabajo a nivel nacional para supervisar el funcionamiento de los enlaces de las unidades administrativas descentralizadas bajo su responsabilidad y realizar evaluaciones de las actividades desarrolladas por éstas.

Logros Relevantes

- Implementación de tres (3) dígitos gratuitos para la Caja de Seguro Social
- Se han establecido relaciones de coordinación, participación y ejecución en los diferentes Proyectos que surgieron con la Pandemia, como lo son:
- Solicitud de entrega de medicamentos a domicilio, para pacientes crónicos, en su primera etapa.
- TOTTEM: comunicación efectiva con pacientes hospitalizados y sus familiares.
- Información a familiares sobre ubicación de pacientes hospitalizados (Covid o No Covid).
- Citas para donantes del Banco de Sangre.
- Mi Red Estrella (Pagos de planillas empleadores a través de plataforma del Banco General),
- Preparación del equipo de redes sociales en lenguaje de señas, para un servicio inclusivo.
- Implementación del programa de Cliente Misterioso. El Cliente misterioso es una metodología idónea para evaluar el nivel de satisfacción del usuario, asegurado, beneficiario y empleador, que utilizando recurso interno, permite identificar y resolver los puntos débiles del servicio, realizando contactos remotos (llamadas y próximamente se incluirán a través de chats, correos, redes sociales) de forma controlada a través de evaluadores internos del servicio para encontrar puntos de mejoras.

- Se gestionó y coordinó la prestación de los servicios relacionados al Programa de Salud Mental en el Centro de Contactos:
- Citas de control con la Enfermera, en orden de prioridades asignado por los jefes inmediatos.
- Citas nuevas con los servicios especializados de Psicología y Psiquiatría de la Policlínica ADLG referidos del control de enfermería.
- Atención y evaluación individualizada para los funcionarios de DNASA por el departamento de Bienestar Laboral y Social.
- Se impulsó y participó en la consecución de citas para servicios técnicos como Resonancias Magnéticas, CAT o Tomografías computarizadas, Rx, Laboratorios Clínicos Especializados de los funcionarios de DNASA o de sus familiares cercanos con temas de salud.

Estas fueron nuestras iniciativas como DENSA-DNASE-DSPS ante la pandemia, la reingeniería y nuestras respuestas basadas en tres pilares: Apoyar en la respuesta sanitaria de la Caja de Seguro Social a gran escala, que incluye participar en la implementación de proyectos de apoyo a la gestión, mientras se logra una vacuna y el acceso universal al diagnóstico y el tratamiento; tratar de superar los devastadores efectos de la pandemia en los ámbitos socioeconómico, humanitario y en los derechos humanos; y por último, participar en el proceso de recuperación consistente en reconstruir para mejorar y lograr sociedades más igualitarias, inclusivas y sostenibles.

Departamento de Asistencia de los Servicios al Asegurado y Servidores Públicos.

a) Atención al Usuario

Hasta inicios de octubre del 2019, el Departamento de Asistencia de los Servicios al Asegurado y Servidores Públicos es responsable de atender y formalizar la labor de recepción, tramitación, gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y orientar a los asegurados y usuarios en solicitudes relacionadas con los servicios que ofrece la Caja de Seguro Social a nivel nacional. Ha logrado administrar eficientemente los volúmenes de llamadas entrantes, todo esto, gracias a la capacidad y experiencia de su personal, adquirida a lo largo de los años, aunado a las constantes capacitaciones y actualizaciones requeridas para brindar el servicio en cada una de las colas de servicio, entre ellas, las que se describen:

-Sección de Atención al Usuario General – AU_GEN

Brinda atención a solicitudes y consultas generales sobre los servicios que ofrece la Caja de Seguro Social a sus asegurados a nivel nacional. Cartera de servicios, información sobre documentos para trámites, soporte a formularios electrónicos, ubicación geográfica de UE, teléfonos, guía sobre procedimientos para servicios de salud y prestaciones económicas, trámite de reclamos.

-Sección de Farmacia – FARMA

Ofrece servicios de consulta sobre disponibilidad de medicamentos a través de los operadores I y atención a consultas puntuales sobre dosificación y correcta utilización de los medicamentos, atendida por el equipo de Colaboradores Científicos (Farmacéuticos).

-Sección de Citas Médicas – AU_CM

Sus operadores cuentan con capacidad de “habilidades múltiples” y atienden llamadas por desborde de la cola de atención de CITAS MEDICAS cuando sus volúmenes están saturados.

En la siguiente tabla observamos el volumen de llamadas de Atención al Usuario que maneja el Centro de Contactos en el periodo comprendido entre noviembre 2019 hasta junio 2020.

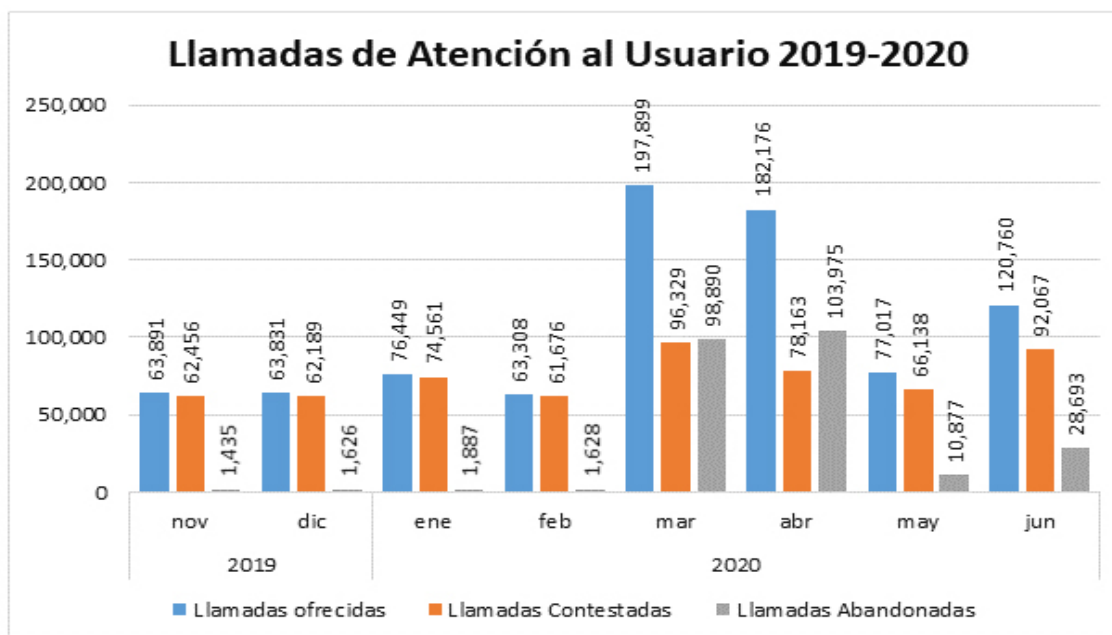
Cuadro No. 16


Año	Mes	Llamadas ofrecidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
2019	nov	63,891	62,456	1,435
	dic	63,831	62,189	1,626
Total 2019		127,722	124,645	3,061
2020	ene	76,449	74,561	1,887
	feb	63,308	61,676	1,628
	mar	197,899	96,329	98,890
	abr	182,176	78,163	103,975
	may	77,017	66,138	10,877
	jun	120,760	92,067	28,693
Total 2020		717,609	468,934	245,950
Total general		845,331	593,579	249,011

Fuente: Volumen de Llamadas/Depto. Control y Monitoreo

Representación Grafica

Gráfica No. 20





En función de los resultados obtenidos en el periodo anterior, se mantiene el plan táctico para su implementación en el año 2020. Durante enero y febrero las operaciones del Centro de Contactos mantuvieron su curso normal, hasta que el 9 de marzo del año en curso, se revela el primer brote por contagio de la COVID-19 en Panamá, lo que impacta todas las colas de los servicios que se brindaban.

Importante destacar que desde el 12 de marzo del 2020, los servicios de consulta externa y cirugía electiva fueron suspendidos en algunos hospitales y posteriormente a nivel nacional. Únicamente se mantuvieron disponibles a la ciudadanía las actividades relacionadas a consultas generales y de farmacia.

En vista de la situación de emergencia que enfrenta el país, el Estado panameño, a través de las autoridades de salud, establece medidas para contener y mitigar la propagación de la COVID-19 en el territorio nacional, declarando la paralización de las actividades laborales, cuarentena domiciliaria, y estableciendo un protocolo para preservar la higiene y la salud en el ámbito laboral. En fiel cumplimiento de las normativas establecidas y como ente responsable dentro del engranaje de la salud pública, el Centro de Contactos de la Caja de Seguro Social, adopta de manera inmediata las medidas de control establecidas e incorpora un plan de acción para garantizar la continuidad del servicio a nuestros asegurados, preservando la salud e integridad de su personal.

Enfocados en atender la creciente demanda y garantizar atención oportuna con toda la información y orientación requerida por los usuarios, desde el 1ro de abril, se dispone la activación de turnos extendidos de 12 horas en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., la asignación de grupos de hasta 50 colaboradores y todas las actividades monitoreadas bajo un estricto control con las medidas de higiene impartidas por las autoridades de salud.

En consecuencia de la suspensión de los servicios de la consulta externa y cirugía electiva por la situación de emergencia nacional, el Centro de Contactos se encamina principalmente a brindar orientación a los usuarios sobre:

- Soporte COVID-19
- Atención al Usuario General
- Disponibilidad de Medicamentos

Para garantizar la eficiencia en los nuevos procesos, se realizaron cambios en la distribución de las colas de servicios y se habilitaron nuevos canales en el IVR con los servicios arriba listados, permitiendo que todo el personal del Centro de Contactos atendiera las solicitudes de los usuarios a través del canal de voz.

Durante los meses abril, mayo y junio se atendieron de manera constante gran parte de las consultas que ingresaron a los canales habilitados en el Centro de Contactos, entre ellos, canal de voz, chat y soporte ROVI (asistente virtual), proporcionando información actualizada, conforme con los cambios y ajustes establecidos por las autoridades de salud para evitar el contagio y mitigar el impacto producido por la COVID-19.

A partir del 1 de julio de 2020 y por instrucciones del Director General, se cierran las instalaciones del Centro de Contactos ubicadas en la avenida Balboa, se realiza una redistribución del personal a diferentes instalaciones y Unidades Ejecutoras a nivel nacional y se reinician operaciones con un

25% de la fuerza laboral original. En ausencia de oficinas físicas y con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio, se procede con la autorización para que el personal labore en modalidad de Teletrabajo, conformando una fuerza laboral de 85 colaboradores.

Para cumplir con dicho propósito, el personal fue dotado con sistemas informáticos para brindar soporte asistencial a nuestros asegurados de manera remota, utilizando tabletas y conexiones de redes privadas (VPN), para el acceso a los aplicativos de las plataformas tecnológicas que cuentan con la información y servicios que son solicitados por la población y atendidos a través la nueva línea telefónica gratuita # 199.

b) Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas

El Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas, ha sido diseñado para ofrecer de manera electrónica las facilidades en el manejo de trámites y solicitudes tales como Firma Digital, Afiliación, Aviso de Entrada, Novedades, Planilla, Facturación, Pago, Solicitudes de Prestaciones, entre otros, recibir y canalizar reclamos o sugerencias, y otros servicios afines según aplique, para usuarios y servidores públicos que soliciten. Por razones de seguridad, estos servicios que inicialmente fueron apoyados por el personal del Centro de Contactos desde la implementación del aplicativo, fueron restringidos en sus accesos.

Ante el impacto generado por la pandemia de la COVID-19 a mediados del mes de marzo, podemos destacar que el incremento de las llamadas ofrecidas muestra un efectivo manejo de las llamadas, con un sostenido porcentaje de atención.

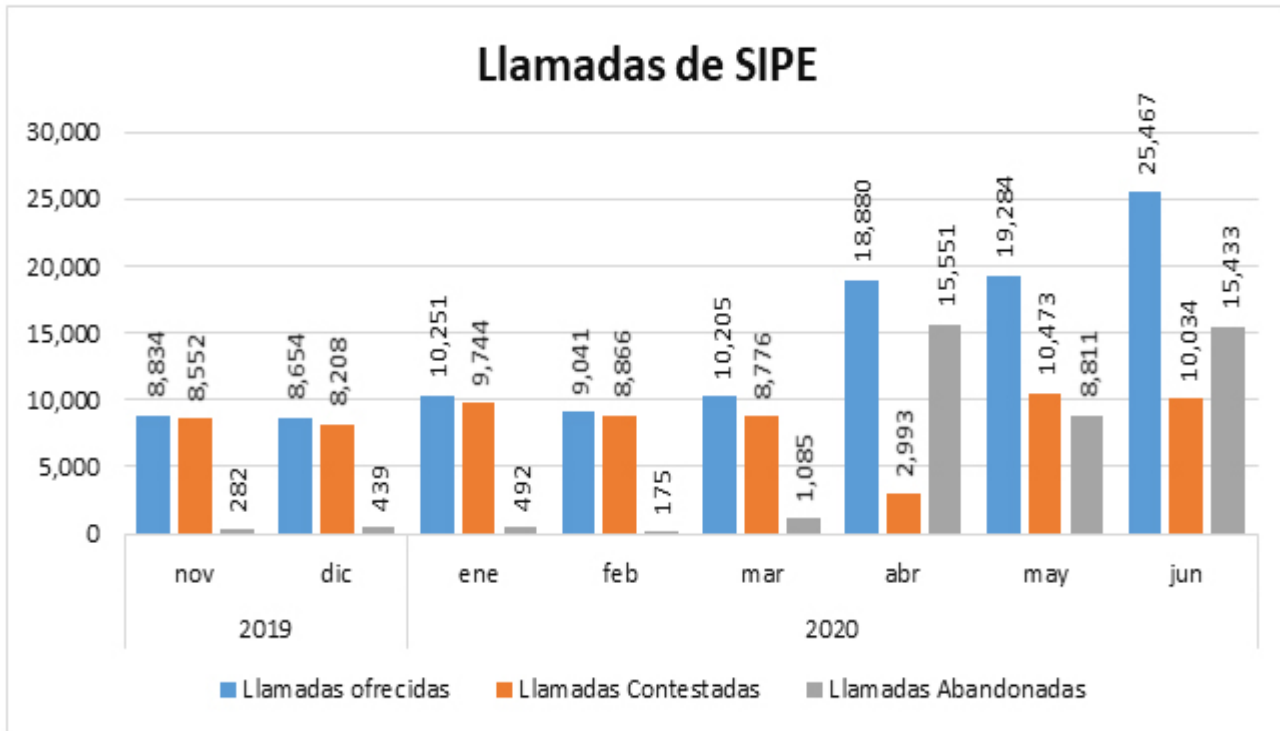
En la siguiente tabla observamos el volumen de llamadas de SIPE que manejo el Centro de Contactos en el periodo comprendido entre noviembre 2019 hasta junio 2020.

Cuadro No. 17

Año	Mes	Llamadas ofrecidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
2019	nov	8,834	8,552	282
	dic	8,654	8,208	439
Total 2019		17,488	16,760	721
2020	ene	10,251	9,744	492
	feb	9,041	8,866	175
	mar	10,205	8,776	1,085
	abr	18,880	2,993	15,551
	may	19,284	10,473	8,811
	jun	25,467	10,034	15,433
Total 2020		93,128	50,886	41,547
Total general		110,616	67,646	42,268

Fuente: Volumen de llamadas/Depto. Control y Monitoreo

Gráfica No. 21



Departamento de Asistencia de los Servicios para la Salud

Unidad de trabajo que se encarga de asistir, por medios remotos (teléfono, correo electrónico, conversación instantánea (Chat en RoVi), Facebook, WhatsApp), las necesidades de nuestros asegurados a nivel nacional.

Específicamente en el Departamento de Asistencia de los Servicios para la Salud del Centro de Contactos ofertamos los cupos para citas disponibles en las agendas de los proveedores de Salud (Servicios Médicos, Servicios Técnicos y Programas de Salud), apegados siempre a las disposiciones contenidas en el Manual de Normas de la Consulta Externa de las Instalaciones de Salud de la Caja de Seguro Social; a la Distribución Horaria y en base a la Carga Horaria programadas por el SAASS en las agendas.

El rango de actividades de esta unidad se divide en 3 aspectos:

- Tramite de Citas para Servicios Médicos, Programas de salud y Servicios Técnicos.
- Cancelación o reprogramación de Citas Medicas

En la siguiente tabla observamos el volumen de llamadas de Citas Médicas que manejo el Centro de Contactos en el periodo comprendido entre noviembre 2019 hasta junio 2020.

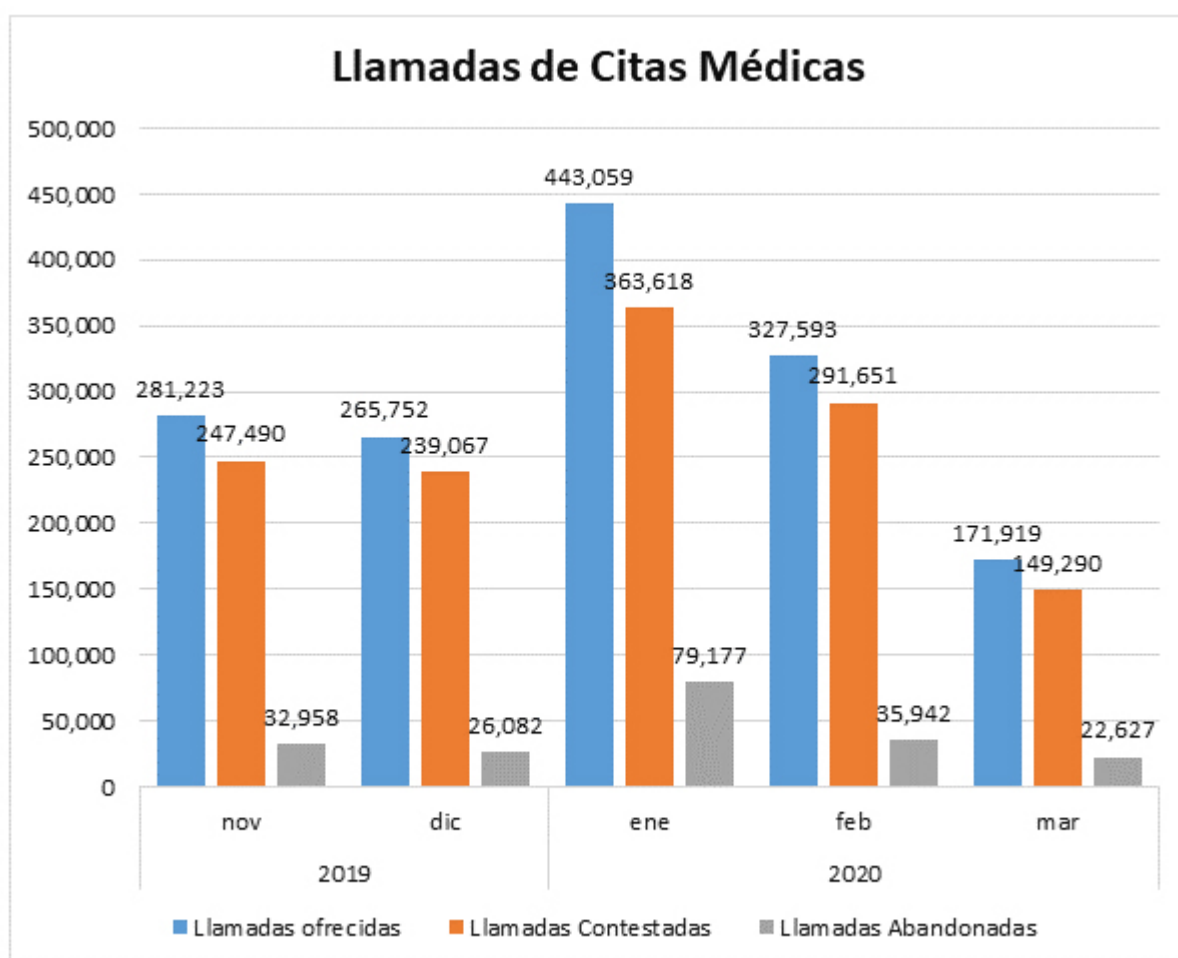
Cuadro No.18

Año	Mes	Llamadas ofrecidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
2019	nov	281,223	247,490	32,958
	dic	265,752	239,067	26,082
Total 2019		546,975	486,557	59,040
2020	ene	443,059	363,618	79,177
	feb	327,593	291,651	35,942
	mar	171,919	149,290	22,627
Total 2020		942,571	804,559	137,746
Total general		1,489,546	1,291,116	196,786

Fuente: Volumen de llamadas/Depto. Control y Monitoreo

Representación Grafica

Gráfica No. 22



En la siguiente tabla observamos el volumen de llamadas de Cancelación de Citas Médicas que manejó el Centro de Contactos en el periodo comprendido entre noviembre 2019 hasta junio 2020.

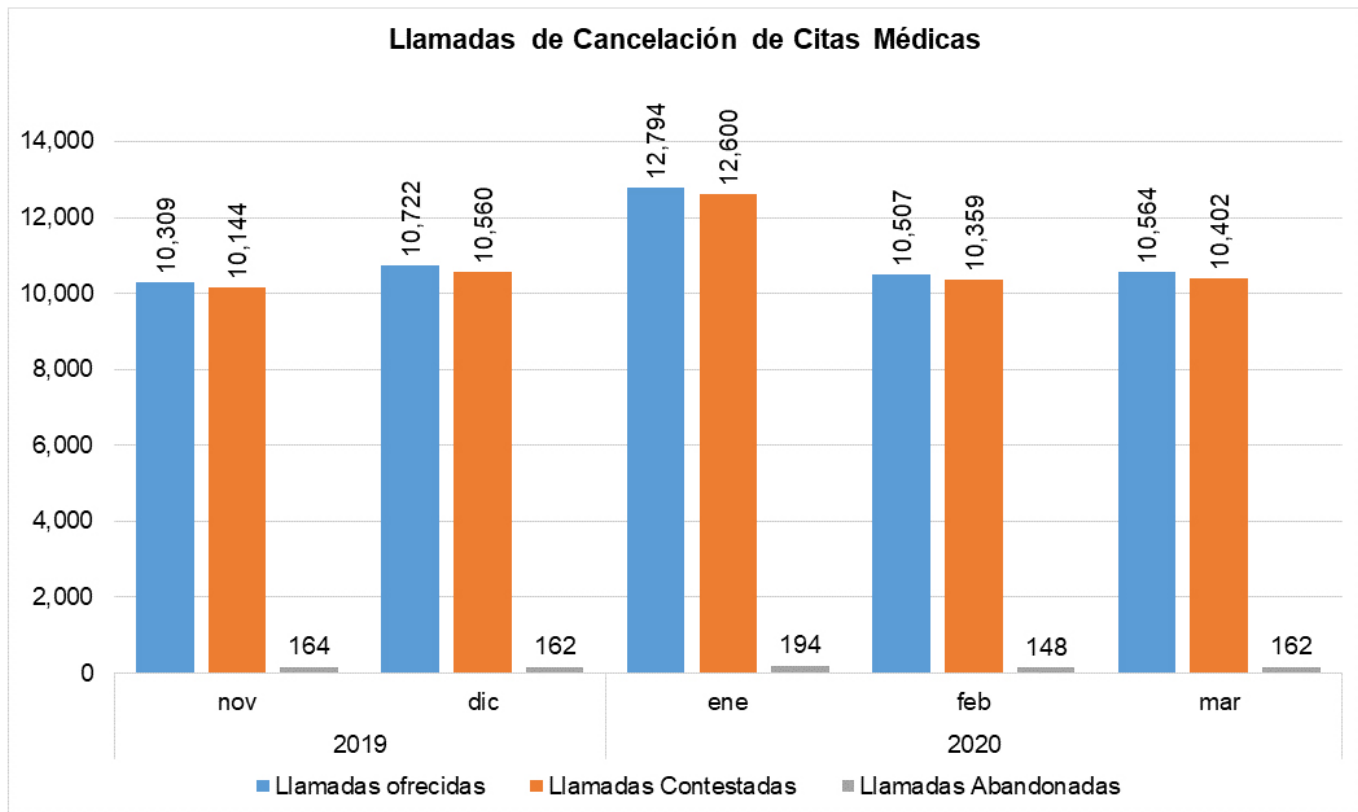
Cuadro No.19

Año	Mes	Llamadas ofrecidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
Total 2019	2019 nov	10,309	10,144	164
	dic	10,722	10,560	162
		21,031	20,704	326
Total 2020	2020 ene	12,794	12,600	194
	feb	10,507	10,359	148
	mar	10,564	10,402	162
Total 2020		33,865	33,361	504
Total general		54,896	54,065	830

Fuente: Volumen de Llamadas/Depto. Control y Monitoreo

Representación Grafica

Gráfica No. 23



Enfocados en atender la creciente demanda y garantizar atención oportuna con toda la información y orientación requerida por los usuarios, desde el 1ro de abril, se dispone la activación de turnos extendidos de 12 horas en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., la asignación de grupos de hasta 50 colaboradores y todas las actividades monitoreadas bajo un estricto control con las medidas de higiene impartidas por las autoridades de salud.

En consecuencia de la suspensión de los servicios de la consulta externa y cirugía electiva por la situación de emergencia nacional, el Centro de Contactos se encamina principalmente a brindar orientación a los usuarios sobre:

- Soporte COVID-19
- Atención al Usuario General
- Disponibilidad de Medicamentos

Observación: debido al cierre de los servicios de citas médicas, el volumen de dichas llamadas solamente hay registrado hasta el mes de abril.

Departamento de Control y Monitoreo

Tiene como objetivo: Gestionar y administrar las tareas del monitoreo de tráfico de las operaciones diarias y el pronóstico del volumen de solicitudes de servicio a tramitarse.

Con el propósito de atender las necesidades del funcionamiento y operación del Centro de Contactos diariamente son analizados diversos indicadores, con el uso de aplicaciones, herramientas tecnológicas y experiencia adquirida, facilitando información precisa y veraz, a los diferentes niveles para la toma de decisiones, posibilitándonos optimizar el recurso humano y tecnológico; identificar oportunidades de mejoras para mantener los niveles de servicios óptimos, logrados mediante el desarrollo y presentación de reportes, planes estratégicos, proyectos, recomendaciones y procedimientos con miras al fortalecimiento de la operación, basados en el análisis del flujo de tráfico de llamadas y tendencia, exigidas por nuestros usuarios, buscando garantizar la eficacia de la gestión.

A partir del primero de julio, el Centro de Contactos adopta la modalidad de Teletrabajo, utilizando Tablets para la recepción de las llamadas por medio del número corto de tres dígitos 199.

En la siguiente tabla observamos el volumen de llamadas contestadas a partir del primero de julio 2020 hasta octubre 2020.

Cuadro No. 20

AÑO	MES	ATENCIÓN AL USUARIO	CITAS MEDICAS	SIPE	FARMACIA	BANCO DE SANGRE	LLAMADAS SALIENTES SIAA	LLAMADAS SALIENTES CITAS MEDICAS	TOTAL
2020	julio	22,612	4,518	-	-	-	168	-	27,299
	agosto	16,215	1,890	147	414	-	5,308	48	24,022
	septiembre	6,188	3,944	3,369	6,966	183	75	95	20,824
	octubre	9,817	15,356	3,308	7,903	112	45	151	36,713
Total 2020		54,832	25,708	6,824	15,283	295	5,596	294	108,858
Total general		54,832	25,708	6,824	15,283	295	5,596	294	108,858

En la siguiente tabla observamos el volumen de citas otorgadas por el Centro de Contactos a partir del primero de julio 2020 hasta octubre 2020.

Cuadro No. 20

Citas Médicas otorgadas por el Centro de Contactos 2019-2020					
	Mes	Esiap	Xhis	Citas Médicas	Total
2019	Noviembre	108,504	16,241	16,820	141,565
	Diciembre	111,221	17,705	15,970	144,896
2020	Enero	149,928	25,108	21,330	196,366
	Febrero	110,660	6,431	15,448	132,539
	Marzo	58,005	10,860	8,177	77,042
	Abril	-	-	-	-
	Mayo	-	-	-	-
	Junio	-	-	-	-
	Julio	146	120	74	340
	Agosto	178	45	27	250
	Septiembre	209	53	31	293
	Octubre	196	88	31	315
Total		539,047	76,651	77,908	693,606

Fuente: Sistema de Información de Salud (SIS)/QlikView

B.4. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE COMUNICACIONES

Objetivo: Coordinar la planeación, acción y ejecución de la divulgación a todos los públicos, delegando en los departamentos de Prensa, Publicidad, Relaciones Públicas, Protocolo y Administración, los procesos para que las informaciones, campañas publicitarias, comunicados y mensajes, se divulguen.

En el periodo comprendido desde el mes de septiembre de 2019 y del 1 de octubre de 2019 al 31 de octubre de 2020, primer año de gestión del Dr. Enrique Lau Cortés, como Director General de la Caja de Seguro Social, se han desarrollado distintas estrategias de comunicación para informar a la población en general sobre los planes y ejecuciones en salud y prestaciones económicas, en beneficio de los asegurados directos y sus beneficiarios:

DEPARTAMENTO DE PRENSA

Se produjeron **4,724** notas de prensa; además, se realizaron 571 comunicados, sumando un total de 5 295 notas publicadas, como también se desarrollaron más de 120 versiones de boletines digitales y más de 65 planes de medios.

Se alcanzaron 5,348, 223 visitas a la página web, logrando más entradas en la sección de noticias de prensa. En redes realizamos 6,265 publicaciones entre Facebook, Instagram y Twitter, para obtener 224,067 seguidores.

Los videos y fotos trabajadas suman 646 entregas, la inclusión de micronoticieros y “CSS Informa” suman más de 100 programas entre ambos.

Para dar fe de la data, se realiza un monitoreo y evaluación constante de la labor que se realiza en estos medios digitales.

El Departamento de Prensa editó dos libros, de la autoría del Lcdo. Orlando Herrera, que permitirán a la población, estudiantes e investigadores, documentarse sobre distintos hechos acaecidos en torno a la institución, que impactaron de una forma u otra en la sociedad panameña.

- Historia de la Caja de Seguro Social 205 páginas
 - Envenenamiento masivo por dietilenglicol 263 páginas
- *Pendiente de impresión y distribución

DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD

Elaboró toda la publicidad (in house) para la realización de campañas internas o externas de la institución. Se produjeron más de 60 videos, 150 publicaciones, 150 artes para escritorio (wallpapers), 200 artes para correos masivos y todos los diseños gráficos que requiriera la institución.

Ejecución presupuestaria para campañas, alcance del 21% del presupuesto, generando actividades de mercadeo, con una inversión de 376, 974.42 de los objetos de gastos que generan inversión publicitaria.



Buses Rotulados

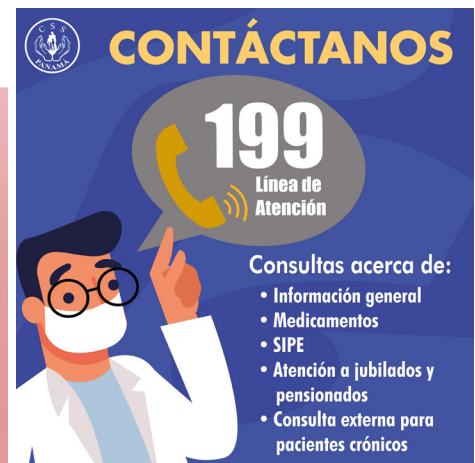


Acrílicos

Algunas campañas desarrolladas:

- Donación de órganos
- Centro de préstamos
- Pago obrero patronal
- Cinta Rosada
- Salud Mental
- Fiestas Patrias
- VIH
- Programa radial
- Vive Saludable

Ejecución del objeto de gasto N° 120 de impresiones, para que la recordación del mensaje refuerce los esfuerzos publicitarios, en acrílicos, rotulación de buses y otras impresiones, se logró una ejecución del 47%.



Artes elaborados en el Departamento de Publicidad

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

El Departamento de Relaciones Públicas, durante el mes de septiembre 2019 a octubre 2020, coordinó el desarrollo, organización y apoyo a las actividades relacionadas con la Dirección General y direcciones ejecutivas, así como de los distintos programas de salud de la Caja de Seguro Social.

En este período se han realizado 524 actividades, entre ellas: Ferias, planes de medios, desfiles, caminatas, jornadas informativas, conferencias, boletines, apoyo con maestro de ceremonia y otros.



Volanteos Prevención COVID

Actividad VIH

DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO

En octubre del año 2019, se incorpora a DENCOM el departamento de Protocolo, el cual reúne las condiciones y experiencia para apoyar, gestionar y atender, con decoro y buena atención a los Directores Ejecutivos, actividades protocolares de la Dirección General y lograr dar la imagen requerida ante autoridades tanto nacionales, como extranjeras.

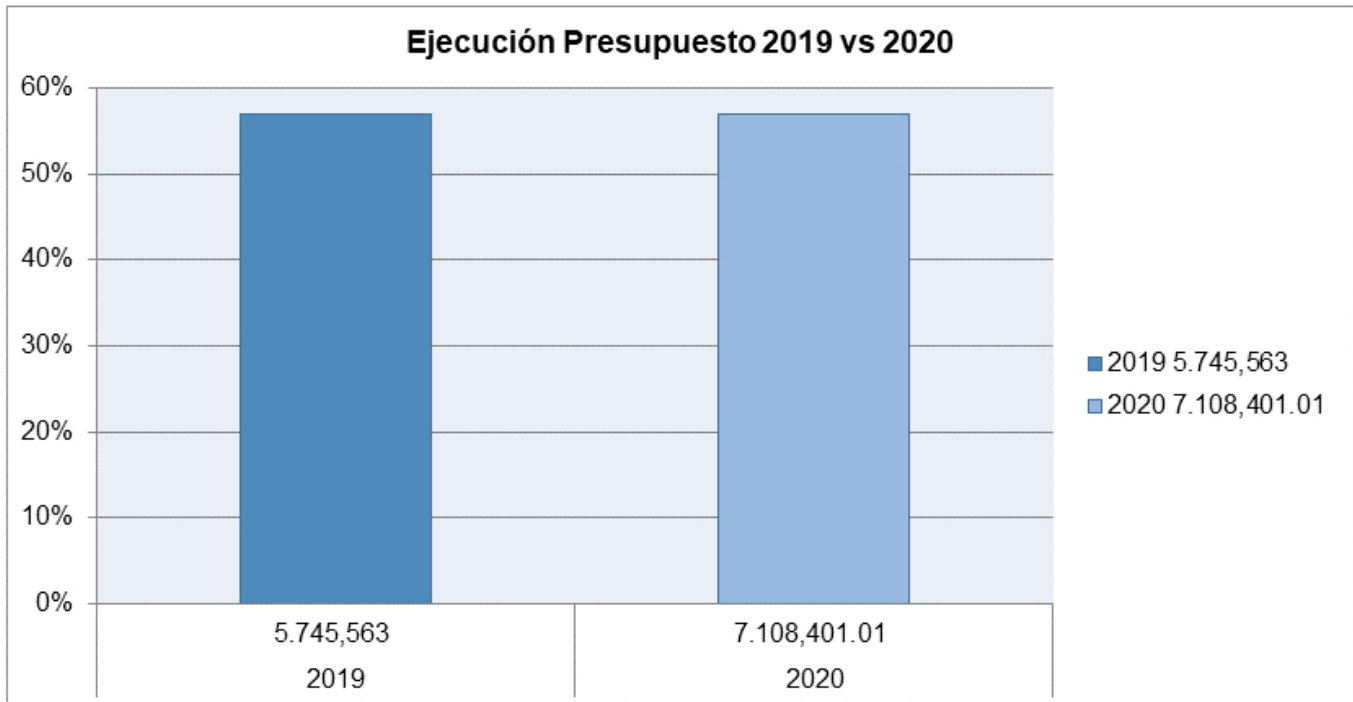
Protocolo cuida, a la vez, de las normas y disposiciones en actos; además de la cortesía en salidas y entradas.

Algunas actividades cubiertas por Protocolo:

- Cinta Rosada
- Conferencias
- Firmas de convenios
- Actos especiales
- Giras al interior del país



Gráfica 1



57%

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Mantener el presupuesto al día y generar el proceso administrativo y de compras de la Dirección es su meta, además de estar pendiente de las vigencias y avisos de licitaciones públicas, tanto para publicar, como para manejar los pagos.

Cantidad de publicaciones de licitaciones públicas realizadas desde octubre de 2019 a octubre de 2020 es de 3148.

Presupuesto de ley 2019 fue de B/. 5,745, 563, y modificado para vigencias por B/. 7,110,369.95, ejecutado en un 57%. Tomando en cuenta cambio el de administración a octubre 2020.

Presupuesto de ley 2020 B/. 7,077, 106, y modificado para vigencias B/. 7,108, 401.01, ejecutado a finales de octubre de 2020 en un 57%.

B.5. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

La Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación (DENIT), apoya a la Caja de Seguro Social en la adquisición de sistemas necesarios gestionando la ejecución de estos, según los requerimientos definidos, así como también en la planificación, seguimiento y control de dichos sistemas, para que cumplan los Objetivos dentro de los términos pactados, los cuales son desarrollados a cabalidad, de acuerdo al plan estratégico de la Caja de Seguro Social en beneficio de la institución. La mejor alternativa para el tratamiento de la información de los sistemas informáticos, es realizar una continua actualización de estos, integrando y automatizando los servicios que brinda la Caja de Seguro Social, a través de la tecnología.

OBJETIVO GENERAL

- Mejorar los servicios que brinda la Caja de Seguro Social, a través de la actualización informática.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Actualizar los sistemas informáticos necesarios para mejorar las actividades relacionadas para la atención de los asegurados en los servicios de salud y administrativos.
- Integrar los procesos financieros mediante funciones que facilitarán el intercambio de información.
- Automatizar los procesos institucionales.
- Mejorar la atención al asegurado, a través de la tecnología, a nivel nacional para acercar los servicios de la CSS a sus asegurados.

1. DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Logros más relevantes de la dirección año 2020

Seguidamente se detallan los logros y actividades más relevantes de los diferentes departamentos y secciones de la DNGA, durante este período.

A. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES (PRESUPUESTO)

Cuadro No.1

ACCIONES REALIZADAS	MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO
Redistribución	8
Presupuestaria	8
Transferencias Externas	8
Transferencias Internas	8
TOTAL	24

Solicitudes Recibidas y Tramitadas

Cuadro No.2

TIPO DE ADQUISICIÓN	CANTIDAD DE ACTOS PÚBLICOS REALIZADOS	MONTO (EN BALBOAS)
Contratación Menor	104	B/. 253,923.53
Convenio Marco	81	B/. 5,566,932.15
Licitación Pública	4	B/. 302,100.00
Procedimiento excepcional de contratación	12	B/. 12,477,818.76
Procedimiento Especial	3	B/. 111,324.81
Total	204	B/. 18,712,099.25

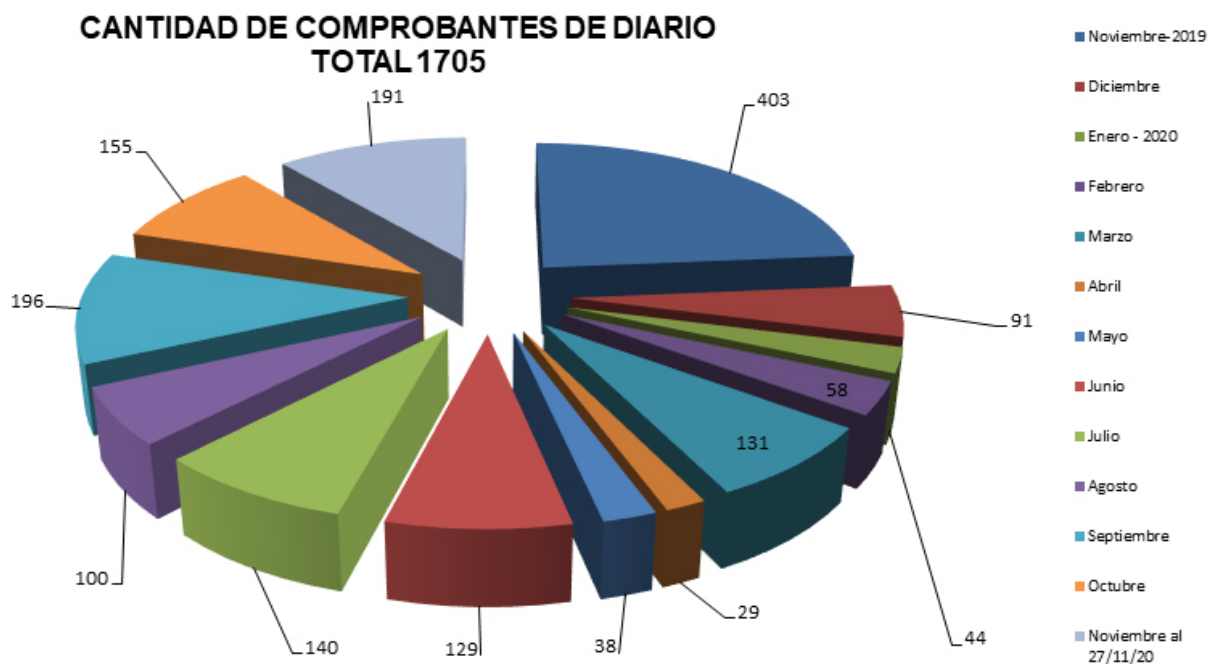
B. SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CAJA DE SEGURO SOCIAL DIRECCION NACIONAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA ENLACE DE RECURSOS HUMANOS DENIT DE ENERO A NOVIEMBRE 2020	
Evaluaciones de Desempeño.	Funcionarios de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.
Inicio de Labores de Personal para la Dirección Ejecutivo Nacional de Innovación y Transformación.	10
Entrega de Pines.	Reconocimiento por Años de Servicio. A los servidores públicos con (15, 20, 25, 30, 35, 40,45 y 50 años de servicio.
Creación de Expedientes.	10
Recopilación de Documentos y Archivo.	Funcionarios de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.
Anteproyecto de Presupuesto 2021 para Cambios de Etapa.	Dirección Nacional de Gestión Administrativa Dirección de Innovación Desarrollo de Sistemas Seguridad Informática Soporte Técnico Servicio al Cliente Producción
Acto de Recordación para los servidores públicos de la Institución fallecidos por COVID-19.	Realizado en el Auditorio del Edificio 519

Cuadro No.4
SECCIÓN DE CONTABILIDAD
RESUMEN DE REGISTRO DE COMPROBANTES DE DIARIO
(CUENTAS POR PAGAR, SERVICIOS BASICOS, COMBUSTIBLE, VIATICOS)
AÑOS 2019 - 2020

MES	CANTIDAD DE COMPROBANTES DE DIARIO	MONTO
nov-19	403	B/. 24,639,740.76
dic-19	91	B/. 691,996.63
Enero	44	B/. 171,813.76
Febrero	58	B/. 459,251.40
Marzo	131	B/. 965,014.77
Abril	29	B/. 48,669.88
Mayo	38	B/. 509,184.70
Junio	129	B/. 3,651,317.81
Julio	140	B/. 2,019,538.96
Agosto	100	B/. 2,499,769.32
Septiembre	196	B/. 3,249,430.51
Octubre	155	B/. 864,087.83
Noviembre al 27/11/20	191	B/. 4,453,236.90
TOTAL	1,705	B/. 44,223,053.23

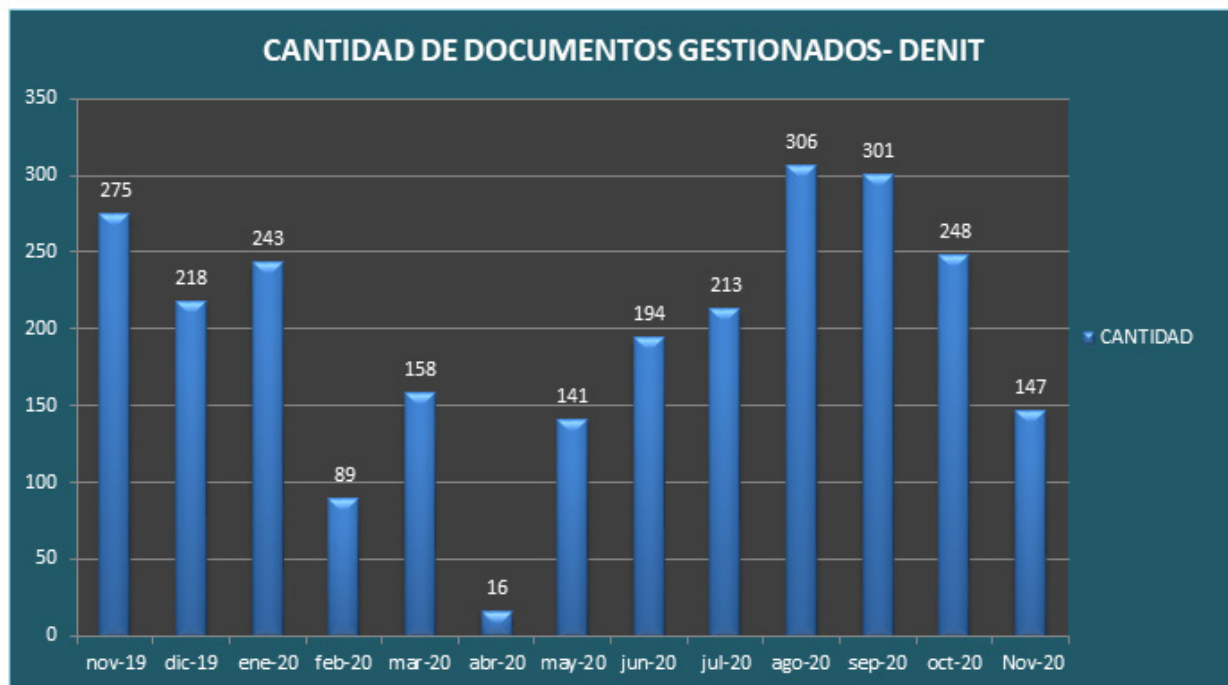
Gráfico No.1



Cuadro No.5

RECEPCION DE DOCUMENTOS DENIT	
GESTION ELECTRONICA DE DOCUMENTOS (G.E.D.)	
MES /AÑO	CANTIDAD
nov-19	275
dic-19	218
ene-20	243
feb-20	89
mar-20	158
abr-20	16
may-20	141
jun-20	194
jul-20	213
ago-20	306
sep-20	301
oct-20	248
Nov-20	147
TOTAL	2,549

Gráfica No.2



C. SECCIÓN DE FLOTA VEHICULAR

Administra la Flota Vehicular de la DENIT, compuesta por (37) unidades a Nivel Nacional. Se utiliza un sistema informático para llevar el control de consumo de combustible, kilometraje, solicitudes de Criterios Técnicos, Salvo Conductos.

Es prioridad del Departamento de Flota Vehicular, coordinar la asistencia de personal idóneo (mecánico) que presta criterio y atención en sitio, se coordina las visitas de los proveedores a fin de dar mantenimientos a las Unidades que mantiene contrato vigente de mantenimiento preventivo.

Se realizan los Informes de consumo de cada una de las unidades del área metropolitana y se consolidan las del interior, a fin de realizar presentación de cuenta para el pago mensual de combustible.

Se lleva el control de salida de los accesorios y repuestos que se suplen para uso de la Flota Vehicular.

Cuadro No.6

CANTIDAD DE VEHICULOS EN DENIT	
OPERATIVOS FUNCIONANDO	37

ACCIONES: Se han realizado las gestiones para el acondicionamiento de las 37 Unidades de la DENIT.

1. Se realizó cambio de Neumáticos al 98% de las Unidades.
2. Se realizó Chapistería al 80% de las Unidades.
3. Se realizó cambio de Batería al 95% de las Unidades.
4. Se realizó el trámite de Reparación piezas y mano de Obra.

1. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS

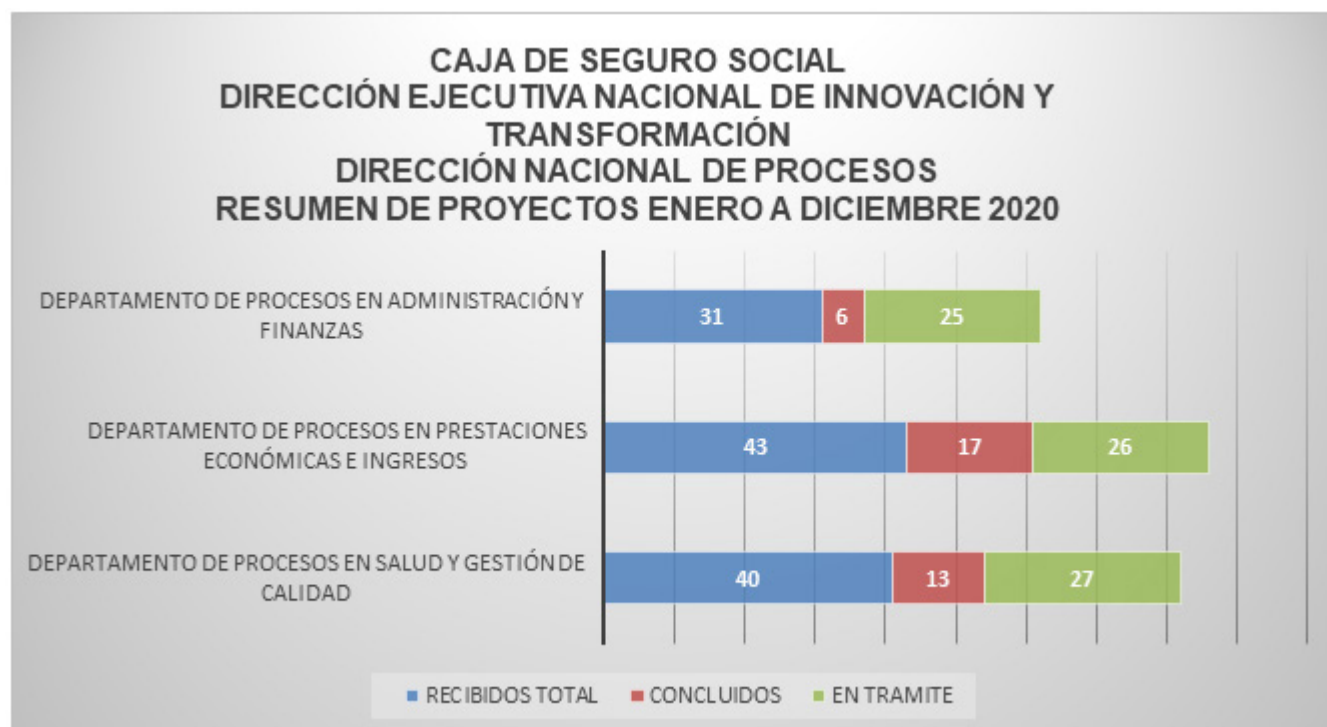
La Dirección Nacional de Procesos fue creada mediante resolución de Junta Directiva N°47,101-2012-JD del 23 de octubre de 2012, está integrada por 3 departamentos: el Departamento de Procesos de Salud y Gestión de Calidad, el Departamento de Procesos Administrativos y Financiero y el Departamento de Procesos de Prestaciones Económicas e Ingresos.

Cuadro No.11
CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS
RESUMEN DE PROYECTOS ENERO A DICIEMBRE 2020

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PROYECTOS		
	RECIBIDOS TOTAL	CONCLUÍDOS	EN TRÁMITE
Departamento de procesos en salud y gestión de calidad	40	13	27
Departamento de procesos de prestaciones económicas e ingresos	43	17	26
Departamento de procesos administrativos y financiero	31	6	25
TOTALES	115	36	79

Es importante destacar que, del total de proyectos asignados en el año 2020, el 31% de los proyectos están concluidos y el 69% se encuentran en fase de ejecución que oscilan del 25 al 98% de avances, sin embargo para este informe solo se presentan los proyectos con avance de 75% en su ejecución y los concluidos.

Gráfico No.3



D. DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE SALUD Y GESTIÓN DE CALIDAD

El esfuerzo realizado por el personal del Departamento de Procesos de Salud y Gestión de Calidad frente a las solicitudes recibidas por parte de las diferentes unidades administrativas y de salud, procedió a realizar actividades de actualización, modificación y creación de paso a paso para plataformas en la Web, procedimientos, guías, instructivos y normas, con el fin de contribuir al logro de Objetivos y metas de la Dirección Nacional de Procesos, así como atender y realizar evaluaciones administrativas.



Además, coadyuvó en el establecimiento de normativas operativas dentro del área de salud de la Institución de manera coordinada con la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud.

Lo anterior se concretiza a través de la actualización de los siguientes proyectos:

PROYECTO No. 1 GUÍA PARA LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE BEBÉ CLÍNICA, G-02.10.20

Objetivo: Estandarizar la implementación, ejecución de la atención del Programa de Bebé Clínica en los Servicios de Odontología de las diferentes Unidades Ejecutoras de la Caja de Seguro Social (CSS) a nivel nacional, para la prevención y el control de la caries dental, y alteraciones dentofaciales, en la población infantil menor de seis (6) años.

Meta alcanzada: Disminuir los índices de incidencia y prevalencia de las diferentes patologías dentobucales, lo que les permite mantener la salud bucal a través de toda la vida del individuo.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 2 PROYECTO: PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CERTIFICADOS DE EMBARAZO PROVENIENTES DE INSTALACIONES AJENAS A LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, P-120

Objetivo: Regular el proceso para la homologación de Certificados de Embarazo provenientes de Instalaciones ajenas a la Caja de Seguro Social transcribiendo el certificado presentado a un certificado institucional para que las aseguradas puedan iniciar los trámites y obtener así el subsidio correspondiente en las Agencias Administrativas.

Meta alcanzada: Mantener actualizado el documento desarrollado como herramienta reguladora del proceso de homologación de los certificados de embarazo, mismo que beneficia a todas las aseguradas que durante su embarazo deciden llevar su control prenatal en instalaciones ajenas a la CSS y para poder recibir el beneficio del subsidio económico por maternidad.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 3

LA GUÍA PARA EL RETORNO A LA NUEVA NORMALIDAD POST-COVID-19 Y LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, G-13.09.20

Objetivo: Implementar las medidas preventivas y las indicaciones recomendadas por el Ministerio de Salud para mitigar el riesgo de COVID-19 en los entornos laborales de la Institución con el propósito de lograr un retorno al trabajo de forma gradual, ordenada y segura.

Meta alcanzada: Con este documento se describe las acciones que debe implantar cada área administrativa de la Caja de Seguro Social, incluso cuando en su área de trabajo no se hayan presentado casos de posibles contagios o contagiados por el COVID-19.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 4

PROYECTO: PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD PROVENIENTES DE INSTALACIONES AJENAS A LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, P - 81

Objetivo: Regular el proceso para la homologación de certificados de incapacidad provenientes de Instalaciones ajenas a la Caja de Seguro Social.

Meta alcanzada: Beneficiar a todos los asegurados directos que al estar enfermos deciden asistir a instalaciones ajenas a la Caja de Seguro Social para recibir atención médica.

Ejecución: 100%



PROYECTO No. 5

PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PERINATAL PLUS (SIP plus). P - 200

Objetivo: Establecer las condiciones y los pasos a seguir para el correcto funcionamiento de la herramienta Sistema Informático Perinatal Plus, este documento es de gran importancia porque regula y monitorea el cumplimiento de las normas de atención relacionadas a la mujer durante el embarazo y el recién nacido.

Meta alcanzada: El SIP permite unificar el registro de datos de la mujer durante el embarazo; obtener estadísticas confiables a nivel de país, las regiones e instalaciones de salud a nivel local evaluando la implantación de prácticas basadas en evidencias y realizar investigaciones epidemiológicas.

Ejecución: 100%

la	mes	año	EG CONFIABLE por		FUMA ACT.		FUMA PAS.		
fecha última menstruación - Día	mes	año	FUM	Eco <20 s.	1 ^{er} trim	no	si	no	si
ca	mes	año	no		2 ^o trim				
			si		3 ^{er} trim				
GRUPO Rh inmuniz.			TOXOPLASMOSIS		Hb <20 sem				
	-	no	<20sem IgG	-	+	no se hizo			
	+	si	≥20sem IgG						
γglobulina anti D			1 ^a consulta IgM		g ¹				
no	si	n/c			<11.0 g/dl				

PROYECTO No. 6

GUÍA DE INSERCIÓN DEL CATÉTER URINARIO ENFOCADA EN LA PREVENCIÓN DE INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO

Objetivo: Estandarización de la técnica de inserción del catéter urinario con el fin disminuir el riesgo de infecciones de tracto urinario secundarias a la colocación de este dispositivo.

Meta alcanzada: Optimización de la técnica de inserción del catéter urinario con la finalidad de contribuir a reducir el riesgo de infecciones del tracto urinario asociadas a sonda vesical y otras complicaciones no infecciosas que pueden tener una gran repercusión en la calidad de vida del paciente.



Ejecución: 100%

PROYECTO No. 7

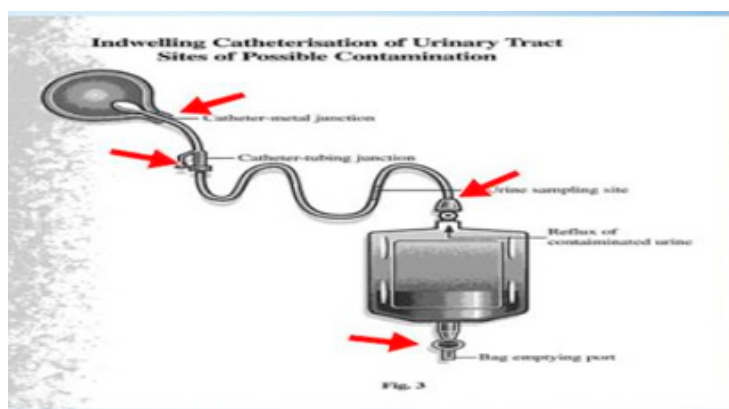
NORMA INSTITUCIONAL DE PREVENCIÓN DE INFECCIÓN DEL TRACTO URINARIO ASOCIADA AL USO DE CATÉTER URINARIO PERMANENTE

Objetivo: Estandarizar las medidas preventivas con mayor evidencia científica y efectividad comprobada y cuya implementación han demostrado contribuir a la prevención de infección del tracto urinario asociadas a catéter permanente en pacientes adultos y menores de edad.

Meta alcanzada: Poner en práctica medidas documentadas que han demostrado mayor evidencia científica para la prevención de infecciones del tracto urinario asociada al uso de catéter permanente producidos generalmente:

- Durante la inserción del catéter
- Por contaminación durante la manipulación de las conexiones
- Por uso innecesario del catéter
- Retiro tardío del catéter.

Ejecución: 100%



PROYECTO No. 8

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS LOCALES DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD

Objetivo: Unificar criterios para el ordenamiento de las funciones y responsabilidades del personal de salud en la prevención, vigilancia y control de las infecciones asociadas a la atención en salud y que su cumplimiento, sea efectivo con miras a reducir la morbilidad y mortalidad de estas infecciones en las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social de la República de Panamá.

Meta alcanzada: Contribuir a la disminución de infecciones asociadas a la atención en las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social, definiendo las responsabilidades, conformación y directrices de los Comités Locales, que permitan establecer estrategias y acciones para la prevención y control de las infecciones asociadas a la atención en salud.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 9

PROYECTO DE EMERGENCIA NACIONAL POR PANDEMIA COVID-19



Objetivo: Realización de flujos de procesos que incluían el panorama general y algunos específicos, durante el inicio de la Pandemia, para el desarrollo de actividades y sistemas a utilizar, los cuales incluía: validación de salvoconductos en la plataforma de validación del MICI, 169, R.O.S.A., Consultorio Virtual, Equipo de Respuesta Rápida (ERR), ingreso al SISVIG, envío a ICGES para los análisis de muestras, resultados de pruebas e ingreso en diferentes sistemas para cumplir con las indicaciones impuestas por el MINSA (seguimientos, aislamiento, cuarentena, hospitalización) y para informes estadísticos (área de epidemiología).

Meta alcanzada: Sistemas implementados y actualmente utilizados por el gobierno nacional como medida para atender la pandemia.

Ejecución: 100%

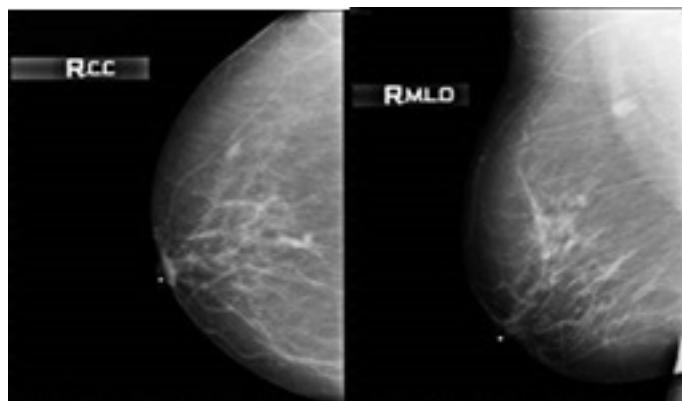
PROYECTO No. 10

GUÍA PARA EL ESTUDIO Y MANEJO POR IMAGEN DE LA GLÁNDULA MAMARIA (G-09.03.20)

Objetivo: Regular y estandarizar el estudio, diagnóstico y manejo a través de los métodos de imagen disponibles en los Servicios de Radiología e Imagen de la Institución a nivel nacional, con respecto a la patología benigna y maligna de la glándula mamaria.

Meta alcanzada: Normar y estandarizar el estudio, diagnóstico y manejo a través de los métodos de imagen disponibles en la Institución.

Ejecución: 100%



PROYECTO No. 11

SOLICITUD Y ENTREGA DOMICILIARIA DE MEDICAMENTOS

Objetivo: Desarrollar los flujos de trabajo para procurar mediante un proceso controlado, la entrega de medicamentos a domicilio a los usuarios de la Caja de Seguro Social mayores de 65 años e inmunocomprometidos en un período de entre 15 a 20 días laborables en el área Metropolitana.

Meta alcanzada: Realización de propuesta de mejora para el proceso general. Identificación de componentes y variables para la creación del Circuito completo para la entrega de Medicamentos.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 12

REAPERTURA DE CONSULTA EXTERNA PARA PACIENTES CRÓNICOS

Objetivo: Evitar poner en riesgo de infección con el COVID-19 a los pacientes que solicitan los servicios de médicos especialistas en la consulta externa especializada, especialmente aquellos con enfermedades crónicas y/o con deficiencias inmunológicas los cuales son más susceptibles a contagiarse y tener mayores complicaciones fatales.

Meta alcanzada: Dar seguimiento a los pacientes crónicos, a través de llamadas telefónicas con sus médicos tratantes y la implementación de sistemas de Triage respiratorio, antes del ingreso a las instalaciones de salud, entre otros.

Ejecución: 100%



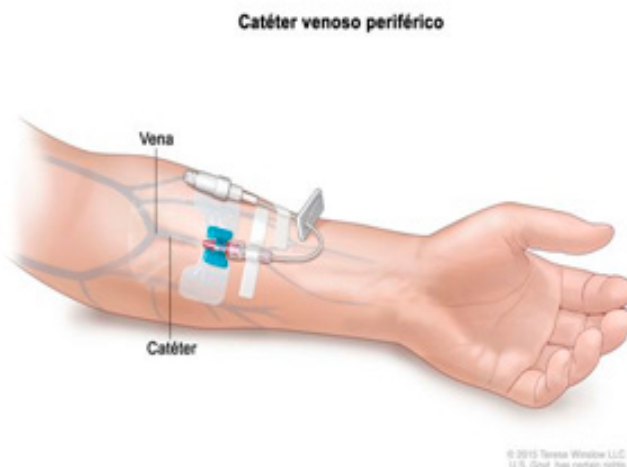
PROYECTO No. 13

NORMA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE INFECCIONES DEL TORRENTE SANGUÍNEO ASOCIADAS A CATÉTERES INTRAVASCULARES CENTRALES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, NT-07.01.20

Objetivo: Estandarizar y aplicar las medidas preventivas con mayor evidencia científica y efectividad comprobada cuya implementación han demostrado contribuir a la prevención de infecciones del torrente sanguíneo asociadas al uso de catéteres centrales intravasculares en pacientes adultos y pediátricos atendidos en las instalaciones de la Caja de Seguro Social.

Meta alcanzada: La aplicación por parte del personal de salud responsable de la inserción y mantenimiento de los catéteres centrales intravasculares a pacientes adultos y pediátricos en todos los hospitales de la Caja de Seguro Social.

Ejecución: 100%



PROYECTO No. 14

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DÍAS DE INCAPACIDADES PROLONGADAS DE ENFERMEDAD COMÚN Y RIESGOS PROFESIONALES.

P - 277

Objetivo: Garantizar un efectivo control del proceso de otorgamiento de las incapacidades prolongadas.

Ejecución: 95%

PROYECTO No. 15

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, Y CONSULTAS A TRAVÉS DEL 311

Objetivo: Contar con una herramienta administrativa que permita a la Caja de Seguro Social, a través de un proceso de atención oportuno y eficaz, lograr una respuesta efectiva a las quejas, consultas y sugerencias.

Ejecución: 95%



Página web



311



Presenciales

PROYECTO No. 16

INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LA COVID-19, EN LAS INSTALACIONES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

Objetivo: Evaluar el nivel de cumplimiento de los protocolos, directrices y medidas sanitarias que se deben seguir para la prevención del contagio de la COVID-19, en todas las instalaciones de la Caja de Seguro Social (CSS).

Ejecución: 95%

PROYECTO No. 17

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN CON FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN INSTALACIONES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL. P-185

Objetivo: Establecer una comunicación eficiente y oportuna sobre la ubicación y condición de los pacientes que están reclusos en los hospitales de la Caja de Seguro Social.

Ejecución: 95%

PROYECTO No. 18

CONSULTORIO DIGITAL DE LA CSS

Objetivo: Brindar una mayor cobertura de la demanda de servicios médicos de nivel leve, ya que se atenderán consultas médicas desde cualquier lugar del país, a través de un dispositivo telefónico (celular o teléfono fijo). Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios. Referir a cuartos de urgencias a los pacientes con clasificación de triage. Lograr tener mayor cantidad de médicos disponibles, en los Cuartos de Urgencias, para atender a los pacientes más enfermos.

Ejecución: 90%

PROYECTO No. 19

PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE PACIENTES ASEGURADOS Y DEPENDIENTES POR ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA NO OFERTADA EN LA REGIÓN GEOGRÁFICA DONDE RESIDE (P-57)

Objetivo: Regular el trámite para el traslado, hospedaje y alimentación de pacientes asegurados y sus dependientes, que, como resultado de una evaluación médica, requieran trasladarse en demanda de atención especializada no ofertada en la región geográfica donde reside.

Ejecución: 90%



PROYECTO No. 20

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR MEDICAMENTOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE PACIENTES CON TUBERCULOSIS DROGORESISTENTES

Objetivo: Regular el trámite para la solicitud de medicamentos especiales para el tratamiento de pacientes con Tuberculosis Resistente a través de la preparación y envío digital a las instancias competentes de los formularios requeridos, de forma tal que se disminuya el tiempo de trámite y los días de estancia hospitalaria de los pacientes y con ello los costos para la institución.

Ejecución: 85%

PROYECTO No. 21

NORMA PARA LA GESTIÓN Y EL ADECUADO MANTENIMIENTO DE LAS SALAS DE LACTANCIA MATERNA EN INSTALACIONES DE LA CSS,

N - 12.10.20

Objetivo: Establecer controles para el cumplimiento del fomento y protección de la lactancia materna, mediante la educación, de forma tal que la institución garantice que la madre trabajadora pueda proporcionar una nutrición segura y eficiente al lactante.

Ejecución: 75%



PROYECTO No. 22

PLATAFORMA DE SUBSIDIO DE MATERNIDAD – MÓDULO DE HOMOLOGACIÓN

Objetivo: Con la automatización de los procesos de Solicitud de Subsidio por Maternidad o Incapacidad, se espera minimizar procesos manuales y hacer el proceso más eficiente.

Ejecución: 75%

PROYECTO No. 23

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA DE CURACIONES DE HERIDAS, ULCERAS Y PIÉ DIABÉTICO

Objetivo: Establecer el protocolo de atención de la Clínica de Curaciones de Heridas, Úlceras y Pie Diabético.

Ejecución: 75%

PROYECTO No. 24

NORMAS ADMINISTRATIVAS DE LA CLÍNICA DE CURACIONES DE HERIDAS, ULCERAS Y PIE DIABÉTICO

Objetivo: Determinar los lineamientos a seguir en la generación de citas, su tramitación, y el tiempo de atención de los usuarios en el Servicio de Salud denominado Clínica de Curaciones de Heridas, Ulceras y Pie Diabético (CCHUPD) en la Caja de Seguro Social.

Ejecución: 75%

PROYECTO No. 25

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE EVALUACIÓN DE LOS MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS DE LA CSS

Objetivo: Elaborar un documento institucional que contenga la metodología detallada para aplicación de la Matriz de Evaluación Consensuada para Obtener el Bono (Acápite H del Acuerdo del Huelga del 14 de diciembre del 2007). Evaluación de Calidad en el Servicio y Gestión del Recurso Humano. También se deseaba crear otro formulario con criterios científicos para medir el rendimiento y calidad de los médicos y odontólogos de la CSS.

Meta alcanzada: Contar con un documento que brinde una guía u orientación a los jefes para la aplicación de esta evaluación por medio del formulario que contemple aspectos para evaluar a los médicos que desempeñan actividades administrativas dentro de la DENSYPS, por ejemplo: directores médicos, planificadores locales, etc.

% de Ejecución: Este proyecto fue Concluido con la recomendación que para poder hacer modificaciones a la Matriz de Evaluación Consensuada para Obtener el Bono (Acápite H del Acuerdo del Huelga del 14 de diciembre del 2007). Evaluación de Calidad en el Servicio y Gestión del Recurso Humano, es recomendable la participación de la Comisión Médica Negociadora Nacional (COMENENAL).

E. DEPARTAMENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

El Departamento de Procesos Administrativos y Financieros lleva a cabo sus proyectos, basado en las solicitudes de las unidades ejecutoras, así como aquellos trabajos que forman parte de su plan operativo interno, a fin actualizar procesos y documentarlos en función de las necesidades institucionales, atendiendo las normativas legales vigentes. Con base en lo anterior podemos mencionar los siguientes resultados:

PROYECTO No. 26

PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA AL TESORO NACIONAL DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y EL SEGURO EDUCATIVO DESCONTADOS A LOS FUNCIONARIOS DE LA CSS

Objetivo: Regular el proceso mediante el cual la Institución remite al Tesoro Nacional los dineros que retiene a los servidores públicos del impuesto sobre la renta y el seguro educativo.

Meta alcanzada: Se encuentra en Gaceta Oficial No.29092-A.

Ejecución: 100%

PROYECTO No.27

PROCEDIMIENTO PARA LAS CANCELACIONES DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS DE LA CSS

Objetivo: Regular el proceso de cancelaciones según modalidades de pago de los préstamos hipotecarios, como parte del sistema de inversiones de la CSS.

Meta alcanzada: Se encuentra en Gaceta Oficial No. 20975-A.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 28

GUÍAS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE PROYECTOS VINCULADOS AL PLAN ESTRATÉGICO

Objetivo: Que los funcionarios que presenten sus proyectos institucionales tengan una herramienta, y las directrices para la elaboración de los indicadores según el avance del plan de acuerdo a la necesidad de la CSS.

Meta alcanzada: Elaborar indicadores según el avance del plan de acuerdo con la necesidad de la CSS.

Ejecución: 98%

PROYECTO No. 29

PROCESO PARA EL APLICATIVO SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES (SISPAP)

Objetivo: Se basa en el documento desarrollado por la Dirección Nacional de Procesos y el Departamento de Regulación de Fondos y Bienes Públicos de la Contraloría conocido como el Procedimiento No 9 para el pago por la cuenta general 1 de la CSS.

Meta alcanzada: El aplicativo se encuentra en ejecución a nivel de la Dirección Nacional de Finanzas, Departamento de Pago a Proveedores.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 30

PROCEDIMIENTO PARA LA EXCLUSIÓN E INCLUSIÓN DE FIRMAS NO.115

Objetivo: Regular el proceso, controles y responsabilidades de los funcionarios que por razón de sus cargos y funciones pueden tener acceso a firmas de cuentas bancarias institucionales, de fondos de trabajos, u otros.

Meta alcanzada: El documento se encuentra próximo a finalizar.

Ejecución: 99%

PROYECTO No. 31

PROCEDIMIENTO PARA EL DESCARTE DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PARA LA SALUD HUMANA NO.2

Objetivo: Regular el proceso, controles del manejo de inventario de estos productos e insumos empleados en la atención de los asegurados y beneficiarios de la CSS.

Meta alcanzada: El documento se encuentra próximo a finalizar, pendiente de firma del Contralor y publicación de la Gaceta Oficial.

Ejecución: 98%

PROYECTO No.32

INFORME TÉCNICO QUE CONTENÍA LA EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE EL PAGO A LA JUNTA TÉCNICA ACTUARIAL

Objetivo: Informe Técnico que contenía la evaluación Administrativa sobre el pago a la Junta Técnica Actuarial, conforme al contrato establecido para la presentación de los informes actuariales de la CSS.

Meta alcanzada: Evaluar administrativamente el pago a la Junta Técnica Actuarial, conforme al contrato establecido para presentar los informes actuariales de la CSS.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 33

FORMULARIO PARA LA CONSTANCIA DE PAGO DE ALIMENTACIÓN Y TRANSPORTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA CSS

Objetivo: Constancia para cuando laboran horas extras los días de semana hasta las 6:00 pm y 7:00 pm respectivamente o laboran los fines de semana cuatro (4) horas; el cual registrará para todas las unidades administrativas a nivel nacional.

Meta alcanzada: Hacer uso del formulario de control a fin de dejar constancia de pago para la alimentación y transporte de los funcionarios de la CSS.

Ejecución: 100%

SE TIENE PENDIENTE EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA LOS PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A FONDOS Y BIENES PÚBLICOS, LOS CUALES ESTÁN EN ETAPA VALIDACIÓN, HOMOLOGACIÓN, OFICIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN EN GACETA OFICIAL, ESTOS SON:

- Para los Depósitos Over Night en el Banco Nacional.
- Autorización de Planillas de Salario y Remuneración.
- Procedimiento de Pago de Turnos y Horas Extras (Sobre tiempo) de los funcionarios de la CSS.
- Procedimiento para la Aplicación de Cuentas Por Cobrar a los funcionarios de la CSS.
- Procedimiento para los Fondos de Trabajo de la CSS.
- Procedimiento para el cobro de la morosidad de Préstamos Hipotecarios-Vía Administrativa.
- Manual de Procedimientos para las gestiones de cobro al Estado.
- Procedimientos para el Traslado Interno de Partidas Presupuestaria.

F. DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE PRESTACIONES ECONÓMICAS E INGRESOS

Los proyectos y logros del Departamento de Procesos de Prestaciones Económicas e Ingresos fueron encaminados a actualizar los formularios de solicitudes, proponer ajustes puntuales en los flujos de trabajo, desarrollar plantillas para aplicativos Web, incorporación de nuevas modalidades de pago y documentación de los procesos.

El Objetivo fundamental es implementar el trámite de las solicitudes a través de plataforma web, para reducir los contactos y los tiempos de trámite en las solicitudes de los Asegurados, Jubilados y Pensionados en las instalaciones de la Institución. Se detalla el trabajo realizado de la siguiente manera:

PROYECTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

PROYECTO No. 35 SOLICITUD DEL SUBSIDIO DE MATERNIDAD VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud del subsidio de Maternidad, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que las usuarias embarazadas llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Meta alcanzada: En la plataforma web se incorporó en la solicitud, la metodología del pago a través de acreditación bancaria, ya que anteriormente se realizaban sólo a través de cheques. Se logra mejorar la comunicación con las usuarias a través del uso de correo electrónico y WhatsApp, reduciendo el riesgo de contactos en las agencias administrativas a nivel nacional. Se elimina la adición manual al sistema Mainframe, con la migración de la información, directamente desde la plataforma web.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 36 SOLICITUD DE AFILIACIÓN DE DEPENDIENTES VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de afiliación de beneficiarios, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Meta alcanzada: Disminución de asistencia presencial de los asegurados en las Agencias Administrativas y manejo del trámite expedito al momento de afiliar al Dependiente, ya que sólo debe presentarse para tomar la foto del carné.

Ejecución: 100%

PROYECTO No.37 ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN DE DEPENDIENTES

Objetivo: Actualizar el procedimiento del trámite de afiliación de beneficiarios, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para ser revisados y validados.

Meta alcanzada: Actualizar el procedimiento 106, "Para la Afiliación de Trabajadores y sus dependientes", incluyendo las mejoras realizadas en el flujo: disminución de asistencia presencial de los asegurados en las Agencias Administrativas y manejo del trámite expedito al momento de afiliar al Dependiente, ya que sólo debe presentarse para tomar la foto del carné. Se actualiza el procedimiento 106, para la Afiliación de Trabajadores y sus dependientes.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 38

PAGO A JUBILADOS Y PENSIONADOS ACTUALES POR TARJETA CLAVE DEL BANCO NACIONAL Y OTROS BANCOS DE PREFERENCIA PARA NUEVOS SOLICITANTES

Objetivo: Brindar a los Pensionados y Jubilados una atención ágil y segura al momento de recibir el pago regular de sus Pensiones.

Meta alcanzada: Disponer de su dinero las 24 horas del día en todo el país y cercano a su residencia, reduciendo la exposición a los asaltos y evitando largas e innecesarias filas en los centros de entrega de cheques.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 39

SOLICITUD DE LA PENSIÓN DE VEJEZ NORMAL Y SUS MODALIDADES, INDEMNIZACIÓN POR VEJEZ Y ASIGNACIÓN FAMILIAR VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud de la Pensión de Vejez Normal y sus modalidades, Indemnización por Vejez y Asignación Familiar, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Meta alcanzada: Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: 100%.

PROYECTO No.40

SOLICITUD DEL AUXILIO DE FUNERAL VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud del auxilio de Funeral, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios solicitantes, llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Meta alcanzada: Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: 100%.

PROYECTO No. 41

SOLICITUD PARA OTORGAR EL PERÍODO DE GRACIA EN EL DERECHO DE ATENCIÓN POR ENFERMEDAD VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite para conceder el derecho a las prestaciones médicas durante la cesantía del trabajador en el período de gracia, mediante el acceso a través de la página web de la Institución.

Meta alcanzada: Disminución de asistencia presencial de los solicitantes, en la unidad administrativa para el trámite y vincular la información de la plataforma web, en el sistema de Validación del derecho.

Ejecución: 100%

PROYECTO No.42

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS CONTENIDOS EN: PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN DE CHEQUES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS P-36, PROCEDIMIENTO PARA LA REPOSICIÓN DE CHEQUES ANULADOS DE PENSIONADOS Y JUBILADOS, JUBILADOS Y/O ASEGURADOS POR NO HABER RECLAMADO SUS CHEQUES EN UN PERIODO DE 90 DÍAS DE HABER SIDO EMITIDOS P-41 Y PROCEDIMIENTO PARA ANULACION DE CHEQUES DE LA DENPE Y AGENCIAS ADMINISTRATIVAS P-100.

Objetivo: Analizar todos los procesos de Anulación y Reposición de Cheques que se realizan en los diferentes departamentos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas, para recomendar la unificación de los procesos, indistintamente de la prestación.

Meta alcanzada: Consensuar con todos los Departamentos involucrados, en los procesos de Anulación de cheques y de Reposición de cheques, que se encuentran contenidos en los tres (3) procedimientos, para que todo el trámite de Anulación quede contenido en el P-100 y el de Reposición en el P-36, respectivamente.

Ejecución: 100%.

PROYECTO No. 43

SOLICITUD DE LOS CERTIFICADOS DE LOS PENSIONADOS Y JUBILADOS VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud de las Certificaciones Personales y comerciales, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios solicitantes, llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Meta alcanzada: Evaluar con los Departamentos responsables los formularios de solicitud, para descentralizar el Trámite de las Certificaciones Personales que solicitan los Pensionados y Jubilados.

Ejecución: 100%



PROYECTO No. 44

SOLICITUD DEL BENEFICIO DE PRÓTESIS DENTAL VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud del beneficio de Prótesis Dental, mediante el acceso a través de la página web de la Institución.

Ejecución: 90%

PROYECTO No.45

SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LENTES VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud del beneficio de Lentes, mediante el acceso a través de la página web de la Institución.

Ejecución: 90%

PROYECTO No. 46

SOLICITUD DE LA PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES, VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud de Pensión de Sobrevivientes, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios solicitantes, llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Ejecución: 80%

PROYECTO No. 47

SOLICITUD DE LA PENSIÓN DE INVALIDEZ, VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud de Pensión de Invalidez, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios solicitantes, llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Ejecución: 80%

PROYECTO No. 48

INCORPORACIÓN DE NUEVAS METODOLOGÍAS PARA EL PAGO DE LAS PLANILLAS REGULARES DE LAS CUOTAS EMPLEADO-EMPLEADOR

Objetivo: Agilizar el proceso de pago a los empleadores para que pueden realizar sus pagos de planillas regulares, a través de pagos por tarjeta de crédito y banca en línea.

Meta alcanzada: Evitar las largas filas en las Agencias Administrativas, para realizar el pago de las obligaciones, reduciendo el uso de cheque certificado o cheque de gerencia y el riesgo que conlleva el pago en efectivo, incluyendo los costos de mensajería.

Ejecución: 100% en la metodología de pago por tarjeta de crédito. Se realizan reuniones con otros bancos locales para su inclusión en la metodología de pago por acreditamiento bancario.



PROYECTO No. 49

FICHA DE COMPROBACIÓN DE SALARIO/ TALONARIO DE PAGO DIGITAL

Objetivo: Generar e imprimir de forma inmediata la ficha de comprobación de salario/ talonario digital para los Empleados, tanto del Sector Privado como los Gubernamentales.



Meta alcanzada: Para la institución, constituye ahorro de papel en la impresión de las fichas/ talonarios, eliminación del tiempo de arreglo, distribución y las filas en el Departamento de Planilla para la entrega. Para los usuarios, les permite la impresión las veces que sean necesarias, en caso de deterioro o pérdida y se puede recibir vía correo electrónico al registrarse, eliminando tiempos de espera. Se elaboró y entregó al Departamento de Apremio y Cobros y a la Dirección Nacional de Informática, un paso a paso para facilitar el ingreso de los empleadores.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 50

PAZ Y SALVO PARA EMPLEADORES ACTIVOS

Objetivo: Generar e imprimir el Paz y Salvo de forma inmediata, para los empleadores que se encuentran al día en el pago de su planilla regular.

Meta alcanzada: Para la Institución, elimina los costos de impresión y asignación de personal para la emisión y entrega física en las ventanillas. Para los empleadores, les evita costos de mensajería al no tener que desplazarse a las instalaciones administrativas para realizar largas filas, para la obtención de Paz y Salvo. Se elaboró y entregó al Departamento de Apremio y Cobros y a la Dirección Nacional de Informática, un paso a paso para facilitar el ingreso de los empleadores.

Ejecución: 100%



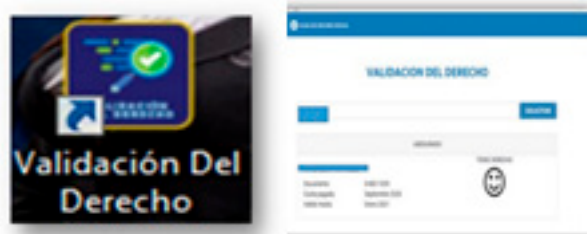
PROYECTO No.75

VALIDACIÓN DEL DERECHO PARA USO DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LAS INSTALACIONES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

Objetivo: Comprobar el derecho de los Asegurados, Pensionados, Jubilados y beneficiarios, afiliados a la Caja de Seguro Social y que cuentan con el mes cuota debidamente acreditado, a recibir los servicios de salud, a través de una herramienta virtual.

Meta alcanzada: Para la Institución, disminuye costos de impresión y asignación de personal en las Agencias Administrativas para el retiro de fichas/talonarios o certificaciones. Para los usuarios, les facilita la verificación de su estatus, desde cualquier dispositivo, antes de dirigirse a una Instalación de salud y puede recibir la atención en caso de pérdida o deterioro de su ficha/talonario físico.

Ejecución: 100%



PROYECTO No. 51

SOLICITUD DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN DE SEGURO VOLUNTARIO VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de afiliación al régimen de Seguro Voluntario, mediante el acceso a través de la página web de la Institución, para que los usuarios llenen su solicitud y adjunten los documentos sustentadores.

Meta alcanzada: Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Unidades Administrativas y mejorar los tiempos de respuestas del trámite.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 52

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NO OBLIGADAS (C.N.O.) A INSCRIBIRSE AL RÉGIMEN DE LA CSS VÍA WEB

Objetivo: Facilitar a los usuarios el acceso a través de la página web de la Institución y obtener su Certificado de Persona Natural o Jurídica No Obligada a inscribirse al régimen de la CSS.

Meta alcanzada: Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Unidades Administrativas y mejorar los tiempos de respuestas del trámite.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 53

SOLICITUD DE PAZ Y SALVO Y/O CERTIFICACIONES DE CUMPLIMIENTO A EMPLEADORES ACTIVOS, RECIÉN INSCRITOS O REACTIVADOS O EMPLEADOR EN CESE TEMPORAL O DEFINITIVO DE OPERACIONES VÍA WEB

Objetivo: Realizar el trámite de solicitud del Paz y Salvo y/o Certificaciones de Cumplimiento de la Caja de Seguro Social a los empleadores activos, recién inscritos o reactivados, mediante el acceso a través de la página web de la Institución.

Ejecución: 90%

PROYECTO No. 54

INFORME TÉCNICO DEL ACTA DE COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

Objetivo: Atender las recomendaciones indicadas en el Acta de Comunicación de Hallazgos sobre los Estados Financieros 2018, remitida por la Contraloría General de la República.

Ejecución: 80%

PROYECTO No.55

ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE SOLICITUDES DE AFILIACION AL REGIMEN DE SEGURO VOLUNTARIO P-98

Objetivo: Actualizar el procedimiento para el proceso de Afiliación al Régimen de Seguro Voluntario de los Aspirantes que por su condición económica o por la naturaleza de su trabajo desean ingresar a alguna o a todas las prestaciones de la Caja de Seguro Social.

Ejecución: 80%



PROYECTOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE FARMACOTERAPIA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD:

PROYECTO No.56

SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA SOLICITUD DE INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE MEDICAMENTOS VÍA WEB

Objetivo: Desarrollar una aplicación, que permita a los usuarios internos solicitantes: médicos de los Servicios Clínicos, Programas de Salud, Comité Local de Farmacoterapia y DENSYPS, automatizar las solicitudes de inclusión, exclusión y modificación de medicamentos, ya que estos procesos constituyen el primer paso dentro del Ciclo de Abastecimiento de Medicamentos en la Caja de Seguro Social.

Meta alcanzada: Automatización del proceso que se realizaba de forma manual, reduciendo, el tiempo para la elaboración de los Informes Administrativos y Técnicos que se le presentan a la Comisión de Medicamentos, incorporando la trazabilidad en la solicitud, ya que, al ser digital, se puede conocer en qué proceso se encuentra el trámite, dar respuesta al solicitante y agilizar la adquisición y compra de las moléculas, beneficiando a los usuarios de los servicios de salud.

Ejecución: 100%

PROYECTO No. 57

ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA SELECCIÓN PARA LA INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y MODIFICACIÓN A LA LISTA OFICIAL DE MEDICAMENTOS (LOM) P-74

Objetivo: Actualizar el procedimiento 74, “De la selección para la inclusión, exclusión y modificación a la Lista Oficial de Medicamentos, de acuerdo con las normativas vigentes, a través del proceso de solicitud de forma digital.

Meta alcanzada: Se incluye en la actualización del procedimiento, las mejoras realizadas: automatización del proceso que se realizaba de forma manual, reducción del tiempo para la elaboración de los Informes Administrativos y Técnicos que se le presentan a la Comisión de Medicamentos y la trazabilidad en la solicitud.

Ejecución: 100%.

1. DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN

LOGROS MÁS RELEVANTES DE LA DIRECCIÓN AÑO 2020

PROYECTO No. 1

SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES EN SALUD OCUPACIONAL (SIGPRL-SO)



Objetivo: El sistema informático de gestión de la prevención de los riesgos laborales en salud Ocupacional (SIGPRL-SO), es auto explicativo tipo (“e-LEARNING”) para la información de todos los profesionales de Salud y Seguridad Ocupacional a nivel nacional, que permite notificar a las empresas de las magnitud de los riesgos a que se ven expuestos los trabajadores, quedando registrada toda la documentación de seguridad, higiene, ergonomía, calidad y medioambiente laboral.

Meta alcanzada: Las utilidades de este sistema de datos son:

- a. La integración completa de toda la información diagnostica de las condiciones de trabajo.
- b. La participación multidisciplinar de todos los profesionales de la prevención en el análisis de los sistemas de riesgos en la industria nacional por tipo de actividad económica.
- c. La formación continuada del recurso humano de Salud y Seguridad Ocupacional en el campo de la prevención de los riesgos laborales.
- d. La accesibilidad interna (Profesionales de Salud y Seguridad Ocupacional) a los documentos que se dan como resultado de la aplicabilidad de este sistema.
- e. Actualmente existen en el sistema 58 empresas a nivel Nacional registradas y 89 usuarios Técnicos de la Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional que han entrado o están usando el sistema hasta el día 1 de diciembre del 2020.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

PROYECTO No. 2

SISTEMA AUTOMATIZADO DE FACTURAS PARA EL SEGUIMIENTO DEL PAGO A PROVEEDORES

Objetivo: Contar con una herramienta que permita dar seguimiento y control a todas las gestiones de cobros desde que ingresan a la sección de pago a hasta que el proveedor retira el cheque, permitiendo el mismo agilizar los trámites y obtener reportes de todo el proceso según sea su caso o estatus.

Fortalecer la Transparencia del proceso de Pagos a Proveedores de Bienes y Servicios de la Caja de Seguro Social, brindando información oportuna del estatus de los pagos de las facturas presentadas.



Meta alcanzada

1. La herramienta cubre a todos los Proveedores de la Caja de Seguro Social.
2. La primera Etapa del aplicativo a entregar y como alcance que cubre este proyecto, es de uso interno por el equipo a cargo del proceso y flujo de trabajo para realizar la tarea de Pago a Proveedores..
3. La nueva herramienta facilita la ubicación del pago interno y externamente.
4. La herramienta, contempla controles internos (requisitos por tipo cuantía de pago, mostrar diferentes pagos en proceso del proveedor bajo un mismo código, cumple con el procedimiento aprobado, y el uso del Sistema de Registros de Presupuesto de Gasto (SRPG) en la Sección de Pago. Además, facilita la unificación de los formatos que se usan en los procesos, por ejemplo, el formulario de Gestión de Cobro.
5. Genera estadísticas de los resultados para toma de decisiones y datos abiertos: cantidad de usuarios del sistema, cantidad de pagos realizados, por mes, en proceso y recibidos, registros de tiempos reales en cada paso del proceso, cantidad de pagos realizados por tipo de servicios y adquisiciones, cuantía; entre otros.
6. Hasta el mes actual, se cuentan con 3,228 gestiones de pago a proveedores por un monto de \$93,739,176.85

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

PROYECTO No. 3

TRÁMITES DE SUBSIDIO DE EMBARAZO Y AFILIACIÓN DE BENEFICIARIOS

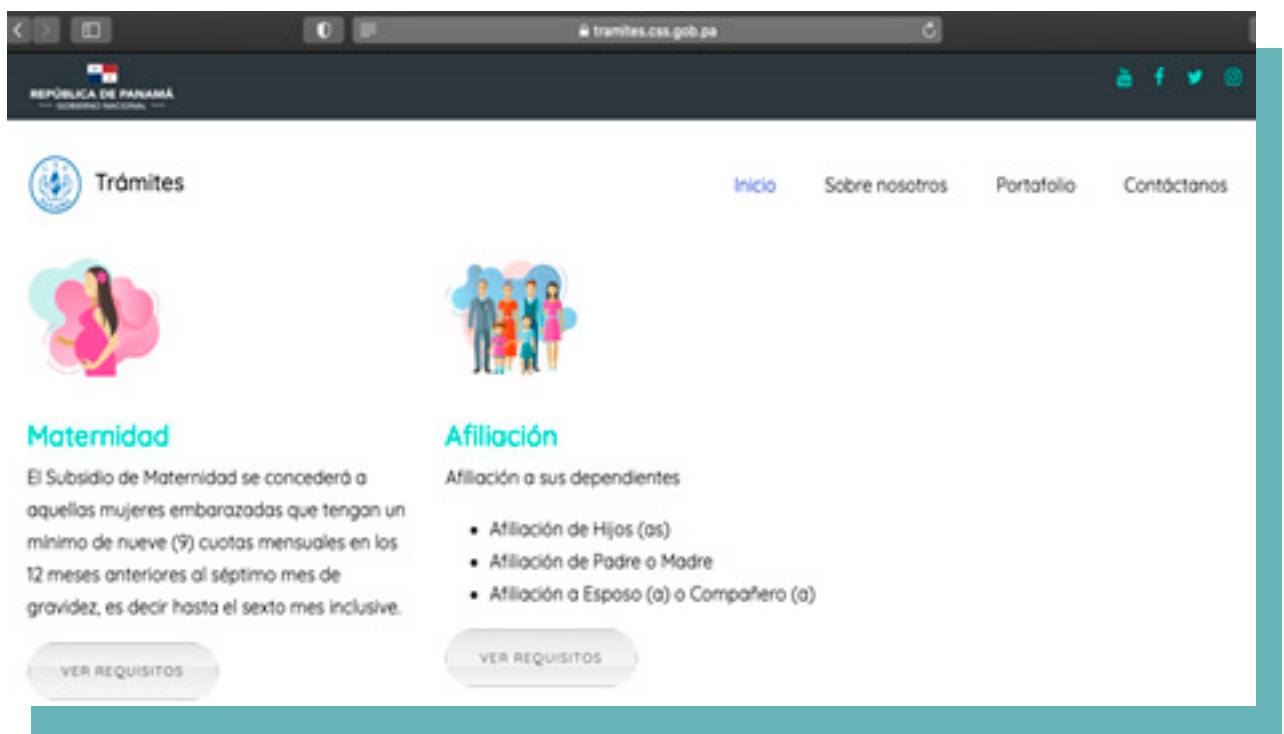
Objetivo: Contar con una plataforma de trámites, en la cual, nuestra población asegurada pueda interactuar y solicitar los servicios de forma electrónica, que brinda la Institución, desde su computador o dispositivo móvil.

Nuestra población asegurada, al hacer uso de la herramienta, puede solicitar y darle seguimiento a los trámites que realizan.

Meta alcanzada:

- Como primera etapa, se implementaron las solicitudes para trámites de subsidio de embarazo. Con éste trámite, se facilita que las aseguradas en estado de gravidez tengan que dirigirse a nuestras agencias y/o policlínicas a realizar la solicitud del subsidio o de la homologación del certificado de maternidad.
- Como segunda etapa, se incorpora el trámite de afiliación de beneficiarios, tanto como hijos, padre o madre, esposa o cónyuge, con el Objetivo de que nuestros asegurados puedan hacer la solicitud de forma electrónica.
- Hasta el mes actual, se cuentan con 1,042 solicitudes de maternidad y 1,230 solicitudes de afiliación registradas en el sistema.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.



The screenshot displays the website interface for 'tramites.ccs.gob.pa'. The header includes the logo of the República de Panamá and navigation links: 'Inicio', 'Sobre nosotros', 'Portafolio', and 'Contáctanos'. The main content area is divided into two sections:

- Maternidad:** Accompanied by an illustration of a pregnant woman. The text states: 'El Subsidio de Maternidad se concederá a aquellas mujeres embarazadas que tengan un mínimo de nueve (9) cuotas mensuales en los 12 meses anteriores al séptimo mes de gravidez, es decir hasta el sexto mes inclusive.' Below this is a button labeled 'VER REQUISITOS'.
- Afiliación:** Accompanied by an illustration of a family. The text states: 'Afiliación a sus dependientes'. Below this is a list of options:
 - Afiliación de Hijos (as)
 - Afiliación de Padre o Madre
 - Afiliación a Esposo (a) o Compañero (a)Below the list is a button labeled 'VER REQUISITOS'.

PROYECTO NO. 4 NUEVO SITIO WEB INSTITUCIONAL Y PRENSA

Objetivo: Sitio Web Institucional dirigido a todos nuestros asegurados y visitantes con toda la información administrativa, noticias, trámites, consultas, y secciones especiales Institucional.

Meta alcanzada: Actualizado diariamente. Alrededor de entre 200 mil a 300 mil visitas mensuales de nuestros usuarios para acceder a información actualizada y enlaces a aplicativos de consultas y servicios.

Población beneficiada: Todos nuestros usuarios, asegurados y público en general

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

Visitas: mes de octubre: 927,497 páginas vistas.



PROYECTO NO. 5 VIVE SALUDABLE

Objetivo: El Objetivo de este proyecto es promover los estilos de vida saludable mediante la actividad física, la alimentación saludable y la práctica de buenos hábitos. El acceso a las herramientas que permitan el “autocuidado” en la población, es una función esencial de atención primaria en los sistemas de salud.

Como parte de esta filosofía, la plataforma “Vive Saludable” brinda a los pacientes la posibilidad de tener a su disposición, un sitio web que brinda información, videos y actividades, enfocadas en el cuidado de la salud, desde cualquier lugar.



Meta alcanzada: La plataforma “Vive Saludable”, de la Caja de Seguro Social (CSS), brindará información, recomendaciones y consejos para mantener a la población en estado de buena salud y prevenir enfermedades. La información estará clasificada por secciones de acuerdo al grupo etario, dentro de las cuales se desplegarán contenidos relacionados con nutrición, actividad física, enfermedades comunes, inmunización, crecimiento y desarrollo del niño, embarazo, etc.

Población beneficiada: Todos nuestros usuarios, asegurados y público en general

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

Visitas: septiembre a octubre 2020: 13,500 páginas vistas

PROYECTO NO. 6 SISTEMA PARA SEGUIMIENTO A PACIENTES DE LA C.S.S

Objetivo: El Objetivo de este sistema es el de poder conocer la ubicación del paciente hospitalizado dentro de nuestras instalaciones, de forma más eficiente, y a su vez brindarle información expedita al familiar autorizado que nos solicita información.

Meta alcanzada: Como primera etapa, el sistema se encuentra implementándose en el Hospital Complejo Dr. Arnulfo Arias Madrid, para el uso del personal de Registros Médicos y Enfermería.



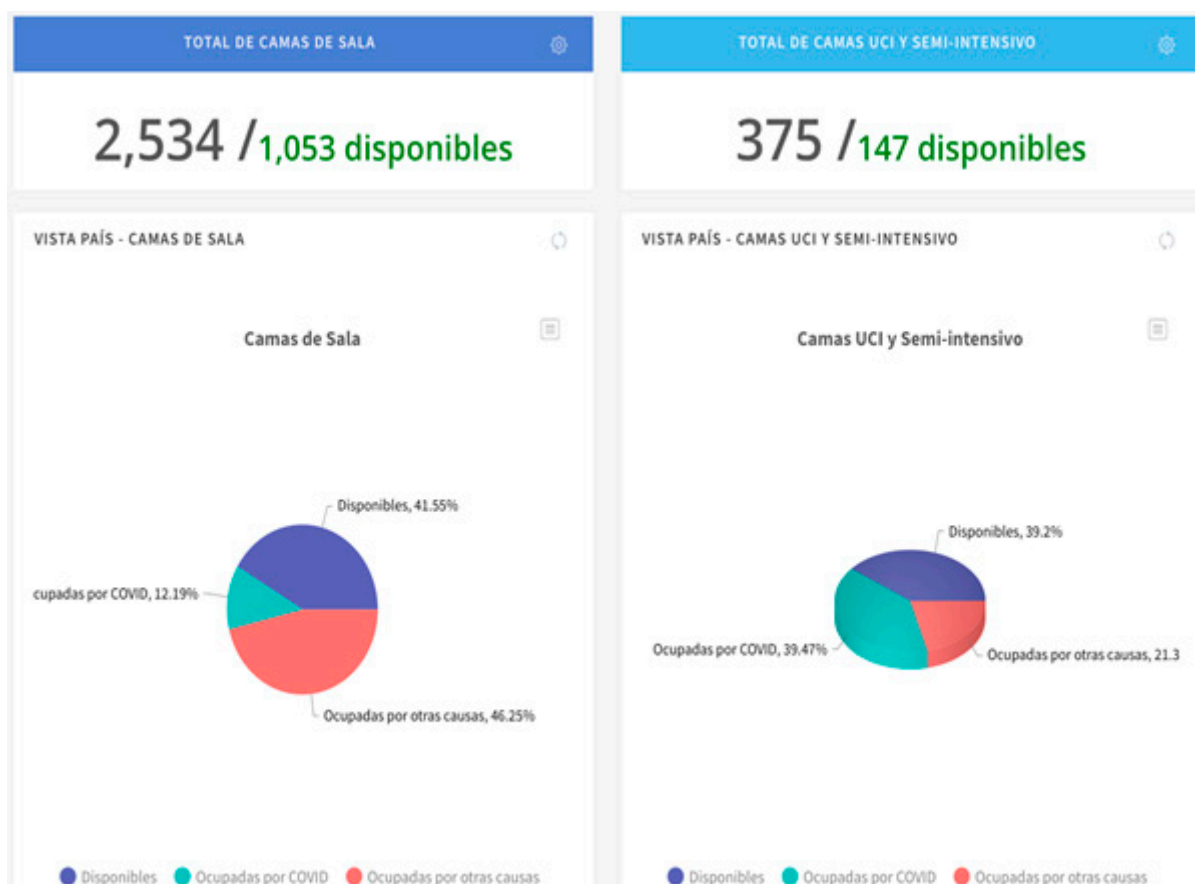
Ejecución: El proyecto se encuentra al 98% operativo.

PROYECTO No. 7 INVENTARIO DE CAMAS, VENTILADORES Y RRHH

Objetivo: Automatizar el conteo y registro diario, en el inventario de las camas, ventiladores y del personal humano de salud directamente relacionado al manejo de la pandemia por el Covid-19.

Meta alcanzada: Aplicativo utilizado en todos los hospitales de la Institución y las unidades de cuidados respiratorios especiales.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.



PROYECTO NO. 8 IMPRESIÓN DE CARNÉ PARA BENEFICIARIOS, JUBILADOS Y EXTRANJEROS.

Objetivo: Contar con una aplicación, propia de la Institución, para la impresión de carné para nuestros asegurados y beneficiarios.

Meta alcanzada: Se unifica el formato y el sistema para impresión de carné. Implementado en las agencias de El Dorado, Parque Lefevre, San Francisco y Vía España.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 90% operativo.

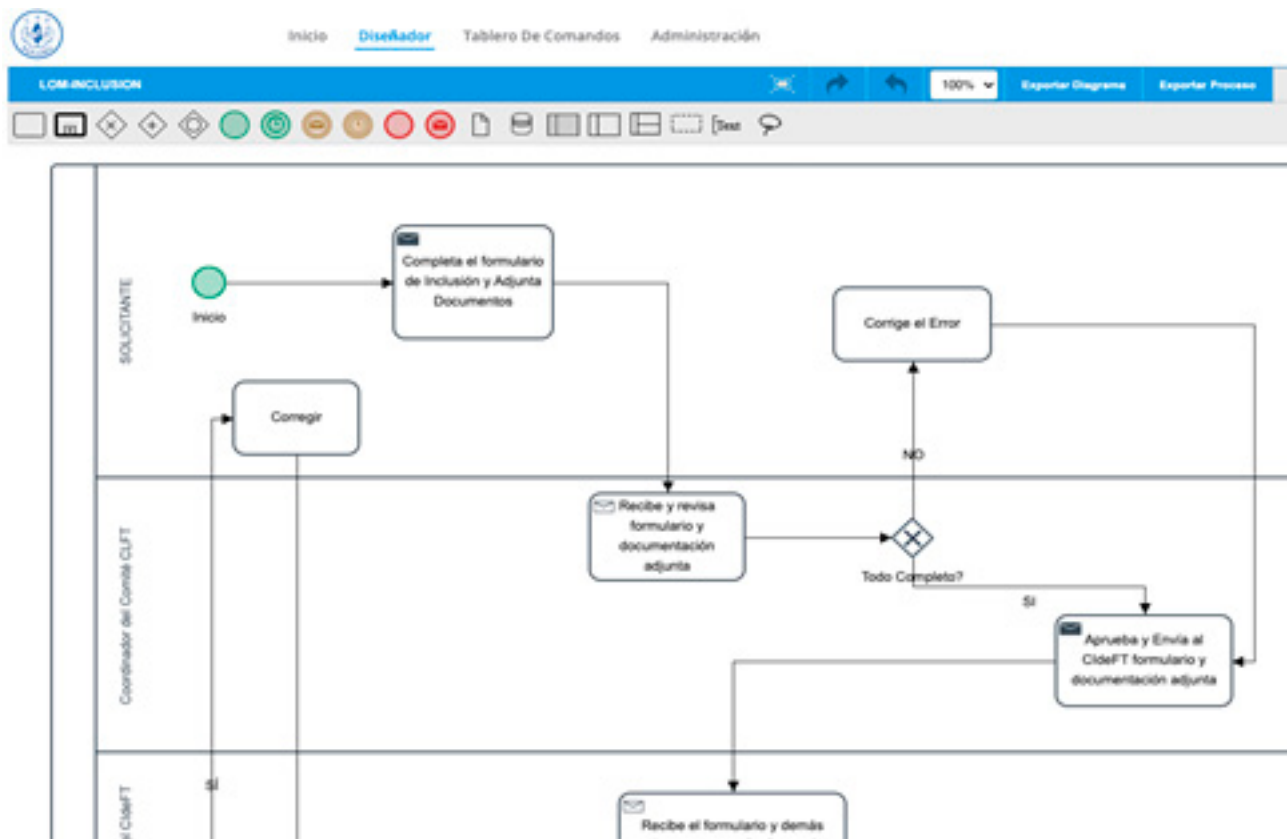
PROYECTO No. 9 PROCEDIMIENTO 74 – INCLUSIÓN, MODIFICACIÓN Y EXCLUSIÓN DE MEDICAMENTOS.

Objetivo: Procurar mediante un sistema informático, establecer un seguimiento digital del procedimiento 74 sobre Inclusión, modificación y exclusión de medicamentos.
Mejorar los tiempos de gestión de cada proceso en el Procedimiento P 74 en un 20%
Facilitar el trabajo de los funcionarios de la CSS utilizando medios digitales.

Meta alcanzada: El sistema cuenta con el siguiente progreso según el Ciclo de vida del mismo:

- Inicio del Proyecto 100 %
- Organización y Preparación 100 %
- Ejecución del Trabajo 74 %
- Fase 1. levantamiento y mejora de procesos Actuales – 100 %
- Fase 2. Modelado de procesos con Process MAKER– 100 %
- Fase 3. Desarrollo del Sistema-98 %
- Fase 4. Implementación del nuevo sistema de negocios – 21%
- Fase 5. Medición de resultados – Por Iniciar
- Fase 6. Pase de actividades a Líderes funcionales – Por Iniciar

Ejecución: El proyecto se encuentra con un avance de un 78%.



PROYECTO NO. 10 MEDICAMENTOS DISPONIBLES



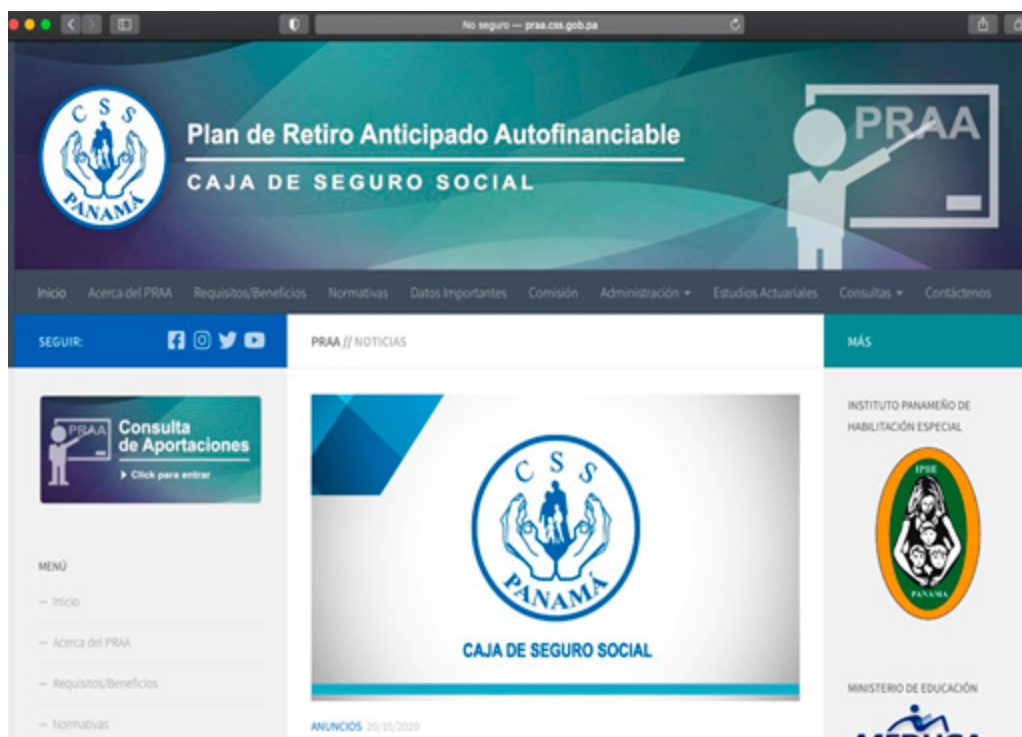
Objetivo: El Objetivo fundamental de este sistema es el de poder automatizar el registro del personal de farmacia, en actualizar la disponibilidad o no de los medicamentos de sus respectivas farmacias. También, nuestra población asegurada, puede hacer uso de esa información y consultar el medicamento deseado, y el sistema le indicará las farmacias en donde se encuentra disponible.

Meta alcanzada: La primera etapa consiste en digitalizar el formulario manual de disponibilidad de medicamentos en la farmacia.

La segunda etapa, consiste en facilitar esa información a nuestra población asegurada.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

PROYECTO NO. 11 NUEVO SITIO WEB DEL PRAA



Objetivo: Sitio web desarrollado con la oficina del PRAA para proveer un sitio web informativo y aplicativo de consulta para los maestros del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable PRAA

Meta alcanzada: Los maestros pueden acceder a revisar su información por medio del aplicativo de consulta.

Población beneficiada: Asegurados, maestros y docentes del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable PRAA

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

Visitas: enero a octubre 2020: 18,121 páginas vistas

PROYECTO NO. 12 NUEVO SITIO WEB DE DISCAPACIDAD Y GÉNERO



Objetivo: Sitio web institucional con tecnología asistida e información institucional para Personas con Discapacidad.

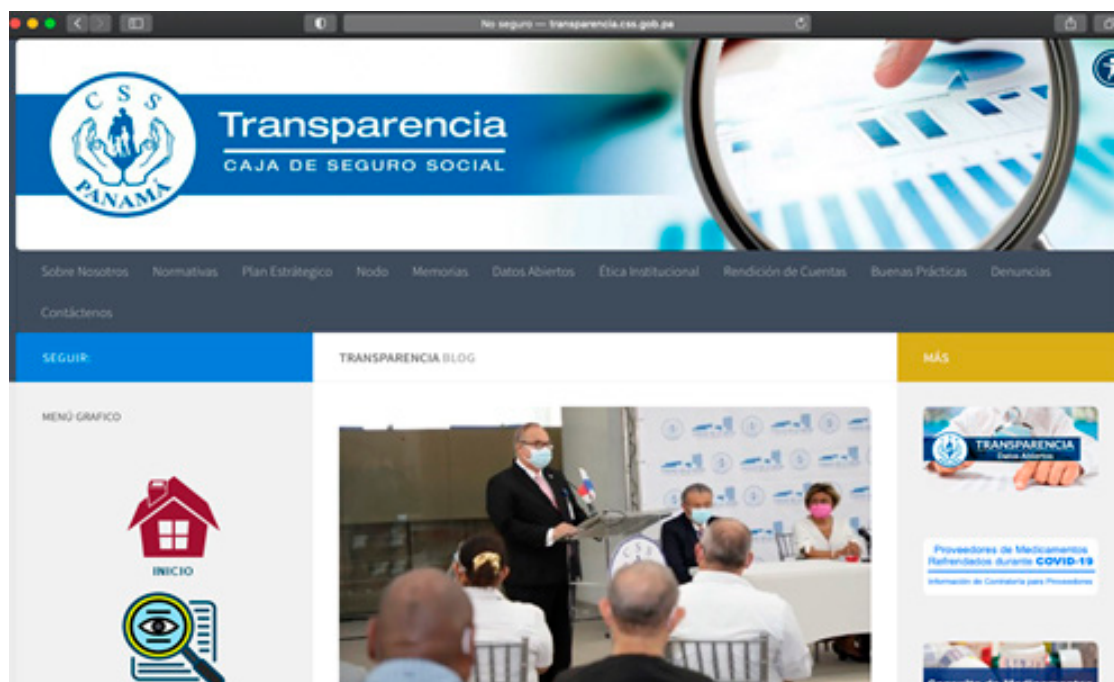
Meta alcanzada: Las Personas con Discapacidad pueden encontrar información institucional acerca de los avances y proyectos en desarrollo para Discapacidad. El sitio contiene tecnología asistiva visual y auditiva, menú gráfico con lenguaje de señas para navegación.

Población beneficiada: Personas con Discapacidad, Asegurados, Público en General.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

Visitas: enero a octubre 2020: 5,630 páginas vistas

PROYECTO NO. 13 NUEVO SITIO WEB DE TRANSPARENCIA:



Objetivo: Sitio web Institucional con Información de Nodo de Transparencia, Plan Estratégico, Datos Abiertos, Memorias, Estadísticas, publicaciones y noticias relacionadas a Transparencia Institucional. Bajo las guías y evaluaciones de la ANTAI.

Meta alcanzada: 100% en la primera evaluación realizada en enero 2020 por parte de ANTAI. Información alojada en un solo sitio sobre rendición de cuentas, Transparencia y acceso a la información. Actualizado constante con documentación recibida para las evaluaciones mensuales de ANTAI.

Población beneficiada: Usuarios y Público en general

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

Visitas: enero a octubre 2020: 98,824 páginas vistas.

PROYECTO NO. 14 NUEVO SITIO WEB DE DENADOI

Objetivo: Sitio Web de Docencia Médica que aloja información General de las actividades del Departamento de Docencia Médica e Investigación Científica.

Meta alcanzada: Información médica para usuarios médicos y público en general de docencias y Concursos Nacionales y Revista Médica Institucional.

Población beneficiada: Usuarios médicos y público en general.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 90% avance.

1. DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRACION DE PROYECTOS

Logros más relevantes:
Octubre 2019 - Noviembre 2020

- **Culminación de Diplomado en Gestión de Proyectos 2019**
Promoviendo la eficiencia del recurso humano que integra esta dirección nacional, en coordinación con la Dirección de Educación, se capacitaron a 12 servidores públicos en Gestión de Proyectos (Diplomado en Project Management) por la Universidad Latina de Panamá.
- **Simplificación y actualización del Repositorio DNAP**
En beneficio de las mejoras continuas del recurso disponible por la institución, se logra realizar la simplificación y actualización del repositorio de nuestra dirección nacional, a fin de facilitar la ubicación de los activos documentales existentes en nuestros haberes, relacionados a los proyectos administrados por nuestro equipo de administradores de proyectos.
- **Reestructuración Interna del Recurso Humano**
Impulsamos la reestructuración e inclusión interna de prácticas que nos permitan estandarizar procesos para simplificar acciones, promoviendo la gestión por resultados, y así fomentar el sentido de pertenencia y compromiso del equipo con la dirección nacional y nuestra noble institución.

RESUMEN DE PROYECTOS Y ASIGNACIONES

Cuadro N°12

CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROYECTOS
RESUMEN DE PROYECTOS OCTUBRE 2019 A NOVIEMBRE 2020

CARTERA	PROYECTOS				ASIGNACIONES ESPECIALES			
	TOTALES	EN CIERRE	EN TRÁMITE	NUEVOS	TOTALES	CONCLUIDAS	EN TRÁMITE	NUEVAS
SALUD	10	3	7	0	3	0	3	3
ADMINISTRACION Y FINANZAS	15	11	4	0	11	3	8	11
TECNOLOGÍA	27	6	2	19	5	2	3	5
TOTALES	52	20	13	19	19	5	14	19

2. DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA

A. PROYECTO - DESARROLLO DE SISTEMA

1. CAMBIO DE LA FORMA DE PAGO: DE CHEQUE A ACH – PENSIONADOS POR IVM Y PENSIONADOS POR RIESGOS PROFESIONALES

Objetivo: Debido a la pandemia del COVID 19 que está viviendo la humanidad mundial, el riesgo al que se exponen nuestros pensionados y jubilados es muy alto ya que esta

población de más de 60 años son los más vulnerables. El cambio de la forma de pago para los jubilados y pensionados de la C.S.S. de cheque a ACH se convirtió en una prioridad de tal manera que se minimizaran los riesgos de contagio para esta población asegurada.

Meta alcanzada: Las utilidades de este proyecto son:

- Se elimina la necesidad de acudir a los centros de pagos en donde hay aglomeraciones de pensionados los días de pago de la planilla de I.V.M. y Riesgos Profesionales disminuyendo el porcentaje de contagio.
- Se elimina la impresión de los cheques cuyo volumen era de más de 250,000 formularios mensualmente entre las planillas de I.V.M. y R.P.
- Los centros de pagos se disminuyen enormemente.
- Disponibilidad del monto de las pensiones un día antes de los días de pago.

Ejecución: 95%.

2. SOLICITUDES DE MATERNIDAD VÍA WEB Y PAGO POR ACH.

Objetivo: Debido a la pandemia del COVID 19, el riesgo al que se exponen las embarazadas es muy alto. El permitir que esta población pudiera realizar su solicitud de subsidio de maternidad vía Web disminuye la necesidad de exponerse a contagios ya que no tendría que ir presencialmente a realizarla en una agencia administrativa. Adicional al momento de terminar el trámite no tendría que ir físicamente a retirarlo a la agencia ya que se le haría un ACH a su cuenta de ahorros.

Meta alcanzada: Las utilidades de este proyecto son:

- a) Se elimina la necesidad de acudir a las agencias administrativas de la C.S.S. en donde hay aglomeraciones de personas solicitando algún trámite de prestaciones económicas disminuyendo el porcentaje de contagio.
- b) Se elimina la impresión de los cheques, ahorro de formularios.
- c) Disminuye el volumen de aseguradas acudiendo a los centros de pagos.
- d) Disponibilidad del monto del subsidio de maternidad más pronto.

Ejecución 100%.

B. PROYECTO - CENTRO DE DATOS

1. ACTUALIZACIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO

Objetivo: Actualizar el Directorio Activo a la última versión soportada, para garantizar el poder aprovechar de la mejor manera los sistemas implementados en los últimos años.

Justificación: Como resultado de la constante evolución de los sistemas informáticos se hace necesario implementar una actualización al directorio activo de la institución, el cual contiene la base de datos de todos los usuarios de la institución, permitido que estos puedan acceder y explotar los diferentes recursos informáticos que la institución pone a disposición de los usuarios.

Meta alcanzada: A la fecha se han configurado los nuevos controladores de dominio que reemplazarán a los existentes los cuales están desfasados en cuanto a las versiones actuales.

Se ha instalado un ambiente de laboratorio para simular el comportamiento de las aplicaciones cuando se actualice en directorio activo.

Ejecución: 30 %

C. PROYECTO DE TELECOMUNICACIONES

SECCION DE INGENIERIA

1. UNIFICACIÓN DE ACCESS POINT EN EDIFICIOS DE CLAYTON.

Objetivo: Unificar la red Wifi en el Edificio 519 y 520 de Clayton, permitiendo la movilidad de los equipos manteniendo la red Inalámbrica

Ejecución: 90%

2. RENOVACIONES DE SWITCHES EN EDIFICIO 519.

Objetivo: Mantener el funcionamiento óptimo de la red en el Edificio 519, sede principal de las oficinas de la CSS.

Ejecución: 80%

3. RENOVACIONES DE SWITCHES EN POLICLÍNICA DE JUAN DIAZ.

Objetivo: Mantener el funcionamiento óptimo de la red la Policlínica.

Ejecución: 100%

4. CREACIÓN DE RED WIFI EN HOSPITAL DE LA 24 DE DICIEMBRE.

Objetivo: Proveer al hospital de una red Wifi que le permita al personal de salud, realizar labores de acorde a la época que vivimos (teleconferencias, video llamadas, etc).

Ejecución: 100%

5. LEVANTAMIENTO DE RED HOSPITAL MODULAR DE LA 24 DE DICIEMBRE

Objetivo: Brindar Apoyo, debido al crecimiento de la capacidad Hospitalaria, se requirieron nuevas unidades, lo que requirió nuestra intervención para la implementación del sistema de red.

Ejecución: 100%

6. LEVANTAMIENTO DE RED EN BANCO DE SANGRE CHIRIQUÍ

Objetivo: Brindar apoyo, ya que debido a los tiempos de se requirieron nuevas unidades de Banco de Sangre, para la asistencia del público, de lo que requirió nuestra intervención para la implementación del sistema de red.

Ejecución: 100%

7. LEVANTAMIENTO DE RED EN BANCO DE SANGRE CHIRIQUÍ

Objetivo: Brindar apoyo, ya que debido a los, tiempos de se requirieron nuevas unidades de Banco de Sangre, para la asistencia del público, de lo que requirió nuestra intervención para la implementación del sistema de red.

Ejecución: 100%

8. LEVANTAMIENTO DE RED EN NIKOS TUMBA MUERTO

Objetivo: Brindar apoyo ya que debido, al crecimiento de nuevas oficinas, de lo que requirió nuestra intervención para la implementación del sistema de red.

Ejecución: 100%

9. INSTALACIÓN DE RED INTERNET PARA EQUIPO MÓVILES

Objetivo: Proveer a las unidades de Salud de una red Wifi, que le permita al personal de salud, realizar labores de acorde a la época que vivimos (teleconferencias, video llamadas, etc).

Ejecución 60%

TELEFONÍA

1. CONSULTORIO DIGITAL

Se analizó el flujo de llamada entrante al Consultorio Digital, que servirá para brindar atención telefónica a los asegurados que requieran consulta de medicina general y especialidades inicialmente solo bajo la modalidad de llamada y en su fase dos con la opción de video llamada, que permitirá al paciente asegurado, interactuar con el médico mediante video en tiempo real.

Este servicio permitirá que los asegurados puedan recibir atención inmediata sin requerir asistir a las instalaciones, hasta tanto el médico tratante indique que se debe atender de forma presencial. Al realizar la consulta, el médico tendrá acceso al expediente digital del paciente y le podrá emitir receta de medicamentos y solicitarle exámenes de laboratorio o radiológicos.

Actualmente, este servicio se ha mantenido en fase de pruebas sin ser liberado hasta culminar de crear los flujos y tener los médicos debidamente capacitados para hacer uso del sistema.

2. CENTRO DE CONTACTO

El Centro de Contacto, tenía contrato hasta mediados de este año 2020, el cual incluía el alquiler de espacio físico, mobiliario, computadoras de escritorio, teléfonos, central telefónica y el IVR.

La DENIT, decidió no renovar esta contratación y en su lugar integrar a los agentes del Centro de Contacto con el Consultorio Digital bajo un mismo IVR que serviría para brindar mediante un solo número (199) perteneciente a la CSS, con el cual los asegurados pueden acceder a:

- Consultorio Digital. Próximamente será puesto en producción.
- Citas Médicas.
- Información General de ubicación y horarios de las unidades a nivel nacional. Presentar quejas de servicio.
- Información de Farmacia, como existencia de medicamentos en las diferentes Unidades.
- Información y soporte en el uso del sistema SIPE.
- Atención mediante agente en línea.

Este cambio en la contratación de los servicios de Centro de Contacto permitirá un significativo ahorro anual a la CSS. De igual forma se cambió del número 800 que generaba costo en las llamadas que realizaban los asegurados y ahora con el número corto 199 no se cargan costos por las llamadas recibidas.

3. CITAS MÉDICAS

Para atender las llamadas entrantes del 199 para tramitar cita médica, se realizaron adecuaciones, instalaron teléfonos IP en las áreas de REGES del área Metro, como fase 1 y se están otorgando las citas sin necesidad de asistir a las instalaciones.

4. VIDEO LLAMADAS INTERNAS

Se inició el proceso de instalación y configuración de teléfonos CISCO modelo 8865, los cuales cuentan con cámara y pantalla a colores que permiten realizar video llamadas entre los usuarios que cuenten con estos equipos.

Esta implementación está orientada a todos los Directores Ejecutivos, Directores Médicos Institucionales, Directores Médicos de Hospitales, Policlínicas y Administradores Regionales.

Estos videos teléfonos permitirán comunicación más efectiva entre los usuarios por contar con la facilidad de video manteniendo de esta forma una interacción más efectiva.

Para el año 2021, se estará implementando video llamadas en conferencia, permitiendo de esta forma realizar reuniones sin requerir tener que trasladar personal, lo que mejorará la forma de efectuar las reuniones con personal de toma de decisiones a nivel nacional sin requerir sacarlos de sus áreas de trabajo.

Este tipo de reuniones también será muy útil ante las medidas de bio seguridad actuales por la pandemia de COVID-19 ya que no se requerirá exponer al personal a estar en grupos dentro de áreas cerradas.

5. VIDEO CONFERENCIAS

Se implementó Cisco Webex, como herramienta de trabajo para realizar los videos conferencias. Este servicio es utilizado por los miembros de Junta Directiva CSS, para realizar las reuniones de Junta de forma virtual. De igual forma ha sido muy utilizada por diferentes áreas que requieren realizar video conferencia por reuniones sin tener que hacerlas presencial sobre todo por evitar el contacto físico ante la pandemia.

6. TELETRABAJO

La pandemia de COVID-19 ha impulsado la modalidad de teletrabajo, para proteger a los colaboradores evitando el tener que asistir a las unidades. Esto ha sido posible mediante el uso de conexión virtual a la red interna de la CSS, pudiendo tener acceso a todos los servicios como si estuviesen en sus puestos de trabajos habituales. Para complementar los servicios, se ha instalado extensión virtual (SoftPhone) con el mismo número asignado a su teléfono físico en el área de trabajo.

El personal del Centro de Contacto está en teletrabajo utilizando Tablet con VPN y Jabber para contar con extensión que reciben las llamadas entrantes del 199.

Los agentes de la Mesa de servicio, en teletrabajo utilizan VPN y SoftPhone para recibir las llamadas de usuarios internos que requieren realizar reportes o solicitudes a la Dirección Nacional de Informática.

7. CISCO JABBER

La problemática actual de lograr brindar información a los familiares de pacientes hospitalizados (aislados), se está atendiendo con la instalación del Apps Cisco Jabber que funciona con la plataforma de telefonía IP Cisco, instalada en la CSS. Este Apps Cisco Jabber, permite activar en cualquier teléfono Android/iPhone una extensión virtual con la cual los médicos al momento de culminar la revisión de los pacientes hospitalizados y estar actualizando la cuadrícula, puede llamar al familiar registrado para brindarle información del estado del paciente, lo cual está ayudando a bajar el estrés y ansiedad que se tenía por no tener como recibir información de los hospitalizados.

8. CREACIÓN DE SOFTPHONE

Debido a la implementación de Teletrabajo, se procedió con la implementación de la instaló la Herramienta Cisco IP Communicator, para la realización de trabajos desde el hogar utilizando la infraestructura de Telefonía de La CSS

SECCIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

1- PROYECTO PARA VIDEO VIGILANCIA DE LA INSTALACIÓN DE UN SERVIDOR VIDEO GRABADOR INTEGRAL MEDIANTE LA PLATAFORMA INSTALADA MILESTONE.

Objetivo: Alcanzar en su primera fase mediante el licenciamiento cámaras IP's, poder monitorearlas en una misma plataforma, alcanzando mejor administración, gestión y el manejo de la información.

Ejecución: 100%

2- PROYECTO DE LA INSTALACIÓN DE CÁMARAS TÉRMICAS Y ARCO SENSOR EN LOS EDIFICIOS DE CLAYTON Y LOS HOSPITALES: COMPLEJO HOSPITALARIO DR. ARNULFO ARIAS MADRID, DOCTORA SUSANA JONES CANO, IRMA DE LOURDES TZANETATOS.

Objetivo: Proyecto con el fin de detectar la temperatura de las personas ya sea usuario o colaboradores, de esta manera prevenir alguna temperatura fuera del rango propuesto, y de ser así aplicar las medidas de control de riesgo basado en prevención del COVID-19, adjunto con un Arco Sensor para el control del Departamento de Seguridad el ingreso del algún arma u objeto no deseado.

Ejecución: 100%

3- PROYECTO INTEGRAL DE VIDEO VIGILANCIA, CONTROL DE ACCESO Y BIOMÉTRICAS.

Objetivo: La Implementación de un sistema integral de Video Vigilancia, Control de Acceso y Biométricas a Nivel Nacional, manejado todo bajo una misma plataforma con la intención de tener mejor seguridad y control de nuestras unidades ejecutoras.

Meta alcanzada: En proceso.

4- PROYECTO PARA FORTALECER LA VIGILANCIA EN LA TORRE DE ESTACIONAMIENTO DEL COMPLEJO HOSPITALARIO DEL CHM. DR ARNULFO ARIAS MADRID.

Objetivo: Este proyecto se implementó con la finalidad de recuperar el Sistema de Vigilancia, que estaba sin utilidad en la Torre de Estacionamiento. Instalando nuevos switches, realizando limpieza, instalación de aires acondicionados y mantenimientos de los gabinetes instalados en la planta 2 y 6. Logrando la activación y funcionamiento óptimo del sistema y administrado por el Departamento. de Seguridad.

Ejecución: 100%

SECCION DE SEGURIDAD ELECTRONICA

1. INSTALACIÓN DE RED EN HOSPITAL CAMPAÑA DE LA 24 DE DICIEMBRE.

Objetivo: Proveer el cableado para la implementación de la red en el Hospital de campaña instalado en las inmediaciones del Hospital Irma de Lourdes Tzanetatos.

Ejecución: 100%

2. INSTALACIÓN DE RED EN HOSPITAL MODULAR DE LA 24 DE DICIEMBRE

Objetivo: Proveer el cableado para la implementación de la red en el Hospital Modular Anexo del Irma de Lourdes Tzanetatos.

Ejecución: 100%

3. INSTALACIÓN DE RED EN NIKOS TUMBA MUERTO

Objetivo: Proveer el cableado para la implementación de la red en el Hospital Modular Anexo del Irma de Lourdes Tzanetatos.

Ejecución: 100%

4. INSTALACIÓN DE RED EN HOSPITAL CAMPAÑA DE LA 24 DE DICIEMBRE

Objetivo: Proveer el cableado para la implementación de la red en el Hospital Modular Anexo del Irma de Lourdes Tzanetatos.



Ejecución: 100%

5. ADECUACIÓN DE RED EN CLAYTON 519

Objetivo: optimizar los servicios de red en el Edificio 519 sede principal administrativa de la CSS.

Ejecución: 80%

6. ADECUACIÓN DE RED EN POLICLÍNICA DE JUAN DIAZ

Objetivo: optimizar los servicios de red en la policlínica, unas de las principales del área metropolitana.

Ejecución: 100%

7. ADECUACIÓN DE RED EN POLICLÍNICA DE SANTA LIBRADA

Objetivo: optimizar los servicios de red en la policlínica, unas de las principales del área metropolitana.

Ejecución: 100%

8. RESTRUCTURACIÓN DE LA RED EN LA POLICLÍNICA DE PENONOMÉ

Objetivo: optimizar los servicios de red en la policlínica de Penonomé, reestructurando todo el cableado y adecuando los cuarto de comunicaciones

Ejecución: 100%

D. PROYECTO SEGURIDAD INFORMÁTICA

1. CONFIGURACIÓN DE LOS FIREWALL PERIMETRALES PARA LA CREACIÓN DE VPN, A NIVEL NACIONAL, POR TEMA DEL TELETRABAJO, PRODUCTO DE LA PANDEMIA.

Objetivo: Brindar comunicación segura y efectiva con la RED nacional interna de la institución

Meta alcanzada: Se logró trabajar desde casa, en horario 24/7 en época de Covid19, de manera ininterrumpida.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

2. PUBLICACIÓN DE APLICACIONES WEB COMO CSSDIGITAL, PARA EVITAR REALIZAR TRÁMITES PRESENCIALES.

Objetivo: Proveer acceso desde INTERNET a aplicativos WEB institucional de forma segura.

Meta alcanzada: Se agilizaron trámites de la Caja de Seguro Social, mediante el uso de tecnología de punta.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo.

3. CONFIGURACIÓN DE FACILIDAD DE TELE PRESENCIA, PARA ATENCIONES DE LOS MÉDICOS A LOS PACIENTES REMOTAMENTE (DMZ).

Objetivo: Evitar atención personal del paciente con el médico, haciéndolo a distancia por medio de tecnología.

Meta alcanzada: Logró, la consulta, seguimiento y control de enfermedades de pacientes atendiéndolos no presencialmente, para su recuperación.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo

4. USO DE LA PLATAFORMA OFFICE 365 CON MICROSOFT (TEAMS ENTRE OTROS)

Objetivo: Dotar de Plataforma de Ofimática actualizada y otras herramientas de Microsoft, a los usuarios de la Caja de Seguro Social.

Meta alcanzada: Se logró comunicación efectiva a través de TEAMS, además el uso en línea o en premisa de Word, Excel, PowerPoint, entre otros.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo

5. CONFIGURACIÓN DE VPN SITE TO SITE QUE PERMITE EL ACCESO AL SISTEMA SIS Y A LOS SERVIDORES DE CENTRO DE CONTACTOS.

Objetivo: Acceder al Sistema de Información de Salud, de una forma más rápida y efectiva, desde



INTERNET.

Meta alcanzada: Se logró configurar un VPN Site to Site que garantiza una mejor comunicación de Doctores y personal médico, desde fuera de la RED al SIS.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo

6. SE REFORZÓ LA SEGURIDAD EN EL ANTISPAM, ANTE LA ALTA DEMANDA DE CORREOS SPAM(BASURA)DESDE Y HACIA INTERNET

Objetivo: Bloquear la entrada y salida de correos maliciosos o Spam que contengan Virus, mensajes de publicidad u ofensivos, desde y hacia INTERNET.

Meta alcanzada: Se evitó la entrada y salida de una gran cantidad de correos maliciosos que podían dañar las computadoras o caer en extorsión o fraude en muchos casos.

Ejecución: El proyecto se encuentra al 100% operativo

B.6. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

A partir del mes de noviembre del año 2019 hasta el mes de octubre de 2020 se han tomado acciones bajo los lineamientos estratégicos de la administración del Dr. Enrique Lau Cortés, Director General, para dar respuestas apropiadas y oportunas a los asegurados que solicitan prestaciones económicas, centrados primordialmente en la reducción de los tiempos de trámites en los diferentes riegos y el cumplimiento estricto de las medidas de bioseguridad dictadas por las autoridades sanitarias. Durante dicho período, se obtuvieron sólidos resultados y avances relevantes en variados ámbitos de la gestión y, al mismo tiempo, se enfrentaron nuevos desafíos producto de la contingencia que continúa viviendo el país debido a la pandemia de la COVID-19 y en consecuencia la declaración de la Emergencia Nacional.

Conocedores de la responsabilidad asumida, el presente informe de gestión ha sido confeccionado con el fin de resaltar los avances estratégicos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas, mismos que han traído consigo la innovación y reorganización de los procesos tendientes a mejorar la eficiencia en la administración de los Riesgos de Invalidez, Vejez y Muerte, Enfermedad y Maternidad y Riesgos Profesionales.

El año 2020 cerrará con importantes desafíos, cada vez más impostergables, en la búsqueda de soluciones que permitan las mejoras a los procesos de trámites y pagos de prestaciones económicas conforme a la Ley, que coadyuven a favorecer la calidad de vida de nuestros asegurados, pensionados, jubilados y dependientes, proporcionándoles los medios de subsistencia económica. Continuamos con el apoyo brindado a las Agencias Administrativas con capacitación continua, a través de medios virtuales, por parte de los Departamentos normativos de las prestaciones económicas para mejorar los canales de contacto con nuestros asegurados y sus dependientes.

1. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Describiremos los análisis de la gestión, de acuerdo con las estadísticas de producción. Por tanto, en este modelo se incluirán el seguimiento permanente al cumplimiento de las metas de cada Departamento de nuestra Dirección.

1.1 Gestión de solicitudes de Afiliación Vía Web.

Se han recibido un total de 19,278 solicitudes de asegurados vía web, de las cuales se aprobaron 14,098. Aquellas solicitudes que fueron rechazadas no cumplen con el reglamento para la Afiliación de un asegurado (a).

A partir del mes de abril del 2020, se inició la opción de afiliación de los dependientes a través de la página web; a octubre de 2020, hemos recibidos un total de 1,114 solicitudes de dependientes, aprobándose el 56%.

Cuadro No. 1
Solicitudes de Afiliación Vía Web Gestionadas

AFILIACIÓN	SOLICITUDES RECIBIDAS	APROBADAS	PORCENTAJE DE APROBADAS	NEGADAS	PORCENTAJE DE RECHAZADAS
Trabajadores Activos	19,278	14,098	73%	5,180	27%
Dependientes	1,114	674	61%	440	39%
Total	20,392	14,772	72%	5,620	28%

Fuente: Departamento de Afiliación

Nota: Estas solicitudes de dependientes vía web se iniciaron en abril del 2020 por situación de emergencia nacional.

1.2. Movimientos de expedientes del Riesgo de I.V.M por el Departamento de Afiliación.

El Departamento de Afiliación mantiene un flujo constante de aproximadamente mil expedientes mensuales, cuya efectividad se mantiene entre un 94 a 95%.



Cuadro No. 2

Movimientos de Expedientes a Largo Plazo por del Departamento de Afiliación Noviembre 2019 a Octubre 2020

Departamento Afiliación	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20
Saldo inicial	609	137	65	276	898	1239	905	991	194	538	686	516
Entradas	904	999	1388	1669	1264	444	326	437	1094	1267	1541	1517
Nuevos	861	963	1336	1601	1216	443	326	397	1076	1241	1480	1443
	43	36	52	68	48	1	0	40	18	26	61	74
Reingresos												
Salidas	1376	1071	1177	1047	923	778	240	1234	750	1119	1711	1189
Devoluciones por errores	81	60	72	61	56	23	8	59	25	43	88	48
Sigue el Flujo	1295	1011	1105	986	867	755	232	1175	724	1076	1623	1141
Saldo Final	137	65	276	898	1239	905	991	194	538	686	516	844

Fuente: Departamento de Afiliación

1.3. Gestión de Solicitudes de Subsidios a Corto Plazo.

La Sección de Corto Plazo es la responsable de tramitar y pagar los subsidios de maternidad e incapacidad por enfermedad común para los asegurados activos, así como los beneficios de prótesis, lentes y funerales para los pensionados y jubilados. En Cuadro No.3 detallamos las solicitudes recibidas y pagadas junto con el monto bruto correspondiente a nivel nacional.

Cuadro No. 3

Subsidios de Corto Plazo recibidos y pagados Período de Noviembre 2019 a Octubre de 2020

Tipo de Subsidio	Recibidas	Pagadas	Monto Bruto Pagado (en balboas)
Incapacidad común	3,918	4,724	5,171,932.29
Maternidad	7,140	6,896	25,648,796.33
Funerales	5,554	5,558	1,729,144.52
Lentes	13,625	13,637	743,716.93
Prótesis dental	686	804	75,534.97
Total	30,923	31,619	33,369,125.04

Fuente: Departamento de Pensiones y Subsidios (Corto Plazo)

El tiempo de trámite para estos subsidios está categorizado por día en un rango de quince a veinte días para octubre de 2020, en el caso de los subsidios.

Entre los proyectos del 2020 se incluyó el desarrollo de la aplicación para el trámite vía web de las solicitudes de maternidad, pero la llegada de la pandemia en el mes de marzo nos llevó a impulsar el uso de esta herramienta lo antes posible, en función de la necesidad de proteger a este grupo vulnerable de la población.

En el siguiente cuadrante detallamos, la cantidad total de 382 maternidades pagadas por ACH y recibidas por la página web.

Cuadro No. 4
Maternidades pagadas por ACH y recibidas por la Web
Abril a Octubre 2020

Mes	Cantidad	Monto
Abril	5	B/. 18,253.03
Mayo	42	B/. 175,850.96
Junio	144	B/. 622,012.91
Julio	48	B/. 999,123.42
Agosto	29	B/. 134,261.07
Septiembre	53	B/. 120,977.32
Octubre	61	B/. 363973.92

Fuente: : Sección de Corto Plazo – Pensiones y Subsidios

Cabe señalar que la sección de Corto Plazo del Departamento de Pensiones y Subsidios es la garante de cumplir con el objetivo de minimizar los tiempos de trámites para el subsidio de maternidad en el cual, siguiendo el mismo enfoque, demostraremos en cuadro No. 5 los tiempos de trámite en días.

Cuadro No. 5
Tiempo de trámite en días para las Prestaciones Económicas a Corto Plazo

Prestación	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20
Maternidad	15.0	17.0	16.0	22.0	17.0	15.0	26.0	24.0	21.0	25.5	24.0	24.0	20.0
Incapacidad	16.0	19.0	18.0	25.0	18.0	17.0	27.0	37.0	24.0	20.0	22.0	22.0	16.0
Prótesis Dental	19.5	22.0	23.0	28.0	21.0	18.0	43.0	47.0	58.0	26.0	28.0	18.0	-
Lentes	18.0	25.0	25.0	32.0	24.0	21.0	31.0	42.0	27.0	23.0	22.0	12.0	14.0
Funeral	20.0	24.0	23.0	34.0	23.0	25.0	31.0	41.0	24.0	24.0	24.0	12.0	14.0

Fuente: Dirección Nacional de Innovación

1.4. Gestión de las Prestaciones a Largo Plazo

Las solicitudes del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte representan aproximadamente el 50% de todos los trámites que se gestionan en nuestra Dirección, ingresando a través de las agencias administrativas de todo el país, los expedientes realizan el recorrido por cada uno de los departamentos que revisan, verifican, validan y certifican el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y posteriormente la Comisión de Prestaciones Económicas concede el derecho a las prestaciones.

Cuadro No. 6
Solicitudes Recibidas Según Tipo de Prestación (IVM)

MESES	INVALIDEZ		PENSION DE VEJEZ		SOBREVIVIENTE	
	Recibidas	Tramitadas	Recibidas	Tramitadas	Recibidas	Tramitadas
Noviembre	111	95	1,274	1,036	337	264
Diciembre	106	101	1,349	1,250	294	246
Enero	110	164	1,488	1,635	295	361
Febrero	141	256	1,898	2,023	402	429
Marzo	81	79	1,120	1,485	264	174
Abril	20	18	403	609	93	75
Mayo	22	21	883	673	39	65
Junio	65	63	1,709	1,169	177	120
Julio	79	81	1,532	1,205	473	510
Agosto	91	95	1,584	1,417	589	237
Septiembre	86	90	1,748	1,600	687	300
Octubre	179	125	2,141	1,900	687	291
TOTAL	1,091	1,188	17,129	16,002	4,337	3,072

Cuadro No. 7
Movimiento mensual de expedientes de Largo Plazo por Departamento

Departamento	2019		2020									
	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20
Afiliación	137	65	276	898	1261	905	991	194	537	715	512	813
Pensiones y Subsidios	1347	1938	1864	630	836	518	322	326	428	548	337	747
Cuentas Individuales	3655	3917	4100	3231	3138	2817	915	1539	1332	1336	1365	165
Fondo Complementario	1611	1320	1245	3026	2211	2736	3448	3190	3154	3190	2850	242
Sección de Corto Plazo*	697	634	834	485	410	461	447	583	890	648	1135	825
Administración de Riesgo Prof.	173	237	444	420	415	388	296	222	333	229	112	140
Control y Seguimiento**	2953	2801	2781	2585	2200	1578	1568	1374	1257	1124	732	562
Seguridad Ocupacional	298	252	268	210	122	268	485	238	267	220	197	204
Total	10,87	11,16	11,8	11,4	10,5	9,67	8,47	7,66	8,198	8,010	7,240	7,36
	1	4	12	85	93	1	2	6	8,198	8,010	7,240	7

Fuente: Departamentos de la DENPE

El tiempo de trámite de las solicitudes a Largo Plazo depende de la complejidad de cada caso, por ello mantenemos una mesa de trabajo con todos los jefes de departamentos involucrados para la agilización de los trámites acorde a las estrategias que nos permitan dar respuesta oportuna a nuestros asegurados.

1.5. Gestión de Notificación

Con el fin de garantizar un buen servicio para con nuestros asegurados, abrimos un centro de notificación en el Edificio Bolívar, siendo este un punto céntrico para la movilización de aquellos nuevos pensionados del área metropolitana.

Cuadro No. 8
Casos Notificados según tipo de beneficio
Enero a Octubre de 2020

MES	I.V.M.	ART.42	RIESGOS PROFESIONALES
Enero	-	13	-
Febrero	106	53	-
Marzo	292	26	-
Abril	2	-	-
mayo	191	6	-
Junio	143	25	-
Julio	222	56	8
Agosto	263	115	27
Septiembre	464	115	10
Octubre	358	103	4
TOTAL	2,041	512	49

Fuente: Centro de Notificación

La creación del Centro de Notificación en el Edificio Bolívar, compuesto de 20 notificadores, quienes diariamente se movilizan a las residencias de los nuevos pensionados a notificarlos puerta a puerta o, bajo estrictas medidas de bioseguridad, son notificados en sitio, ha representado una disminución significativa del tiempo de trámite, que hasta este momento se promedia en 60 días.

A partir de Enero de 2020, todo nuevo pensionado notificado recibe su pago por acreditamiento bancario, según Circular No. D.G. M-872-2019. Por la imperiosa obligación de mantener las medidas de bioseguridad en los procesos de pago, se dio inicio a la apertura masiva de cuentas bancarias en coordinación con el Banco Nacional de Panamá, para garantizar que los pensionados y jubilados recibieran sus pagos, a través de este sistema, sin exponerlos a aglomeraciones ni largas filas en los centros de pagos de todo el país. Hasta el momento 243,082 pensionados y jubilados reciben su pago quincenal por acreditamiento bancario.

Cuadro No. 9
Pensionados Nuevos y Monto Pagado
Riesgo Invalidez, Vejez y Muerte

Mes	Número de nuevas pensiones	Monto de nuevas pensiones	Cantidad de Pens. y Jub.	Monto Total Pagado - Planilla
Noviembre	1,533	285,976.72	282,572	165,846,886.81
Diciembre	1,042	221,002.37	283,085	164,351,833.44
Enero	1,469	263,943.31	283,769	165,206,411.44
Febrero	1,736	315,718.62	284,602	166,703,211.88
Marzo	1,833	522,900.00	285,709	167,926,969.87
Abril	1,656	482,410.65	286,557	167,729,624.34
Mayo	1,063	283,976.28	287,391	165,854,472.34
Junio	485	159,160.93	286,943	164,199,417.87
Julio	1,643	531,643.12	287,263	169,430,418.20
Agosto	1,208	366,090.69	287,152	168,022,151.81
Septiembre	1,850	588,793.98	287,742	171,442,061.65
Octubre	1,374	429,349.36	288,132	169,621,038.30
Total	16,892	4,450,966.04		2,006,334,497.95

Fuente: Departamento de Pago de Pensionados, Jubilados y Otros Derechos.

Cuadro No. 10
Número de Pensionados según tipo de pago

MES	CHEQUES	ACH
Noviembre- 19	122,369	147,476
Diciembre - 19	122,103	148,252
Enero-20	122,461	148,624
Febrero-20	122,084	149,897
Marzo-20	121,972	151,152
Abril-20	109,173	164,723
Mayo-20	862	1,561
Junio-20	860	1,563
Julio-20	855	1,565
Agosto-20	48,298	226,477
Septiembre-20	36,290	239,112
Octubre-20	32,747	243,082

Cuadro No. 11
Producción De Servicios Del Departamento De Pago De Pensiones, Jubilaciones Y Otros Derechos

SERVICIOS OFRECIDOS	SOLICITUDES TRAMITADAS
Solicitud de Certificación de Entidades Crediticias	37,785
Autorización de Descuento	26,105
Tarjeta de Autorización de entrega de Cheques de Pensionados y Jubilados a Terceros	2,049
Cambios de Ubicación:	
Centros de Pago (Área Metro)	336
Centros de Pago (Interior)	290
Acreditamiento Bancario	1,013
Estafeta	0
Entrega de Talonario en Ventanilla (BNP - Caja de Ahorro)	15,479
Solicitud de Reposición de Cheque	3,412
Pensionados Atendidos por Cheque Extraviado	333

1.6. Gestión de Riesgos Profesionales a Largo Plazo.

Un total de 179 pensionados nuevos en este Riesgo, que se suman a los más de 7,000 pensionados ya existentes, según su tipo de pensión: Parcial Permanente, Sobreviviente y Absoluta; a los cuales se ha pagado más de 374 mil dólares en retroactivos.

Estos pensionados también fueron incluidos en la estrategia de acreditamiento masivo para el pago de sus prestaciones, cumpliendo con los ordenamientos sanitarios en materia de prevención de contagio de la COVID-19.

Cuadro No. 12
Pensionados Nuevos por tipo de Pensión en el Programa de Riesgos Profesionales a Largo Plazo

MESES	PARCIALES		SOBREVIVIENTES		ABSOLUTAS	
	No. DE CASOS	MONTO MENSUAL	No. DE CASOS	MONTO MENSUAL	No. DE CASOS	MONTO MENSUAL
NOVIEMBRE	9	2,309.10	11	2,472.16	0	0.00
DICIEMBRE	19	4,723.86	10	1,987.84	0	0.00
ENERO	7	2,029.38	4	728.67	2	454.09
FEBRERO	11	3,063.93	1	66.81	0	0.00
MARZO	11	2,839.18	3	412.36	0	0.00
ABRIL	19	5,349.75	5	666.96	0	0.00
MAYO	11	2,259.44	11	2,933.41	0	0.00
JUNIO	8	2,733.28	9	958.70	0	0.00
JULIO	7	2,459.61	8	1,339.41	0	0.00
AGOSTO	13	3,078.33	3	1,120.31	1	206.98
SEPTIEMBRE	12	2,476.70	15	2,532.47	0	0.00
OCTUBRE	11	2,662.62	7	1,130.25	0	0.00
TOTAL	110	28,952.22	66	11,889.35	3	661.07

Fuente: Departamento de Admón. De Riesgos Profesionales

Cuadro No. 13

Solicitudes de Incapacidad por Riesgos Profesionales

Meses	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Pagadas	Monto total Pagado
Noviembre	463	358	366615.08
Diciembre	419	601	600267.01
Enero	657	163	167,246.71
Febrero	568	577	520,309.77
Marzo	486	414	424,258.48
Abril	520	414	401,360.96
Mayo	535	734	680,621.03
Junio	266	344	274,059.33
Julio	404	190	168,390.67
Agosto	543	489	551,692.78
Septiembre	535	631	648,070.17
Octubre	504	316	302,101.61
Total	5900	5231	B/. 5,104,993.60

En el período evaluado se ha pagado un total de 5,231 subsidios de corto plazo por Riesgos Profesionales que corresponden a un monto total de cinco millones ciento cuatro mil novecientos noventa y tres balboas con 60/100 (B/. 5,104, 993.60), alcanzando un promedio de tiempo de trámite de 45 días, lo que se ha logrado impulsando estrategias centradas en elevar la calidad del procesamiento de las solicitudes, para lo cual:

- Se fortaleció el Departamento de Seguridad Ocupacional con el relevo gerencial y la asignación de nuevos analistas de cálculos.
- La coordinación efectiva con el área de salud para la obtención de la información necesaria en las investigaciones de accidentes de trabajo.
- La creación del formulario administrativo de Accidentes de Trabajo en el Sistema de Información de Salud (SIS).
- La revisión y actualización de formularios, flujos y procedimientos.

Cuadro No. 14

Tiempo de Trámite en días de las solicitudes de Incapacidad por Riesgos Profesionales

Prestación	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20
Incapacidad	72	67	72	93.5	90	97	112.5	104.5	90	130.5	189	80	45

Fuente: Dirección Nacional de Innovación

Activación de la Plataforma Virtual para el trámite de las solicitudes de Subsidios de Maternidad vía web.

Objetivo: Proporcionar a las aseguradas embarazadas del área metropolitana una opción segura para dar inicio al trámite de subsidio por maternidad desde su hogar, sin exponerse a riesgos de contagio.

Logros: Este proyecto está en fase de productivo, en donde las agencias de Juan Díaz y San Miguelito se encuentran gestionando las solicitudes a través de la página web; posteriormente las agencias restantes se estarán incorporando para la recepción por esta plataforma.

Avances: Se han tramitado y pagado un total de 382 solicitudes de subsidio de maternidad vía web para las cuales se innovo en realizar los pagos a través de Acreditamiento Bancario.

3. CONCLUSIÓN

El año 2020 nos ha impuesto grandes retos, con la experiencia vivida hasta el momento frente a la Pandemia de la COVID-19, la Caja de Seguro Social no se ha detenido. El compromiso de las autoridades y de los colaboradores mantiene la continuidad de las prestaciones económicas que coadyuvan a mejorar la calidad de vida de nuestros asegurados.

Seguimos tras las metas trazadas en el Plan Estratégico 2019-2014, logrando a la fecha:

- El fortalecimiento de los procesos de trámites de largo plazo de IVM con la creación del Centro de Notificación, la Unidad de Desgloses de Salarios y Cartas de Horarios que ha concretado enlaces directos con 104 instituciones del Estado para obtener información necesaria para el trámite de las pensiones y la creación de solicitudes web de Subsidios de Maternidad y Afiliación de Dependientes, dando como resultado la posibilidad de dar respuesta a nuestros usuarios en 15, 30 y 60 días hábiles, de acuerdo al tipo de prestación.
- La entrega de más de 100,000 tarjetas de débito para el pago a través de acreditamiento bancario a los pensionados y jubilados de todo el país, lo que representa para la institución un ahorro de cerca de cinco millones de balboas.
- La reactivación del sistema de cuentas por cobrar a las empresas morosas en el programa de Riesgos Profesionales, con la aplicación del Artículo 42 del Decreto No.68 de 1970.

B.7. Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud

La Caja de Seguro Social ofrece seguridad social a los asegurados a través de la provisión de medios económicos de subsistencia y servicios de salud. En materia de atención a la salud, la institución tiene como responsabilidad primordial, la organización y oferta de los servicios para las prestaciones de salud a la población asegurada y sus dependientes cubiertos por los riesgos de Enfermedad y Maternidad, Riesgos Profesionales y los Riesgos por Vejez, Invalidez y Muerte.

La Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud es la Dirección Ejecutiva encargada de liderar el proceso de gestión de los servicios de salud de la Caja de Seguro Social, siguiendo los lineamientos de las políticas y estrategias emanadas por la Dirección General. Se enfoca en acciones que permitan brindar servicios de salud con un enfoque bio-psico-social en salud y con criterios de efectividad, eficacia, calidad, equidad y oportunidad.

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La provisión de los servicios de salud es brindada mediante una Red Integrada de Servicios de Salud Institucional. La red de instalaciones de salud de la CSS actualmente está conformada por 72 instalaciones distribuidas en 10 regiones de salud. Su composición se describe en el cuadro que presentamos a continuación:

Cuadro No. 1

Instalaciones de Salud de la Caja de Seguro Social						
Distribución por Región 2020						
REGION DE SALUD	TOTAL	%	Hospitales	Policlínicas	ULAPS	CAPPS
TOTAL	72	100%	15	25	17	15
BOCAS DEL TORO	5	6.9%	3	1	1	0
COCLÉ	5	6.9%	1	3	0	1
COLÓN	5	6.9%	1	3	1	0
CHIRIQUÍ	16	22.2%	2	3	4	7
HERRERA	4	5.6%	1	1	0	2
LOS SANTOS	4	5.6%	0	2	2	0
VERAGUAS	3	4.2%	1	1	0	1
PANAMÁ ESTE	2	2.8%	1	1	0	0
PANAMÁ OESTE	10	13.9%	1	3	6	0
PANAMÁ METRO	18	25.0%	4	7	3	4

Fuente: Departamento Nacional de Planificación de Salud – DENSYPSS CSS

En el año 2019 se realizaron un total de 8, 597,015 consultas en las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social. Durante el periodo comprendido entre enero a octubre del 2020, se han realizado 3, 765,992 consultas, estimando que al finalizar el año se puedan alcanzar un promedio de 4.5 millones de consultas, que representaría un 52% de lo realizado en los últimos años. La producción de consultas ha sido impactada negativamente por el cierre de la Consulta Externa (16 de marzo) debido a la emergencia Nacional ocasionada por la pandemia por COVID-19. Esta situación sin precedentes obligó al ajuste y modificación tanto la cartera de servicios como del proceso de ejecución de la atención mediante Consultas de Contingencia enfocadas principalmente en la atención de pacientes con enfermedades crónicas, al considerar su alta vulnerabilidad, para limitar los daños a la salud que pueda ocasionar la falta de continuidad en el tratamiento de estas morbilidades tanto para medicina general como la especializada, así como controles de embarazo y otras patologías prioritarias. En el caso del recurso odontológico ha sido de gran apoyo al utilizar sus horas de atención en la identificación de pacientes infectados por SARS COV-2 mediante la toma de muestra a través del hisopado naso faríngeo y atención de urgencias odontológicas.

Cuadro No. 2

RESUMEN DE PRODUCCIÓN ANUAL 2018 - 2019 y Enero - Octubre 2020			
CONSULTAS	Anual 2018	Anual 2019	Enero - Octubre 2020
TOTAL DE CONSULTAS	8, 189, 632	8, 597, 015	3, 765, 992
Medicina General	2, 398, 918	2, 542, 634	1, 359, 331
Medicina Especializada	1, 849, 480	1, 969, 508	816, 618
Odontología	758, 035	772, 789	199, 972
Servicios Técnicos	1, 074, 473	1, 245, 133	445, 201
Programas de Enfermería	499, 312	506, 904	187, 242
Servicio de Urgencia	1, 609, 414	1, 560, 047	757, 628

Fuente: Informes de Gestión de Unidades Ejecutoras Elaborado: Departamento Nacional de Planificación de Salud

La atención del Servicio de Urgencia es brindada en 29 instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social, este servicio ha continuado durante los meses de pandemia por COVID-19, pero se ha tenido que modificar el flujo de atención en los servicios de urgencias para dar respuesta a pacientes con sintomatología respiratoria o sin ella que nos permita salvaguardar la vida de todos los usuarios que acuden en busca de atención. En el periodo de enero a octubre del año 2020 se han atendido un total de 757,628 consultas.

Los Servicios de Apoyo también han experimentado un decrecimiento en la variación porcentual de su producción, como resultado de las medidas de bioseguridad implementadas por las autoridades de salud y la población, para prevenir el riesgo de contagio por COVID-19.

En los **Servicios de Laboratorio Clínico** debido a que no se están realizando las pruebas de rutina, el número total de pruebas realizadas ha disminuido, sin embargo su trabajo se ha enfocado en procesar de manera oportuna el gran volumen de muestras generadas por el COVID-19.

Cuadro No. 3

	Anual 2018	Anual 2019	Ene-Oct. 2020
PRUEBAS DE LABORATORIO REALIZADAS	22,608,262	24,045,250	12,262,054
Pacientes atendidos en Laboratorio	2,722,249	3,485,977	1,425,738

Fuente: Informes de Gestión Unidades Ejecutoras CSS

Elaborado: Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYPSS CSS

El Servicio de Laboratorio Clínico se encuentra en proceso de desarrollo de la interfaz que permitirá la conexión funcional de los sistemas que utilizan los laboratorios clínicos de la Institución con el expediente electrónico del paciente (SIS), de manera que los resultados de las pruebas de laboratorio que se realice el paciente estén disponibles en su expediente electrónico.

Para dar respuesta más expedita a las necesidades de detección de pacientes contagiados por COVID-19, se instala en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, el equipo COBAS 6800, con la capacidad de procesar más de 1,300 pruebas por COVID-19 en 24 horas, lo que en este momento permite a los equipos de respuesta rápida detectar los casos nuevos en un menor tiempo.

A nivel de Farmacia, en el periodo enero a octubre del año 2020 se dispensaron 12, 070,756 medicamentos y para finalizar el año se estiman 14.5 millones de medicamentos dispensados, esto debido que a pesar del cierre de la consulta externa, se continuó la dispensación de medicamentos para los pacientes con enfermedades crónicas, mayores de 65 años e inmunocomprometidos mediante el centro de despacho de medicamentos.

Cuadro No. 4

	Anual 2018	Anual 2019	Ene-Oct. 2020
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	16,300,916	16,861,668	12,070,756
Pacientes atendidos en Farmacia	7,507,060	7,646,296	5,176,418

Fuente: Informes de Gestión Unidades Ejecutoras CSS

Elaborado: Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYPSS CSS

En **Imagenología** se evidencia una disminución de los estudios realizados, entre los factores influyentes esta la Pandemia por COVID-19 que conllevó a la suspensión de la consulta externa.

Cuadro No. 5

	Anual 2018	Anual 2019	Ene-Oct. 2020
TOTAL DE ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA	1,496,056	1,546,604	775,182
ESTUDIOS RADIOGRÁFICOS	1,083,503	1,120,987	597,174
ULTRASONIDOS	187,827	193,097	77,924
MAMOGRAFÍA	68,990	84,415	20,137
TOMOGRAFÍA	88,626	71,812	47,214
RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR	25,260	24,288	9,684
FLUOROSCOPIAS	9,672	9,606	6,084
ANGIOGRAMAS	5,791	6,206	3,836
DENTAL	26,387	36,193	13,129

Sin embargo, la Coordinación Nacional de Radiología Médica muestra avances en la organización del servicio y actualización de procesos:

- **Descentralización de Estudios de Imagenología Cardíaca**

Se ha capacitado a los médicos radiólogos de la Policlínica Dr. Santiago Barraza (Panamá Oeste), del Hospital Regional Dr. Rafael Estévez (Coclé) y de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez (Veraguas), para la interpretación de tomografías coronarias. Entre octubre de 2019 y marzo de 2020 se lograron realizar 400 tomografías coronarias en la Institución.

Los estudios de Resonancia Magnética Cardíaca, se realizan en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, Hospital Dra. Susana Jones Cano, Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado y en el Hospital Regional Dr. Rafael Estévez.

- **Actualización de las Guías de Mamografía.**

En septiembre de 2020 se inició el proceso de divulgación del documento Guía para el Estudio y Manejo por Imagen de la Glándula Mamaria, que permitirá al personal médico y técnico de ese servicio, el acceso a documentación de referencia-consulta en la atención y diagnóstico de las patologías benignas y malignas de la Glándula Mamaria.

La Caja de Seguro Social cuenta con **19 centros quirúrgicos a Nivel Nacional**: 12 Centros Quirúrgicos Hospitalarios y 7 Centros Quirúrgicos Ambulatorios.

Centros Quirúrgicos CSS – Noviembre 2020



En el año 2019 se realizaron 78,762 cirugías: el 67% (52,739 cirugías) corresponden a cirugías programadas en Jornada regular, 31% cirugías de urgencia y 2% realizadas por prima de productividad. Debido a la pandemia por COVID-19 se cancelaron las cirugías electivas a partir del mes de marzo de 2020 y solamente se están realizando las cirugías de urgencia. En el periodo enero a octubre se han realizado 35,363 cirugías, predominando las de urgencia (65%).

Cuadro No. 6

TOTAL DE CIRUGÍAS REALIZADAS	Anual 2018		Anual 2019		Enero - Oct 2020	
	N°	%	N°	%	N°	%
	75,365		78,762		35,363	
Cirugías Jornada Regular - Hosp.	23,432	31.1%	22,420	28.5%	5,221	14.8%
Cirugías Jornada Regular - Amb.	28,294	37.5%	30,319	38.5%	7,309	20.7%
Cirugías de Urgencia	22,624	30.0%	24,112	30.6%	22,829	64.6%
Cirugías - Prima Regular y Jornadas	1,015	1.3%	1,911	2.4%	4	0.0%

El **proceso de hospitalización** en la Caja de Seguro Social es realizado en **15 hospitales** y una policlínica con camas de hospitalización (Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez – Santiago).

Para el mes de noviembre del año 2020 la Caja de Seguro Social cuenta con 2,996 camas de hospitalización, lo que representa un aumento de 12.7% en relación al año 2019. La pandemia por COVID-19 requirió por parte de las autoridades realizar una reingeniería de las salas de hospitalización, principalmente aumentando el número de camas de las Unidades de Cuidados intensivos, semi-intensivos y la creación de Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales (UCRE) en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, Hospital Regional Dr. Rafael Hernández – David y en el Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero. Las camas para pacientes de cuidados críticos presentaron un incremento del 211%, pasando de 127 camas en el 2019 a un total de 395 en noviembre 2020 (221 camas de Unidades de Cuidados Intensivos, 78 camas de Semi-intensivos y 96 camas de las Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales).

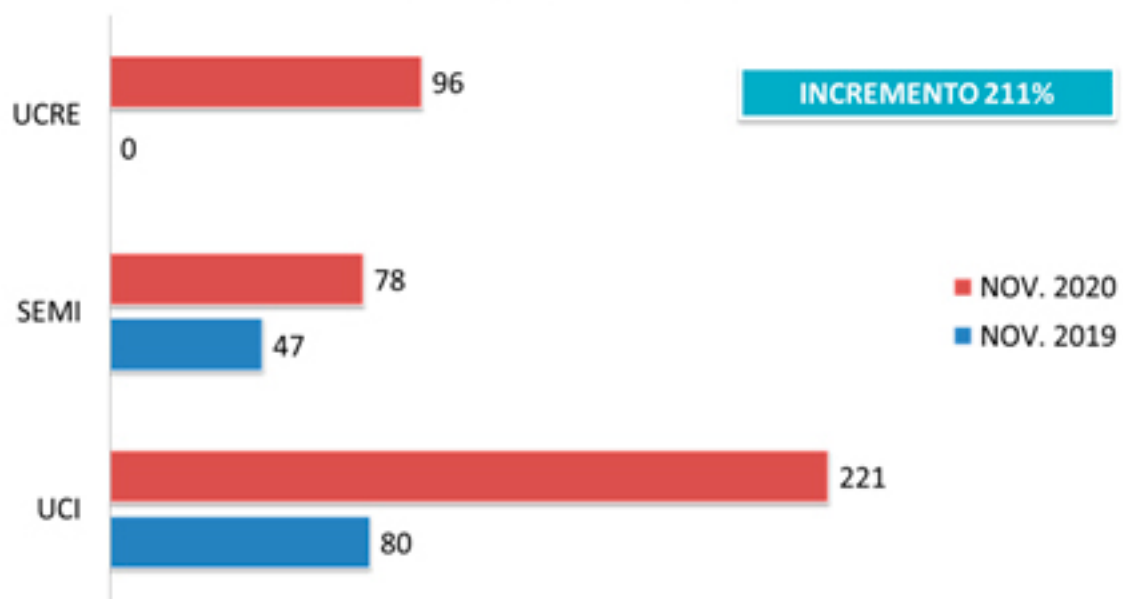
Cuadro No. 7

REGIÓN / Unidad Ejecutora		CAMAS HOSPITALARIAS Nov. 2019					CAMAS HOSPITALARIAS Actualizado al 30 Nov. 2020					
		Gran Total	Sala	Total UC, Semi	UC	Semi	Gran Total	Sala	Total UC, Semi, UCRE	UC	Semi	UCRE
TOTAL	TOTAL	2,658	2,531	127	80	47	2,996	2,601	395	221	78	96
PANAMÁ METRO	Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid	793	736	57	30	27	773	573	200	123	33	44
	Hospital de Especialidades Pediátricas - OTH	123	111	12	6	6	136	104	12	6	6	
	Hospital Dra. Susana Jones Cano	39	39				46	46				
	Hospital Irma De Lourdes Tranteratos - 24 de Diciembre	248	240	8	8		307	299	8	8		
PANAMÁ ESTE	Hospital Regional de Chepo	76	76				111	111				
PANAMÁ OESTE	Hospital Hogar de La Esperanza	33	33				33	33				
BOCAS DEL TORO	Hospital Regional Dr. Raúl Dávila Mena - Changuinola	149	149				175	175				
	Hospital de Almirante	21	21				21	21				
	Hospital de Chiriquí Grande	21	21				21	21				
COCLÉ	Hospital Regional Dr. Rafael Estévez - Aguadulce	227	214	13	6	7	230	200	10	10		
COLÓN	Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero	264	258	6	6		348	278	65	23	30	12
CHIRIQUÍ	Hospital Regional Dr. Rafael Hernández - David	288	271	17	17		468	392	71	26	5	40
	HDA-Puerto Armuelles	114	114				118	118				
HERRERA	Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado	145	131	14	7	7	140	111	29	25	4	
VERAGUAS	Hospital Dr. Ezequiel Abadía - Soná	83	83				82	82				
	Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez - Santiago	34	34				37	37				

Fuente: Informes de Gestión de la Unidad Ejecutora - Planificación Regional/Local de Salud
Elaborado por: Departamento Nacional de Planificación de Salud

Gráfica No.1

Incremento de Camas para pacientes críticos Nov. 2019 - Nov. 2020



El número de admisiones y egresos también ha sido afectado por la pandemia. En el año 2019 se admitieron 113,110 pacientes y para el periodo enero a octubre del año 2020 se han admitido 70,505 pacientes.

Cuadro No.8

	Anual 2018	Anual 2019	Ene-Oct. 2020
ADMISIONES	114,082	113,110	70,505
EGRESOS	114,418	109,368	68,732

El número de **partos** atendidos en las instalaciones de la Caja de Seguro Social en el año 2019 fue de 20,315 partos (26.2% por cesáreas) y en el periodo enero a octubre 2020 se han atendido 15,985 partos de los cuáles un 27.4% correspondieron a cesáreas.

Cuadro No.9

	Tipo de Parto	Anual 2018	Anual 2019	Enero - Oct. 2020
TOTAL DE PARTOS A NIVEL NACIONAL	% Cesáreas	24.8%	26.2%	27.4%
	Partos Vaginales	15,938	14,984	11,601
	Cesáreas	5,267	5,331	4,384
	Total de Partos	21,205	20,315	15,985

ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE SALUD POR PANDEMIA COVID - 19

La enfermedad del Coronavirus 2019 (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 recientemente descubierto. Los primeros casos fueron informados el 31 de diciembre de 2019 por la República Popular de China cuando se da un conglomerado de neumonía de causa desconocida, en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei. El 9 de enero de 2020 las autoridades chinas informaron que la causa de esta neumonía viral se debía a un nuevo tipo de Coronavirus, diferente a cualquier otro tipo de coronavirus humano descubierto hasta entonces. En ese momento la OMS declara que el brote era una emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional, se prenden las alarmas a nivel mundial.



En febrero de 2020 la OMS publica el Plan Estratégico de Preparación y Respuesta de la comunidad internacional para ayudar a los Estados con sistemas de salud más frágiles a protegerse, siendo declarado oficialmente como una pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el mes de marzo de 2020.

En Panamá, desde mediados de enero de 2020 empieza la preparación para enfrentar la pandemia por COVID-19. Esto implicó la preparación de las instalaciones de salud para recibir los casos COVID-19; la reingeniería de procesos para implementar el distanciamiento social y medidas de bioseguridad para mitigar la contaminación cruzada; la adquisición de equipos y dispositivos médicos (ventiladores mecánicos, equipos de protección personal, insumos de bioseguridad, entre otros); el entrenamiento teórico/práctico sobre las medidas de prevención y control; el uso racional y correcto de los EPP y se implementan cambios en los procesos presenciales de la atención de salud. El 9 de marzo de 2020 se identifica y notifica el primer caso de COVID-19 en la República de Panamá, con lo que se intensifican las acciones por parte del Ministerio de Salud y la Caja de Seguro Social tendientes a mitigar las consecuencias que la Pandemia pueda tener en el sistema de salud.

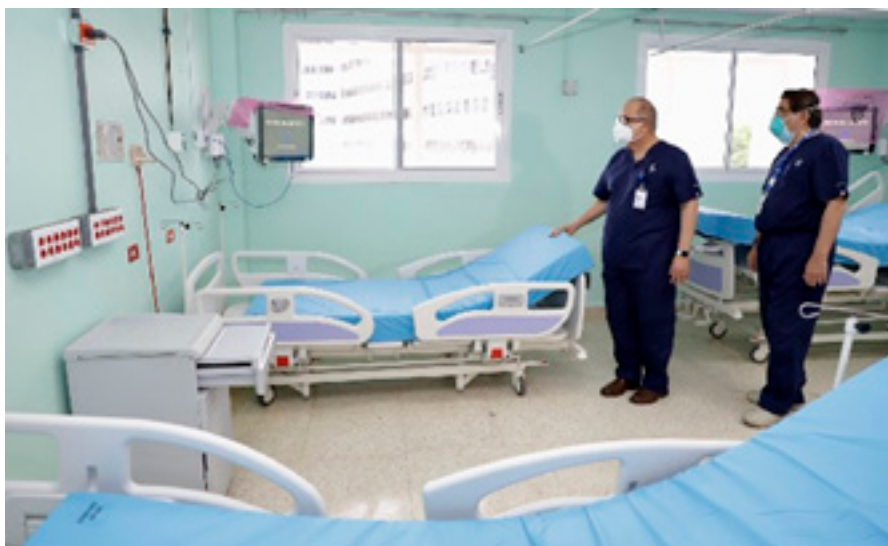
En la Caja de Seguro Social se toman acciones para preparar y adecuar las instalaciones de salud con la finalidad de afrontar la demanda creciente de casos de COVID – 19 para evitar la sobresaturación de las mismas. Adicionalmente se han establecido diferentes estrategias para el abordaje de la crisis sanitaria por pandemia COVID-19.

• REESTRUCTURACIÓN DE LAS SALAS DE HOSPITALIZACIÓN

Se realiza la reestructuración transitoria de las salas de hospitalización de la CSS para adecuar los espacios en salas COVID-19 según la demanda y para cualquier contingencia futura. Este proceso tiene la finalidad de optimizar la atención médica hospitalaria a los asegurados, al igual que mantener la atención a los pacientes afectados por el nuevo COVID-19.

En el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se incrementaron las camas de las Unidades de Cuidados Intensivos, al inicio de la pandemia sólo se contaban con 30 camas, posteriormente se fueron remodelando las salas y creando las diferentes Unidades de Cuidados Intensivos COVID-19 (UCI COVID A – UCI COVID H), lo cual requirió la colocación de tuberías de oxígeno, así como la adquisición de equipos de ventilación mecánica. En la actualidad este hospital cuenta con 123 camas de intensivos y 33 de semiintensivos.

Se realizó la conversión de la consulta externa del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid en área de hospitalización.



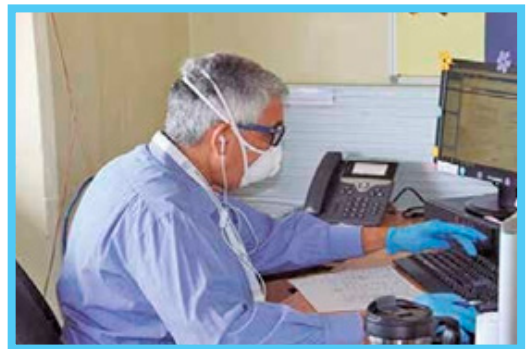
Adicionalmente se crearon las Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales(UCRE), cuyo objetivo es dar apoyo de soporte ventilatorio no invasivo a los pacientes con COVID-19. En el mes de abril de 2020 en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se inicia con 14 camas (actualmente tiene 44 camas), posteriormente se implementa en el Hospital Regional Dr. Rafael Hernández – David con 5 camas (actualmente tiene 40 camas) y 12 camas en el Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero, para un total en la actualidad de 96 camas de UCRE.

En esta reestructuración se realizó el traslado de los servicios de Neonatología, Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid hacia el Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos para seguir brindando una atención segura a las pacientes embarazadas y a los recién nacidos. Este traslado se dio desde el mes de julio de 2020. También se procedió a trasladar, el Banco de Leche Humana (BLH).

Implementación de un anexo Modular del Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos, con la finalidad de trasladar pacientes de las Salas de Geriátría y de Medicina Interna y liberar 150 camas.

La nueva sala de hemodiálisis para la atención de pacientes COVID- 19, en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid inició en agosto de 2020 con capacidad de hasta 80 pacientes.

El Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, quedará como hospital COVID-19, mientras dure la contingencia y continuará efectuando los casos de cirugía mayor. El Hospital Dra. Susana Jones Cano pasa a ser un hospital quirúrgico de corta estancia y el Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos, será de un Hospital NO COVID-19 de Medicina, Cirugía, Obstetricia y Pediatría.



• SEGREGACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL

Con el propósito de mantener las instalaciones de salud libres de COVID-19 se separó la consulta externa de medicina general en consultas a pacientes sintomáticos respiratorios y consultas a pacientes de enfermedades crónicas, estableciendo áreas exclusivas para la atención de pacientes con algún síntoma que pudiera indicar estar infectados por el virus, atendiendo protocolos de bioseguridad desarrollados para mantener el ambiente de las instalaciones brindando una atención segura.

• INSTALACIÓN DE MODULARES

La instalación de modulares para la atención de pacientes sintomáticos respiratoria ha sido una estrategia en varias instalaciones de salud, tanto del área metropolitana como del interior del país.

• CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS

El objetivo de este centro fue la distribución de medicamentos a domicilio mediante un proceso controlado a los asegurados que padecen de enfermedades crónicas, mayores de 65 años y pacientes con alguna condición de salud asociada a inmunosupresión. Entre los beneficios de esta estrategia tenemos: disminución del riesgo de exposición de contagio de COVID-19 de los pacientes con condiciones de riesgo, de modo no tengan que asistir presencialmente a retirar sus medicamentos; además, se evitaron complicaciones en los pacientes con enfermedades crónicas, ya que recibieron los medicamentos para el tratamiento oportuno.

También, se logró entregar medicamentos a pacientes que viven en áreas de difícil acceso o lejos de instalaciones sanitarias que dispensan medicamentos especializados.

LOGROS:

- Se atendieron 73,480 llamadas de pacientes solicitando medicamentos para sus patologías crónicas.
- Se dispensaron 141,529 medicamentos a domicilio a 58,795 pacientes, situación que ha contribuido a disminuir el riesgo de contagio por COVID-19.
- Se ha generado información que se relaciona con los perfiles epidemiológicos, sobre el uso de medicamentos, información que ha sido fuente para la creación de nuevos proyectos de salud.



• CONSULTA ESPECIALIZADA PRIORIZADA

A pesar del cierre de la Consulta Externa se siguen ofertando consultas especializadas para realizar controles prenatales, control de pacientes con enfermedades crónicas o seguimiento a casos crónicos que lo ameritan. Esto se da en todas las instalaciones de salud a nivel Nacional con el objetivo de disminuir los riesgos de infección por la COVID-19 a esta población con mayor vulnerabilidad.

• DESCENTRALIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA DEL CHAAM HACIA POLICLÍNICAS DEL ÁREA METROPOLITANA

Se traslada la Consulta Externa de 10 especialidades del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid a tres policlínicas del área metropolitana, para pacientes con enfermedades crónicas que requieren continuidad en sus tratamientos.

Las especialidades son: alergología, cardiología, endocrinología, ginecología oncológica, hematología, infectología, medicina interna (clínica de coagulación), nefrología, neurología y obstetricia.

• CONSULTORIO VIRTUAL

El objetivo es ampliar la cartera de servicios de la consulta externa, ofreciendo al paciente asegurado la alternativa de una consulta no presencial con un médico general para resolver sus problemas salud que no requieran su presencia en el consultorio. En el caso de que paciente requiera atención directa, será orientado a la consulta presencial en la instalación de salud más cercana.

• CAMPAÑA QUÉDATE EN CASA

Los funcionarios de salud y administrativos de las diferentes unidades ejecutoras participaron de la Campaña en pro de la Salud Panameña: “Quédate en casa, que nosotros No podemos”.





• EQUIPOS DE RESPUESTA RÁPIDA Y DE TRAZABILIDAD

Se implementaron Equipos de Respuesta Rápida para la toma de muestra en casa de pacientes positivos, evitando la salida del resto de la familia que desconoce su condición de salud y permite evaluar si la vivienda puede o no mantener el aislamiento requerido por los pacientes positivos.

La Caja de Seguro Social forma parte del Plan Nacional de Trazabilidad Comunitaria y Familiar con los Equipos Unificados de Trazabilidad, los cuales se encargan del rastreo o trazabilidad de los contactos, que tiene gran relevancia como parte de las estrategias de vigilancia epidemiológica que se traducen en una acción. Esta es una tarea cuya complejidad es proporcional al número de casos identificados en un área geográfica determinada, que requiere la incorporación y compromiso de la mayor cantidad de recurso humano posible, tanto a nivel institucional como de promotores y voluntarios de la comunidad, para poder llevar a cabo la rápida identificación y seguimiento de contactos, a fin de lograr cortar la cadena de transmisión y prevenir y controlar posibles rebrotes.

La Subdirección Nacional de Atención Primaria en Salud participa activamente del Plan Nacional para la Mitigación y Control de la COVID-19, mediante la coordinación del cumplimiento, seguimiento y monitoreo de las acciones encaminadas a la detección oportuna de casos positivos y sus contactos, trazabilidad y seguimiento comunitario; así como actividades de prevención del contagio por la COVID-19. Todas estas acciones se realizan en conjunto con el personal de salud de las unidades ejecutoras de Atención Primaria, quienes son parte importante de esta estrategia.

La estrategia de trazabilidad no solo incluye la identificación del positivo y su correspondiente seguimiento, también se enfoca en fomentar la educación a la población en cuanto a medidas preventivas y práctica de hábitos de estilo de vida saludables, siendo esto último, de vital importancia para fortalecer el sistema inmunológico de la población y reducir la posibilidad de complicaciones ante el contagio por este virus.

En este sentido, la Subdirección Nacional de Atención Primaria en Salud ha instalado a nivel nacional “Puestos de Orientación para la Prevención del Contagio por COVID-19”, ubicados en centros comerciales como: Albrook Mall, Multiplaza, Alta Plaza, Metro Mall, Westland Mall, La Peatonal de la Avenida Central, entre otros.

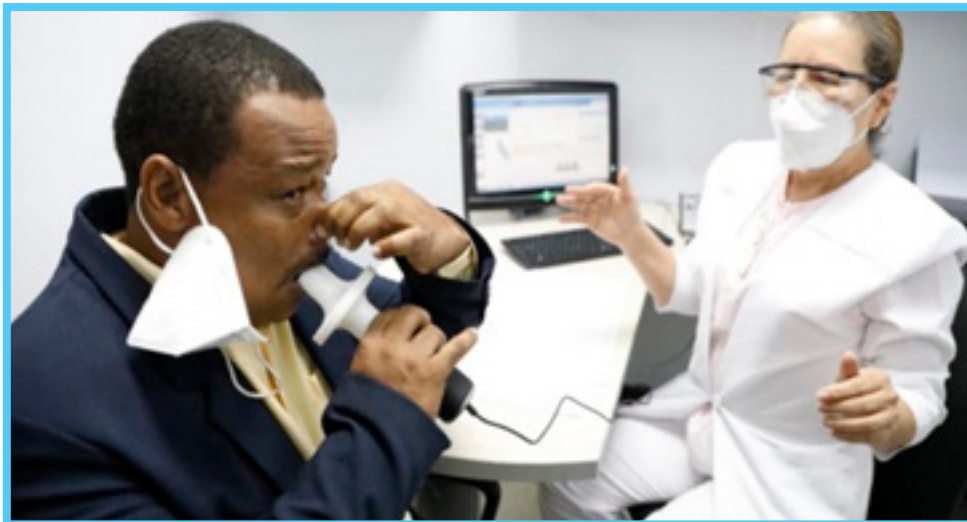


• BANCO DE SANGRE: DONACIÓN DE PLASMA CONVALESCIENTE

En el Banco de Sangre del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se establece la donación del plasma del paciente recuperado del virus respiratorio COVID-19, para luego administrárselo a pacientes que están enfermos como parte de un tratamiento innovador.

• COMITÉ DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL COVID-19

Los Comités son esenciales en la mitigación, control y el manejo adecuado del nuevo coronavirus (COVID-19) en todas las actividades que se realizan y para mantener un ambiente de trabajo con adecuadas condiciones de higiene y seguridad.



• CLÍNICAS POST COVID-19

El objetivo primordial de las Clínicas Post COVID-19 es la atención, manejo y seguimiento de los pacientes recuperados de COVID-19, con afecciones no preexistentes, probablemente relacionadas con la infección. Con estas Clínicas la Caja de Seguro Social logra ampliar su oferta de servicios para los pacientes recuperados de COVID-19 referidos de un centro hospitalario o de la red primaria de atención, quienes serán atendidos por personal médico y equipo multidisciplinario de salud capacitado en el manejo de las posibles afecciones de esta enfermedad.

La primera clínica fue inaugurada en septiembre de 2020 en la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés. En la actualidad están funcionando 10 Clínicas distribuidas en las diferentes regiones a nivel nacional.

Con estas y otras acciones, se ha procurado mantener la disponibilidad de camas para pacientes COVID-19, toda vez que es una estrategia gubernamental mantener disponibles 20% o más de camas de sala para estos pacientes y mantener disponibles 15% o más de camas para pacientes COVID-19 críticamente enfermos (UCRE, Semi intensivos y UCI).

COORDINACION NACIONAL DE URGENCIAS

La Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencia, ha trabajado arduamente para mejorar la atención de los pacientes que se brinda en las unidades ejecutoras a nivel nacional, con miras a ofertar servicios con calidad y calidez en el cuidado de enfermos críticos o con patologías descompensadas que busquen atención en nuestras instalaciones de la Caja de Seguro Social.

Esta Coordinación Nacional ha realizado giras de recorrido en el país por las diferentes salas y Servicios de Urgencias con el propósito de realizar monitoreo de flujo de atención de pacientes sospechoso por COVID-19 (Triage Respiratorio y Triage General) y verificar el cumplimiento de las normas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud.

- Chiriquí: Hospital Regional Dr. Rafael Hernández y sus nuevas torres quirúrgicas, Hospital Dionisio Arrocha.
- Bocas del Toro: Hospital Dr. Raúl Dávila Mena, Hospital de Chiriquí Grande.
- Veraguas: Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez y evaluación del Hospital Ezequiel Abadía – Soná por cerco Epidemiológico tras el reporte de caso de COVID-19 personal de salud.
- Coclé: Hospital Dr. Rafael Estévez.
- Herrera: Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado
- Panamá Oeste: Policlínica Dr. Santiago Barraza y la Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro.
- Panamá Este: Hospital de Chepo.
- Panamá Metro: 4 hospitales y 7 policlínicas.

Se realizó la capacitación de Médicos y Enfermeras que conformaron el equipo de respuesta para la atención de pacientes COVID-19 y los que se encuentran en tratamientos ambulatorios (4 jornadas de capacitación).

Se realizan reuniones presenciales y virtuales con Jefes de Servicios de urgencias con el fin de:

- Identificar la necesidad de insumos, equipos, recurso humano y nudos críticos de cada servicio según Unidad Ejecutora.
- Coordinar los traslados Interinstitucionales entre el segundo y tercer nivel de atención.



Otras Designaciones de la Dirección General

- Representación en CISSCAD: “Encuentro de Gestores de Seguridad Social”.
- Coordinación Interinstitucional MINSA / CSS: Desarrollo de Red Hospitalarias, elaboración de protocolos de hipertensión arterial, etc.
- Participación Activa en el Consejo de Operaciones Especiales (CODE) y Representación en el Consejo de Operaciones Nacionales (CON) con Ministros de estado, Directores de Entidades Públicas y Gubernamentales, para monitoreo y tomas de decisiones en acciones a desarrollar frente a los desastre naturales que han afectado al país del 2 al 24 de noviembre de 2020.
- Asignación a colaborar en Proyectos especiales relacionados a la COVID-19 para la organización de Modulares, Hoteles hospitales y otros.

ACCIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS, DESATRES Y TRANSPORTE DE PACIENTES (DENGEDTP)

Este año 2020, el Departamento ha jugado un rol fundamental frente a la amenaza de la COVID-19 sin descuidar las otras responsabilidades para con las instalaciones de salud, su personal y la población asegurada que demanda los servicios de atención de urgencias y emergencias.

Entre las acciones realizadas tenemos:

- **Cobertura del Desfile de Las Mil Polleras**

La cobertura en la Ciudad de Las Tablas fue llevada a cabo por personal Técnico del Departamento con la finalidad de brindar servicios de urgencias.

- **Capacitación a Brigadistas de distintas Unidades Ejecutoras**

Se desarrolló un programa de capacitación a Brigadistas frente a posibles amenazas a las que se puedan ver expuestas las unidades ejecutoras. Con el lema Hospitales Seguros, se busca convertir cada unidad ejecutora en instalaciones resilientes ante cualquier amenaza y que la atención de los asegurados no se vea mermada por cualquier catástrofe.



- **Alerta Verde Institucional por Carnavales**

Con un pie de fuerza de 214 Técnicos de Urgencias Médicas y 23 ambulancias de soporte vital avanzado, el DENGEDTP se puso a disposición de la nación durante las festividades del rey momo.

- **Cobertura por Festividades del Cristo de Atalaya**

- **Acciones del DENGEDTP ante la emergencia nacional por COVID-19**

Se iniciaron rápidamente una serie de acciones con el fin hacerle frente a esta problemática. Hasta el mes de noviembre de 2020, el DENGEDTP ha atendido un total de 11,710 casos.

- Entrenamiento de todo el personal técnico, radio operadores del 107 y personal administrativo del departamento.
- Creación de Protocolos de Actuación frente a pacientes sospechosos y positivos.
- Evaluación de Instalaciones de salud que reciben pacientes COVID-19, entre ellos el Hospital Dra. Susana Jones Cano, Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos, Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, Hospital Regional Dr. Rafael Hernández y policlínicas entre otros.
- Evaluación de centros destinados para el manejo de pacientes COVID-19 fuera de la Red de la CSS: Hospital San Miguel Arcángel, Hospital Modular Panamá Solidario, Centro de Convenciones Figali, Instituto Técnico Superior (ITSE).
- Creación de la Sala de Situación del Departamento para efectuar un mejor uso de los recursos disponibles.
- Traslado de pacientes del Servicio de Neonatología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid hacia el Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos.
- Participación y docencia por parte del Comando Sur en la entrega de un hospital de campaña.
- Entrenamiento al personal de los Carwash asignados por el MINSa para la descontaminación de las Ambulancias que hacen atenciones médicas y traslado de pacientes COVID.
- Múltiples desinfecciones del Edificio Los Mosqueteros como parte de medidas preventivas en la lucha contra la COVID-19.

• Operación Patria

Ante los estragos ocasionados por los huracanes ETA e IOTA, fue necesaria la movilización de personal especializado en búsqueda y rescate para brindar apoyo a las comunidades afectadas de Chiriquí y Bocas del Toro. El DENGEDTP participó en el Centro de Operaciones Nacional, como enlaces de la mesa de Salud ante esta emergencia nacional; así como la participación en los COE's Provinciales de las zonas afectadas.



ADQUISICIÓN DE AMBULANCIAS

Se adquirieron y distribuyeron en todo el país un total de cincuenta y cinco (55) ambulancias entre todas las unidades ejecutoras del país, con lo que se busca mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias médicas y poder trasladar de forma oportuna a los pacientes asegurados de dichas áreas.



PROYECTO DE LA CIUDAD DE LA SALUD

La Ciudad de la Salud será la instalación de Salud más Especializada del país que contará con recurso humano altamente calificado, tecnología de punta y una estructura física confortable y adecuada según las normas de bioseguridad y de hospitales seguros frente a desastres, para la atención de los usuarios cumpliendo con los lineamientos y compromisos institucionales y gubernamentales.



- Realizar la apertura gradual, por fase, de cada uno de los entregables del proyecto.
- Aprobación de fondos adicionales estimados para finalizar el proyecto.

Para cumplir con estos objetivos esta administración inicia las negociaciones con la empresa involucrada a fin de subsanar los aspectos legales para finalizar la construcción de la Ciudad de la Salud.

Paralelamente al avance del proyecto se gestiona el equipamiento, dotación de capital humano y otros recursos necesarios para la apertura y funcionamiento de la Ciudad de la Salud, la cual se convertirá en el centro de atención especializada de salud del más alto nivel en la región y permitirá brindar servicios especializados de tercer y cuarto nivel de atención y continuar la formación académica.

PROYECCIÓN

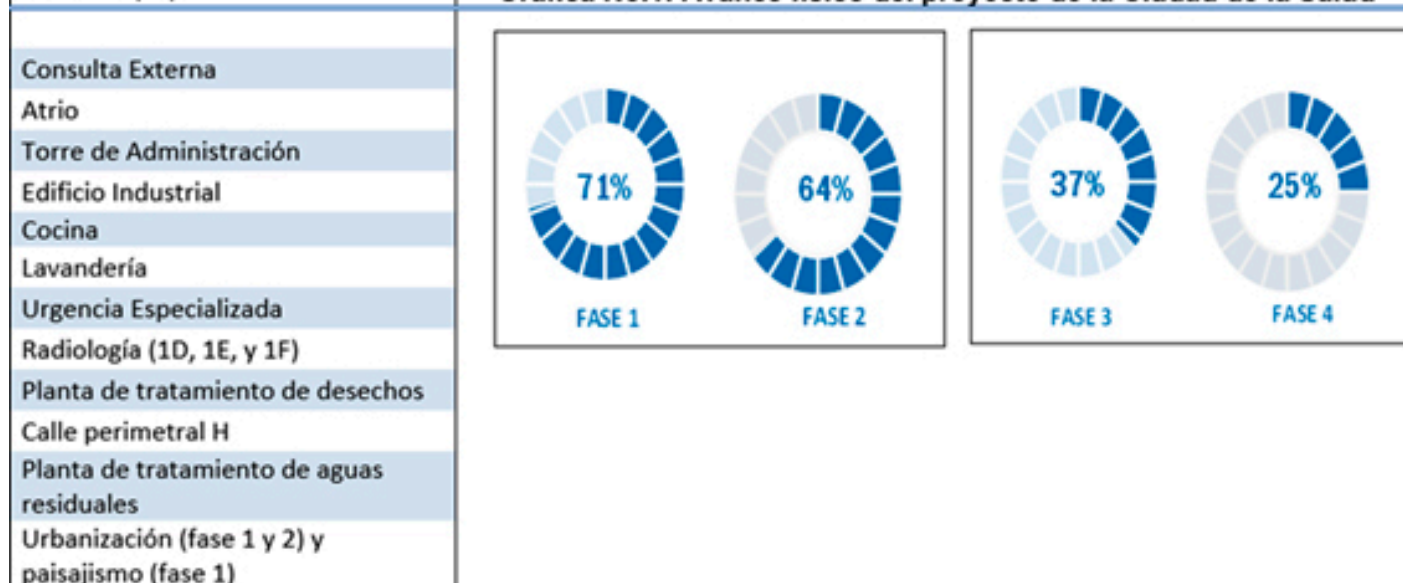
Esta proyección de tiempo inicia una vez terminados los procesos legales y emitida la orden de proceder para terminación. La proyección es para iniciar las fases de forma simultánea. Productividad mínima estimada 3% mensual.



Cuadro No.10

Fechas estimada de la puesta en funcionamiento de la Ciudad de la Salud			
FASE I = 01/12/2021	FASE II: 01/05/2022	FASE III: 01/12/2022	FASE IV: 01/11/2023
Instituto de Cardiología	Hospitalización General de Adultos	Instituto Materno Neonatal	Hospitalización de Especialidades Pediátricas
Hospitalización de Cardiología	Bloque Quirúrgico	Hospitalización Materno	Hotel de Pacientes
Instituto de Nefrología y Banco de Sangre	Unidad de Cuidados Intensivos	Instituto de Rehabilitación	Docencia
Hospitalización de Nefrología	Laboratorio de Genética	Hospital de Día	Reserva (urgencia)
Central de esterilización (1C)	Auditorio	Helipuerto	Urbanización y paisajismo (fase 4)
Laboratorio Clínico y de Trasplante (1B)	Paisajismo (fase 1)	Urbanización y paisajismo (fase 3)	
Anatomía Patológica			
Farmacia (1F)			

Gráfica No.1: Avance físico del proyecto de la Ciudad de la Salud



HABILITACIÓN DE ÁREAS EN CIUDAD DE LA SALUD PARA PACIENTES COVID-19

El país enfrenta hoy uno de sus más duros retos frente a la pandemia COVID-19, la Ciudad de la Salud concebida hace 8 años y parcialmente construida, goza del espacio suficiente para albergar adecuaciones que permitan recibir y tratar a estos enfermos. Por ello, el Gobierno Nacional y la Dirección de la Caja de Seguro Social se aprestan, una vez sean cubiertos los aspectos legales con la empresa, a acondicionarlo con entregas por fases, dando inicio de inmediato a la fase de habilitación y de esta forma dar respuesta inmediata a la emergencia sanitaria mientras, sin perder su horizonte, elabora firmes planes de terminarla en esta gestión.

En la Ciudad de la Salud se dispondrá de un total 282 camas para pacientes con COVID-19, la estrategia es instalar 84 camas para la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), 48 camas para la Unidad de Cuidados Respiratorios Especiales (UCRE) y una sala con 150 camas para pacientes con síntomas moderados con COVID-19.

TELEMEDICINA Y ASISTENCIA REMOTA

Esta iniciativa se generó para que las personas que tienen otros padecimientos que no sean COVID-19, puedan hacer sus consultas, atendiendo otras enfermedades que por el cierre de la Consulta Externa por la pandemia, no se le está dando respuesta.

La Telemedicina y Asistencia Remota consiste en la organización del consultorio virtual para consultas de morbilidad aguda que no requieren atención presencial. Este cambio en la modalidad tradicional de atención médica, se convierte en una herramienta efectiva para evaluar, dar seguimiento y tratar a los pacientes.

Se busca implementar un sistema de atención médica y colaboración remota, mediante videoconferencias multipuntos y la integración de la plataforma TM al sistema de control de llamadas y monitoreo de terminales. A la fecha, el proyecto cuenta con un 80% de avance.

El Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid cuenta con 50 médicos especialistas atendiendo pacientes con citas pendientes a través del teléfono, utilizando el expediente electrónico desde sus residencias.

En las Policlínicas y ULAPS del área metropolitana se empezó un Plan Piloto con 5 médicos de Atención Primaria por instalación de salud, en el que el Departamento de Registros y Estadísticas de Salud contacta a pacientes diabéticos e hipertensos registrados en el SIAP que tuvieron su último control de salud antes de la pandemia y asignan sus citas con médicos de APS para consulta telefónica de control de salud y se le prescriben los medicamentos para controlar su enfermedad para los siguientes 3 meses.

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE / ACREDITACIÓN DE HOSPITALES

El Plan Estratégico quinquenal de la Caja de Seguro Social incluye en su Eje 1: La Mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente. Para cumplir con este precepto se retomaron y fortalecieron los comités de calidad en los siguientes hospitales: Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, Hospital de

Especialidades Pediátricas Omar Torrijos Herrera, Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos, Hospital Dra. Susana Jones Cano, Hospital Regional Dr. Rafael Hernández, Hospital Regional Dr. Rafael Estévez y Hospital de Chepo. Se realizaron capacitaciones en Calidad y Seguridad del Paciente y en Habilidades Blandas para formar grupos efectivos, los cuales brindarán apoyo a la Dirección Médica de su hospital para la mejora de la calidad y seguridad.

Se elabora el Plan Estratégico de Calidad de la DENSYPS que incluye varios ejes: 1) Desarrollar una cultura de Calidad y Seguridad; 2) Asegurar que el paciente sea el centro de los procesos de atención; 3) Crear una cultura de aprendizaje y mejora continua; 4) Incluir la calidad en el bienestar de los trabajadores de la salud.

Como una fase de este proyecto de mejora, se incluye el Proyecto de Acreditación de Hospitales, con el fin de desarrollar el proceso de acreditación de unidades hospitalarias enfocado hacia una cultura de mejoramiento continuo, a través de la verificación de las competencias técnicas. Esto conlleva incluir estándares de calidad en la atención y en la seguridad de la planta física, así como en el área de docencia e investigación cuyo objetivo es lograr una mejora continua de la atención integral de los pacientes a nivel hospitalario, dotándolos de las herramientas de gestión para ofrecer servicios efectivos, eficientes, seguros y de calidad, a fin de recuperar la confianza de los pacientes en la institución.

El proyecto inicia con el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, el cual podría llegar a ser el primer nosocomio público en América Latina en obtener la acreditación de la Joint Commission International, entidad que identifica, mide y analiza las mejores prácticas de atención en salud. La empresa FARMAC ha estado apoyando en la conformación de estos estándares de calidad, sobre todo en el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, el cual en la actualidad cuenta con aproximadamente 80% de conformidad de los estándares. Además, se realizó la evaluación de brechas sobre los estándares que existe en los otros hospitales, que servirá para mejorar la implementación de los estándares.

La mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente es una tarea fundamental para mejorar la atención de salud y el compromiso de los trabajadores con la institución.





PROYECTO DE MÁQUINAS DE ANESTESIA

Este Proyecto consiste en el Servicio de Suministro de 315,000 Kits de Anestesia y la instalación, puesta en funcionamiento y mantenimiento preventivo y correctivo de 105 sistemas de máquinas de anestesia intermedia, según CTNI 102891, software de manejo electrónico de hoja de anestesia en cada máquina y gases anestésicos, para la realización de 315,000 procedimientos anestésicos en pacientes de la CSS a un costo de B/. 53.00 por kit, para un costo total de B/. 16,695,000, por un periodo de 5 años, prorrogables.

Finalizado el periodo de cinco años (2015-2019), el contrato establece la opción de prórroga, por medio de Adenda, para la entrega del remanente de insumos no entregados, luego de transcurridos los primeros 5 años del contrato, sin que involucre costos adicionales al monto inicial.

Se han entregado 243,375 kits de 315,000, para un costo de B/. 12, 898,875.00 (243,375 kits x B/. 53.00), que representa el 77% de B/. 16, 695,000.00

Durante el periodo de 5 años, se logró que las unidades quirúrgicas se mantuvieran abastecidas con los insumos de kits de anestesia de manera oportuna y suficiente, sin presentar dificultades de desabastecimiento en ningún periodo, que provocara suspender cirugías, al igual que se logró que las máquinas de anestesia se mantuvieran con registro de mantenimiento preventivo y correctivo oportuno durante todos esos años. Este proyecto logró dar apoyo contundente a la actividad quirúrgica nacional, durante ese periodo, con beneficio directo a los pacientes, con un promedio por año de 80,000 cirugías en todo el país.

Actualmente la Caja de Seguro Social se encuentra en la fase de perfeccionamiento de la Adenda pues al finalizar el 2019, se mantiene un saldo de 71,625 Kits, con un costo unitario de B/. 53.00, para un saldo total de B/. 3, 796,125.00, los que se repartirán entre los años 2020 y 2021, en los Centros Quirúrgicos de la Caja de Seguro Social. Queda pendiente la presentación y sustentación sobre la ejecución de este contrato a la Honorable Junta Directiva, la derivación del expediente a la Dirección Nacional de Compras, la revisión fiscal por parte de la Contraloría General de la República y solicitar a la CGR su anuencia y apoyo oportuno para que se priorice el refrendo de este proyecto.

En la Adenda que se gestiona (ADENDA 6), se incluye adquirir 10 nuevos sistemas de máquinas de anestesia intermedia, para dar respuesta a nuevas necesidades, sustentadas en solicitudes y nuevas carteras de servicios de diferentes unidades. Esta adquisición se logra utilizando parte del presupuesto remanente y sin aumentar el costo final total del contrato, para un total de 116 máquinas entregadas al final de este proyecto. Las Adendas de pago “Económicas” (requisito de la CGR), ya tramitadas, fueron un total de 5 (2015-2019) y tuvieron por objetivo dar viabilidad del pago. Este proyecto durante los 5 años de vigencia, se ejecutó sin registrar vigencias expiradas, hecho relevante para este tipo de contratación.



TRASPLANTES REALIZADOS

Desde 1990, se inicia en Panamá el Programa de Trasplante de Órganos cuando la Caja de Seguro Social realiza el primer trasplante renal de donante vivo. Desde entonces hasta la actualidad, más de 1,300 panameños se han visto beneficiados con estas cirugías.

En el año 2000 se realiza el primer trasplante en células hematopoyéticas y en la actualidad ya se han realizado 236 trasplantes de médula.

Para el año 2002, otro hito se da en la medicina panameña, ya que se efectúa el primer trasplante de córnea en la Caja de Seguro Social, a la fecha 195 pacientes han sido beneficiados.

Ya en el año 2011, se pone en práctica la implantación hepática, donde a partir de esa fecha han sido intervenidos 75 panameños, que padecen enfermedades relacionadas con el hígado.

En el año 2016 se marca el inicio de trasplante de corazón con un impacto significativo en la salud panameña, logrando a la fecha efectuar 3 de estos procedimientos.

Cuadro No.11

TRASPLANTES REALIZADOS 1990 - 2020	
Trasplante Renal	840
Trasplante de Córnea	195
Trasplante de Médula Ósea	236
Trasplante Hepático	75
Trasplante de Corazón	3
TOTAL	1,349

Fuente: Coordinación Nacional de Trasplante - CSS

En el año 2020, el Programa Nacional de Trasplantes ha sido afectado por la pandemia de la COVID-19, pues a la fecha solamente se han realizado 27 trasplantes y el programa fue suspendido desde marzo de 2020. Se están realizando los protocolos de bioseguridad para iniciar próximamente este programa de trasplante.

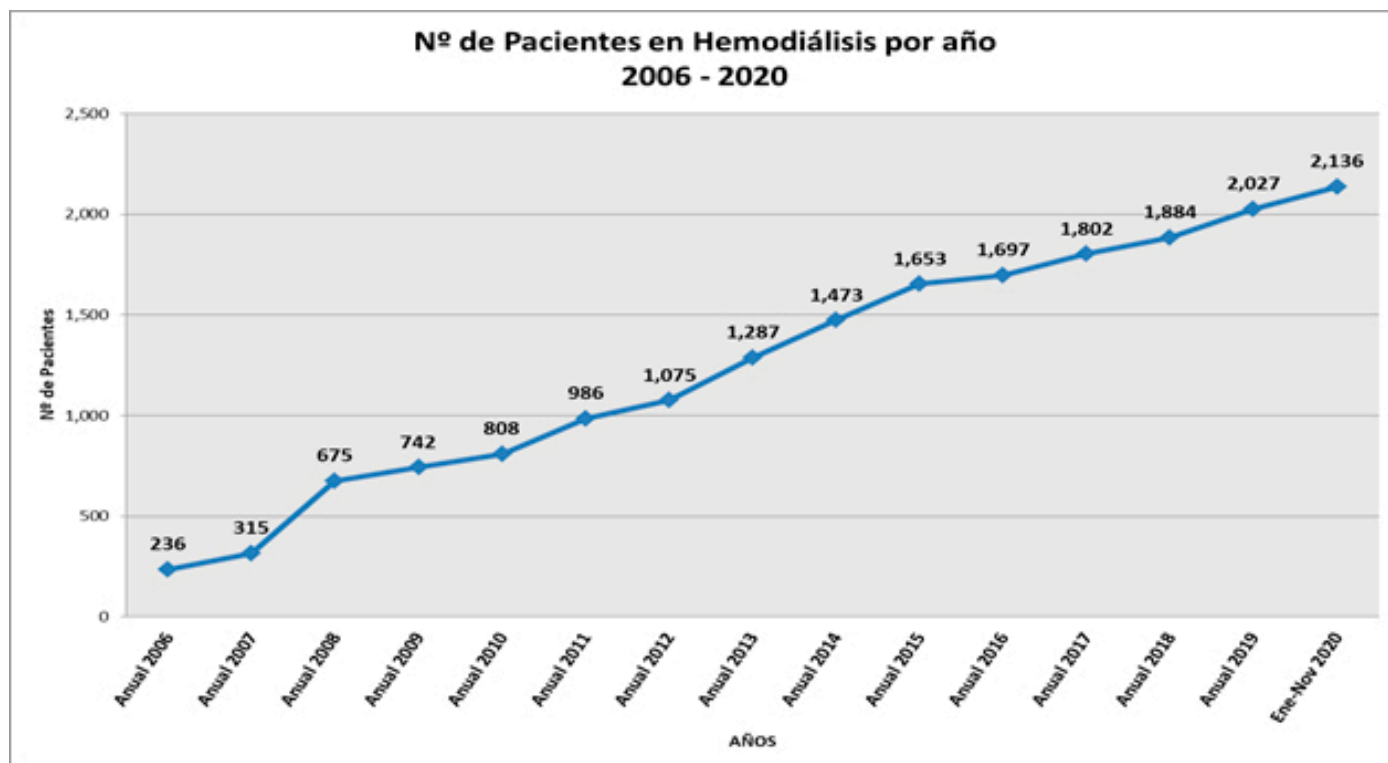
Cuadro No. 12

	Anual 2018	Anual 2019	Ene-Nov 2020
Trasplante Renal	31	32	10
Trasplante de Córnea	8	9	0
Trasplante de Médula Ósea	10	20	14
Trasplante Hepático	11	9	3
Trasplante de Corazón	1	0	0
TOTAL	61	70	27

HEMODIÁLISIS

Los pacientes que padecen Enfermedad Renal Crónica (ERC) avanzada requieren de tratamientos de hemodiálisis 3 veces por semana para mantenerlos con vida y estos tratamientos no pueden verse interrumpidos. Estos pacientes con enfermedades renales crónicas que requieren los servicios de hemodiálisis en la Caja de Seguro Social han mantenido un constante ascenso en la curva, pasando de unos cuantos cientos a que en la actualidad se atiendan 2,136 pacientes.

Gráfica No. 2



Actualmente la Caja de Seguro Social dispone de 17 unidades de hemodiálisis distribuidas en las diferentes regiones del país, las cuales se encuentran funcionando a capacidad máxima, dando atención en algunas ocasiones en tres o inclusive cuatro turnos por día. Esto conlleva a plantear la necesidad de la creación de nuevas unidades de hemodiálisis para dar respuesta a la demanda creciente.

LOGRO: Aprobación por la Honorable Junta Directiva del Procedimiento Excepcional de Contratación: Servicios Integrales para el funcionamiento de las Unidades de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social, por un periodo de doce (12) meses cuyo objetivo es Garantizar la prestación de los servicios de salud a nuestros pacientes asegurados y beneficiarios con Enfermedad Renal Crónica que reciben tratamiento de Hemodiálisis en las Unidades de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social.



DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DE NUEVAS SALAS DE HEMODIÁLISIS

Debido al incremento del número de pacientes que requieren los servicios de hemodiálisis se proyecta adecuar las instalaciones de salud en la Caja de Seguro Social con salas de hemodiálisis, así como la construcción de 6 nuevas unidades. Se valida la propuesta del proyecto y se considera empezar la fase inicial del proceso, para que los pacientes que enfrentan esta condición tengan a disposición el tratamiento, de manera más apropiada y procurar que su estancia en estas salas sea más favorable.

Infraestructura adicional necesaria:

Cuadro No. 13

NUEVAS SALAS DE HEMODIÁLISIS REQUERIDAS - CSS				
Nº	UNIDAD DE HEMODIÁLISIS	CAPACIDAD		UBICACIÓN
		Número de Máquinas	Número de Pacientes	
	TOTAL: 6 Nuevas Salas	210	1,260	
1	Unidad Extrahospitalaria Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos	60	360	Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos
2	Unidad Extrahospitalaria Panamá Norte	30	180	Por determinar
3	Centro de Atención Integral para Pacientes Renales - Colón SALA B	30	180	Policlinica Dr. Hugo Spadafora Franco - Colón
4	Unidad Extrahospitalaria Antón	30	180	Por determinar
5	Unidad Extrahospitalaria Arraiján	30	180	Por determinar
6	Unidad Intrahospitalaria Hospital Dr. Rafael Hernández SALA C	30	180	Hospital Dr. Rafael Hernández - David

Fuente: Coordinación Nacional de Hemodiálisis

NUEVA SALA DE HEMODIÁLISIS COVID-19

Para dar respuesta a los pacientes con enfermedades renales crónicas y con infección por COVID-19 se creó una nueva sala de hemodiálisis COVID-19 en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, ubicada en la planta baja del Hospital Clínico con capacidad de 80 pacientes para 240 sesiones semanales.

CLINICAS DE SALUD RENAL

Establecimiento de un programa de promoción y prevención dirigido a la población, con recomendaciones de estilos de vida y un programa intensivo dirigido a los profesionales de atención primaria para la detección temprana de manifestaciones de daño renal, para su intervención en las primeras etapas de los pacientes con enfermedades renales.

Implementación de Clínicas de Salud Renal que incorporen la interconsulta de nefrología en línea y realicen programas de detección temprana y manejo de las enfermedades renales crónicas. La Clínica de Salud Renal en la provincia de Coclé tiene 70% de avance en la formulación del proyecto.

TELERADIOLOGÍA

La Caja de Seguro Social ha implementado el Proyecto de digitalización de imágenes (Teleradiología) en sus instalaciones a nivel nacional desde el año 2014. La demanda de médicos especializados en Radiología e Imágenes Diagnósticas es cada vez mayor, sobretodo en regiones apartadas en las cuales no existe una densidad suficiente de especialistas que cubran las necesidades en esta especialidad.

Con este proyecto se han obtenido grandes beneficios:

- Se ha logrado mejorar los tiempos de interpretación de estudios radiográficos.
- Agilización en los procesos.
- Incremento de estudios radiológicos realizados por año.
- Ha facilitado la interpretación y elaboración de informes de la imagen en remoto.
- Reducción de Costos.



TELERADIOLOGÍA EN CIFRAS

21 enero 2014 – Nov. 2020



7.8 M
estudios
radiológicos



4.8 M
estudios
informados



6 M
pacientes
atendidos



91%
disponibilidad

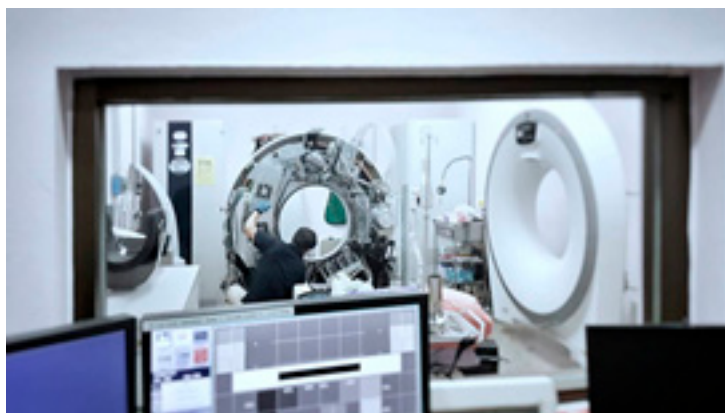
Costo promedio estudio B/.13.82

Ejecutado a la Fecha:



Se logró capacitar y sensibilizar a un total de 736 funcionarios de la institución.

Se ha cumplido con los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de imagenología para asegurar su adecuado funcionamiento, siendo que el mantenimiento y soporte fue brindado durante 19 cuatrimestres, ofreciendo mantenimiento preventivo a 275 equipos con una disponibilidad de 91%.



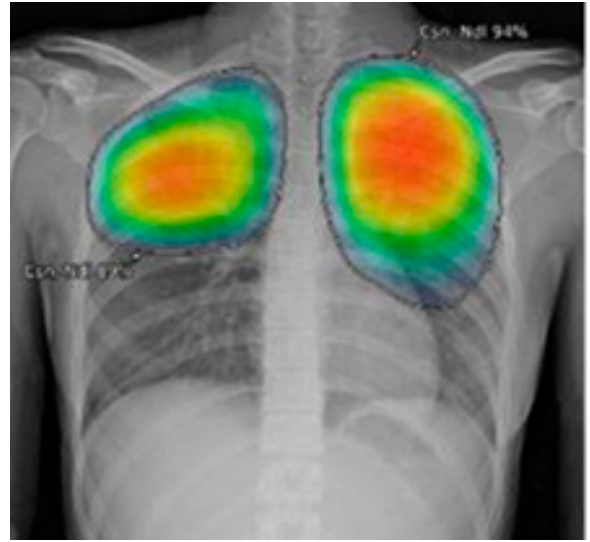
Mantenimiento preventivo y correctivo de la **PLATAFORMA SOFTWARE (RIS/PACS)**, Estaciones de Diagnóstico, infraestructura tecnológica y equipos asociados, monitoreo y Service Desk.

Se desarrolló el Tablero de Comando de Tele Radiología a finales de octubre del 2020, el cual permite obtener en tiempo real, la información sobre la productividad de los equipos médicos, los pacientes atendidos, los estudios realizados por modalidad diagnósticas, el tiempo de espera para citas de estudios de imágenes, lo cual nos permite la toma de decisiones orientadas a la mejora en la prestación de los servicios imagenológicos.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN TELERADIOLOGIA

A fin de contribuir a superar los nuevos retos de atención impuestos por la COVID-19, la CSS se avocó a una solución de Inteligencia Artificial (IA) para el pre diagnóstico automatizado y monitoreo de pacientes afectados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

Fue potenciado el uso de la Inteligencia Artificial implementando una solución para facilitar la detección de patología asociada a la COVID-19 con el uso de Tomografía Computada, lo cual redundo en un diagnóstico oportuno para facilitar al clínico decisiones diagnósticas. Inteligencia Artificial aprende a detectar COVID-19 con Radiografías.



INSTALACIÓN DE NUEVOS EQUIPOS IMAGENOLÓGICOS

Se instaló un equipo radiográfico con DR en el Servicio de Radiología Médica de la Policlínica de Nuevo San Juan - Colón en Julio de 2020 con integración a la plataforma de Teleradiología RIS/PACS.

Se inició en noviembre de 2020 la instalación de una **GAMMA CÁMARA CON SPET-CT** en el Hospital Regional Dr. Rafael Estévez de Aguadulce, que permitirá la ejecución de estudios de Medicina Nuclear complejos en las provincias centrales.

En diciembre de 2020 comenzará la instalación de un **EQUIPO FLURO RADIOGRÁFICO DIGITAL** en el Complejo de Especialidades de David así como 3 Equipos Radiográficos con DR en la provincia de Chiriquí (Complejo de David, Policlínicas de Boquete y Divalá).



PROYECTO DE CITA ÚNICA: UN NUEVO MODELO DE ATENCIÓN

Este proyecto se desarrolla con el objetivo de implementar un nuevo modelo de atención con mayor capacidad resolutoria, para que en una sola consulta médica el asegurado reciba evaluación, exámenes médicos, diagnóstico y tratamiento.

Con este proyecto se obtendrán grandes beneficios

- Disminución en el tiempo de atención, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades.
- Descongestionamiento de los servicios de urgencias y de la consulta externa.
- Disminución de la frecuencia de visitas de los asegurados a las instalaciones de salud.

Avances: Este proyecto se desarrolló en los primeros meses de gestión, el cual inicia su implementación con planes piloto para posteriormente ser operativo en todas las unidades ejecutoras. Se logró capacitar y sensibilizar el personal en todas las regiones de salud.

La implementación del proyecto cuenta con un 98% de avance, en el mes de marzo comenzó la fase de monitoreo y evaluación, pero a partir del 16 de marzo se suspende la consulta externa por el estado de emergencia nacional a causa de la pandemia por COVID-19, una vez se regrese a la Nueva Normalidad, se retomará paulatinamente el proyecto.

PROYECTO VIVE SALUDABLE

El Proyecto “Vive Saludable” busca promover los estilos de vida saludable mediante la actividad física, alimentación saludable, la práctica de buenos hábitos y el acceso a herramientas que permitan el autocuidado en la población, la cual es función esencial de atención primaria en los sistemas de salud.



Como parte de esta filosofía, la plataforma “Vive Saludable” brinda a los pacientes la posibilidad de tener a su disposición, un sitio que brinda información, videos y actividades, enfocadas en el cuidado de la salud, desde cualquier lugar. Con este portal se logra migrar de un sistema sanitario centrado en la enfermedad a un sistema centrado en la atención primaria.

El proyecto es dirigido por la Subdirección Nacional de Atención Primaria en Salud de la DENSYPSS y la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones, con el apoyo del personal de salud que integran los Programas. Dichos profesionales se encargan de informar a la población sobre todas las recomendaciones que los ayuden a mantener un buen estado de salud, mediante el fortalecimiento del sistema inmunológico.

El proyecto se completó en un 100 % y el lanzamiento oficial se realizó el 4 de septiembre de 2020, logrando mejorar a partir de ese momento la accesibilidad a uno de los servicios esenciales más importantes de la Atención Primaria, la promoción de salud y prevención de la enfermedad.

Se puede acceder a la plataforma por medio de vivesaludable.css.gob.pa

NUEVAS ACTUALIZACIONES


			
Rehabilitación y alzhéimer: una necesidad	Diabetes en niños y adolescentes	Paladar hendido: Riesgos y prevención	Conoce sobre el control prenatal y su importancia
7 DICIEMBRE 2020	30 NOVIEMBRE 2020	18 NOVIEMBRE 2020	17 SEPTIEMBRE 2020
La enfermedad de Alzheimer tiene como síntoma más conocido el deterioro progresivo de la memoria. Pero ese es sólo el [...]	Los niños con diabetes, como cualquier otro niño, se verán beneficiados de llevar una alimentación saludable, la cual será esencial [...]	Labio y/o paladar hendido constituye una de las malformaciones congénitas de cabeza y cuello más comunes; y el segundo defecto [...]	El control prenatal se define como el "conjunto de acciones y actividades que se realizan en la mujer embarazada con el objetivo de [...]"

PROYECTO: CENTROS DE BIENESTAR

El proyecto de Centros de Bienestar nace con el objetivo de promover la actividad física, la alimentación saludable y espacios libres de humo de tabaco, como factores protectores a las enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT), principales causas de muerte en Panamá.

Los Centros de Bienestar contribuyen al desarrollo y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el N° 3: Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos a cualquier edad. Esta iniciativa permite el desarrollo de acciones que ayudan a controlar y erradicar las enfermedades transmisibles y no transmisibles, epidemias por tuberculosis, VIH, educación sexual en prácticas sexuales seguras, prevenir el uso de sustancias adictivas como estupefacientes y alcohol, entre otros.

Su estructura, está diseñada para ser implementada en áreas o espacios disponibles de las unidades de atención primaria de la CSS, como lo son CAPPSS, ULAPS y Policlínicas. En la Primera Fase se tiene planeado la implementación de tres Centros Saludables en la Región Metro y cinco en las regiones de salud del interior del país.



Los Centros de Bienestar son espacios en los cuales los usuarios de la CSS tendrán la oportunidad de recibir consejería, asesoramiento y la posibilidad de realizar actividades que fortalezcan su salud física y mental, como lo son: seminario para la prevención de diversas enfermedades, actividad física, fisioterapia, práctica de huertos caseros, pintura, baile, manualidades, entre otros.

Los usuarios que deseen participar de estos centros deberán cumplir con algunos requisitos previos a la inscripción como: consulta médica previa y resultados de los exámenes clínicos, que certifiquen que el paciente se encuentre controlado de su enfermedad crónica o libre de ella.

Los participantes deben realizarse evaluaciones y controles de salud física, nutricional y mental, en coordinación con los médicos de las instalaciones de salud, con el fin de poder dar seguimiento a su condición de salud.

Durante todo el año, cada participante, tendrá controles nutricionales y psicológicos mensualmente y controles médicos de forma trimestral.

Los Centros de Bienestar, como estrategia de Atención Primaria, permitirán contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, previniendo la aparición de enfermedades no transmisibles mediante el fortalecimiento de espacios saludables, como factor protector ante estos problemas de salud.

El proyecto se encuentra actualmente en fase de planificación y elaboración de ficha técnica en conjunto con la Dirección Nacional de Planificación, Departamento de Formulación de Programas y Proyectos y cuenta con un avance del 10%.

OTRAS ACCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA

El equipo responsable de la APS participa activamente en las campañas nacionales de prevención de enfermedades, entre las que destacan la Campaña de la Cinta Rosada y Celeste para la prevención del cáncer de mama y próstata, la Campaña de Prevención de Hipertensión Arterial, Insuficiencia Renal Crónica, Diabetes Mellitus, entre otras.

- **FERIAS DE SALUD:** Se realizan en todo el país en diferentes épocas del año donde se realizan actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedad.

- **CLÍNICAS DE OBESIDAD:** Encargadas de manejar la patología de sobrepeso y obesidad mórbida, con el fin de orientar y disminuir los riesgos de esta enfermedad crónica.

- **CLÍNICAS DE DIABETES:** Se atienden pacientes con Diabetes mellitus tipo 1 y tipo 2, se realizan curaciones, chequeos vasculares con sistema doppler, orientación psicológica, nutricional y de fisioterapia, además de educación sobre el cuidado de esta enfermedad tanto al familiar como al paciente.

- **XV JUEGOS FLORALES DE LA TERCERA EDAD** (febrero 2020): Los Juegos Florales de la Tercera Edad son Olimpiadas internas donde participan adultos mayores quienes se entrenan para competir fraternalmente en diversas disciplinas deportivas y culturales.



- **ESTRATEGIA HEART:** Es un proyecto que se implementó en julio de 2019, con el propósito de impulsar la prevención y control de enfermedades cardiovasculares, así como las enfermedades no transmisibles como la hipertensión arterial, obesidad y diabetes.

- **CLÍNICAS DE HERIDAS:** La Clínica de Heridas es un programa nacional de atención integral especializado en curaciones de lesiones agudas y crónicas que inició en la CSS desde el año 2001 y actualmente cuenta con 30 clínicas en todo el país.

- **JORNADAS DE VACUNACIÓN:** Estas jornadas son desarrolladas a nivel nacional por la institución a través del Programa Ampliado de Inmunización (PAI). Se ha implementado adicionalmente la estrategia de inmunización denominada Vacuna Express para atender dentro del automóvil a personas con movilidad reducida.

CLINICAS MÓVILES PARA ATENCIÓN AL ASEGURADO

Este proyecto consiste en la creación de clínicas móviles y busca brindar atención primaria y preventiva a los trabajadores, ya que permitirá detectar enfermedades como hipertensión arterial y diabetes, entre otras.

Actualmente se gestiona la adquisición de clínicas rodantes para atención primaria en las comunidades.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La población protegida por la Caja de Seguro Social (CSS) entre 1990 y 2020 pasó de 1.2 millones a 3, 342,990 asegurados, lo que representa el 78.1% de la población del país.

Las cifras de la CSS y de la Contraloría General de la República, evidencian que en 30 años la entidad aumentó en más de 2 millones de personas protegidas, entre cotizantes activos, jubilados y dependientes.

El cotizante activo es el pilar de la Caja del Seguro Social, como fuerza de trabajo con su aporte a la producción y cotizaciones en conjunto con el patrono, por lo que la Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional tiene como objetivos:



- Brindar atención de calidad a la población trabajadora.
- Fomentar la cultura para el auto cuidado en los ambientes familiares y laborales, desde una visual participativa y de transformación.
- Prevención y protección de los trabajadores contra riesgos a su salud y seguridad.
- Desarrollar actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades, según el diagnóstico situacional siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico Institucional.


La Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional, tomando en cuenta los nuevos retos de país tales como la integración de los Servicios de Salud, atención de los determinantes sociales de la salud y la pandemia por COVID-19, ha realizado una propuesta integral de modernización y actualización de la atención de las prestaciones en salud y prestaciones económicas de los trabajadores que inicia con una estructura acorde a los retos actuales, así como la revisión y actualización de los fundamentos legales que regulan la materia de la salud de los trabajadores: Leyes, Decretos, Reglamentos, Normas y generar propuestas de reglamentos que se encuentran a nivel de Junta Directiva para su revisión y aprobación:

- Reglamento de Invalidez
- Acuerdo 1
- Incapacidad Temporal
- Baremología
- Aprobados: Guía de Trazabilidad y Protocolo de retorno al trabajo.

El Sistema de Información de la Salud de los Trabajadores, ya ha desarrollado: Nanosoftware como instrumento de inspección, intervención, diagnóstico, seguimiento y caracterización de las empresas, que se está utilizando actualmente en campo, en las inspecciones de la Caja del Seguro Social, con los equipos locales y en conjunto con el MINSa y MITRADEL a nivel nacional.

El sistema de vigilancia de la salud del personal de la institución en tiempos de COVID-19 y la trazabilidad de casos en el trabajo se ha extendido a las empresas.

Se han generado los formatos de registro y notificación de instancias como las Comisiones, Médicos Validadores, Sistema HXIS, la implementación en este sistema de historias clínicas digitales, calificación y otros instrumentos de relevancia.



Se aprobaron 3 proyectos fundamentales para la atención expedita y con calidad de la salud de los trabajadores de trascendencia nacional, actualmente inexistentes en el país:

- **DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL LABORATORIO DE TOXICOLOGÍA, HIGIENE, ERGONOMÍA Y SALUD Y PROTECCIÓN RADIOLÓGICA**

Este proyecto brindará apoyo a nivel nacional en el área de Higiene Industrial, Riesgos Químicos, Biológicos y en Toxicología Laboral y Ambiental.

Este Laboratorio realizará análisis de las muestras tomadas por el personal técnico- operativo de las unidades locales de Salud y Seguridad Ocupacional, inspecciones de campo, investigaciones, docencias especializadas en toxicología y microbiología ambiental; recomendaciones y evaluaciones de riesgos, producidos por contaminantes químicos y biológicos y técnicas especializadas de análisis bajo estándares de certificación internacionales (EPA, NIOSH y OSHA, entre otros).

Todas estas acciones servirán de apoyo a los profesionales de la salud para realizar diagnósticos más precisos.

- **DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DE CENTROS ESPECIALIZADOS DE DIAGNÓSTICO EN MEDICINA DEL TRABAJO**

Este proyecto tiene como objetivo la construcción y equipamiento de centros especializados de diagnóstico de medicina del trabajo, con miras a garantizar una atención integral y oportuna a los trabajadores, para brindar servicios diagnósticos dirigidos a la población trabajadora con enfoque en la salud y no en la enfermedad.

La ficha técnica fue aceptada por la Dirección Nacional de Planificación y la localización está incluida en el estudio de factibilidad del Centro Corporativo Financiero y de Salud de la Caja de Seguro Social (Renta 5, corregimiento de Calidonia, en la ciudad de Panamá). Con este proyecto se crea la oportunidad de identificar los posibles riesgos en esta materia, procurando mayor seguridad a la población trabajadora.

- **DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DE MÓDULO DE REHABILITACIÓN Y READAPTACIÓN LABORAL**

El objetivo del proyecto es construir y equipar un módulo de readaptación y reinserción laboral con miras a garantizar una atención integral y oportuna a los trabajadores que presentan limitaciones físico-funcionales, a causa de un riesgo laboral o enfermedad común, que les impide continuar realizando sus labores de trabajo habituales.

• SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE TRABAJADORES DE LA SALUD

Desde marzo de 2020, se implementó el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Trabajadores de la Salud (VEPOE) en las instalaciones de la Caja de Seguro Social, que permite la modernización en la atención de los beneficiarios y representa proveer estos servicios de manera oportuna. Este sistema se encuentra en la última fase de digitalización con DENIT.

• OTRAS ACCIONES

- La Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional inició la Mesa de Trabajo con los Gremios Sindicales para la evaluación de sus necesidades, capacitación y formación.
- En marzo de 2020 participó en el Foro Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Ministerio de Trabajo (MITRADEL) y el Instituto de Estudios Laborales (IPEL).
- La Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional realizó aportes sobre la Integración de la Salud y Seguridad Ocupacional frente a la lucha contra COVID-19, en los Decretos y Guías de país para el retorno de las actividades económicas con el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Comercio e Industrias.
- En la Mesa Tripartita MITRADEL, MINSA, Gremios Empresariales y Sindicales, se presentaron elementos de evaluación de las condiciones y ambiente de trabajo para el retorno seguro y saludable al trabajo y se lograron 23 consensos.
- Se realizaron inspecciones conjuntas a las empresas en el marco del equipo de Reactivación Económica con MITRADEL, MINSA y MICI a lo largo del país para la conducción de la reapertura y la verificación de cumplimiento de las normas preventivas frente a COVID-19.
- En las instalaciones de la Caja del Seguro Social los equipos locales de Salud y Seguridad Ocupacional se han encargado de la Vigilancia de la Salud de los funcionarios, incluidas las condiciones y ambiente de trabajo, participando en las diferentes actividades preventivas de campo y capacitación.
- Formación de los Comité de Salud Ocupacional y COVID-19 en las instalaciones de salud y administrativas de la Caja del Seguro Social.
- Desarrollo de la Burbuja Productiva Empresarial Extendida cuyo objetivo es contar con zonas seguras para minimizar los contactos a causa de COVID-19, siendo la primera empresa Minera Panamá y luego fue implementado en el Metro de Panamá.
- Se iniciaron actividades de capacitación intra y extra institucionales con los Gremios Sindicales, Cooperativas, Comité de Salud y Seguridad Ocupacional con temas como Formador de Formadores, Formación de Sensibilizadores para desarrollar las habilidades para convivir con el COVID-19 de forma segura, para el trabajo y el resto de las actividades de los humanos.

- Con el Instituto Panameño de Estudios Laborales (IPEL), Ministerio de Trabajo, y Ministerio de Salud se realizó la Jornada de Capacitación Interinstitucional para las empresas y trabajadores en la Integración de la Salud y Seguridad frente a la lucha contra COVID-19 de forma segura.

NOMBRAMIENTO Y FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El Departamento Nacional de Docencia e Investigación (DENADOI) representa a la Caja de Seguro Social en los Concursos de oferta y adjudicación de plazas de internado y residencias médicas desde el proceso de Certificación Básica en Medicina en la República de Panamá, requisito para adjudicar una plaza de internado en los VIVA VOZ convocados por la Comisión Nacional de Docencia de Médicos Residentes e Internos.

Por Ley se realizan dos entradas al Programa Nacional de Internado Médico, requisito ineludible para obtener la idoneidad en el Estado panameño. En este periodo se nombró en noviembre de 2019 a un total de 112 médicos y en abril de 2020 a un total de 108 médicos para un total de 220 médicos internos.

En lo que corresponde a Residencias Médicas, a inicios de la actual administración en octubre de 2019, se nombraron 17 residentes de especialidad y 10 residentes de subespecialidad, del segundo concurso nacional de residencias médicas.

Este año las plazas ofertadas se publicaron en abril, pero las mismas tuvieron que ser suspendidas y no pudieron ejecutarse por el estado de emergencia sanitaria por COVID-19. En octubre de 2020 se ofertaron 112 plazas para residentes de especialidad y 36 plazas para residencias de subespecialidad, con prioridad en esta ocasión, por las residencias en las áreas críticas. El concurso se llevará a cabo en enero de 2021 y los nuevos médicos residentes serán nombrados el 1 de febrero de 2021.

En esta administración se ha logrado nombrar y asignar funciones a 141 nuevos especialistas, de los cuales 107 son especialistas básicos y 34 subespecialistas.

En la sección de docencia los hospitales formadores han ejecutado de forma exitosa las Jornadas Nacionales de Docencia de forma virtual, y se ha mantenido la formación de más de 441 médicos internos y 305 médicos residentes de los programas nacionales de residencia. Además de la atención de los estudiantes de las universidades del Estado que tienen convenios educativos con la CSS.

En este periodo se han reforzado las instalaciones de salud con el nombramiento de 141 médicos especialistas y subespecialistas, 129 médicos generales; 220 médicos internos; 1 odontólogo; 157 enfermeras; 29 técnicos de enfermería; 2 asistentes de clínica; 128 funcionarios licenciados en diferentes áreas y sus respectivos técnicos y 88 funcionarios administrativos, para un gran total de 895 funcionarios los cuales han sido distribuidos entre todas las unidades ejecutora y regiones del país.

Cuadro No. 14

CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCION EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD
TOTAL DE NOMBRAMIENTOS REALIZADOS EN EL AÑO 2020

CARGO	N°
MEDICOS SUB-ESPECIALISTA	34
MEDICOS ESPECIALISTAs	107
MEDICOS GENERALES	129
MEDICOS INTERNOS DE I y II AÑO	220
ODONTOLOGO	1
ENFERMERA	157
TECNICO EN ENFERMERA	29
ASISTENTE DE CLINICA	2
TECNICO QUIRURGUICO	4
FARMACEUTICOS	17
TECNICOS EN FARMACIA	15
LABORATORISTA CLINICO	23
TEC. ASIST. LABORATORIO	11
RADIOLOGIA MEDICA	8
ESTADISTICO DE SALUD	5
FISIOTERAPIA	2
TECNICO DE ORTOPEDIA	4
TERAPISTAS RESPIRATORIOS	21
TECNICOS DE URGENCIAS MEDICAS	9
OPTOMETRA	1
PSICOLOGO	4
TECNICOS EN ELECTROCARDIOGRAFIA	2
FONOAUDILOGOS	2
INGENIERO BIOMEDICO	3
FONTANERO	1
ELECTRICISTA	1
AYUDANTES GENERALES	15
OPERADOR DE VEHICULO	3
CAMILLEROS DE AMBULANCIA	6
CONDUCTOR DE VEHICULO	1
CAMILLERO I	3
AYUDANTE DE AUTOPSIA	1
ASEADORES DE HOSPITALES	48
TECNICOS EN SALUD OCUPACIONAL	2
ALMACENISTAS	4
TOTAL:	895

Fuente: Unidad de Recursos Humanos - DENSYPSS CSS

SERVICIOS MÉDICOS EXTERNOS

En el periodo enero a octubre de 2020 se realizaron un total de 426 procedimientos externalizados, con una inversión de B/. 2,605,560.00. Los principales servicios externalizados son: tomografías por emisión de positrones (151), polisomnografías (116), estudios electrofisiológicos (49), implantes cardíacos (22), estudios electrofisiológicos tridimensionales (18), exámenes de laboratorio especiales (17), manometría y/o Ph metría (16), radioterapia / radiocirugía (12), MIBI (10), cirugía oftalmológica (4), prueba de inclinación (3), cámara hiperbárica (2), recambio de generador de marcapaso (1), Angio Tac coronario (1), tratamiento de yodo radioactivo (1), cirugía robótica (1) y ultrasonido endoscópico (1).

El total de trámites fue menor en comparación con el mismo periodo de años anteriores, lo que se atribuye a que en el mes de octubre ocurre el cierre del año fiscal, pero principalmente a que durante este año disminuyeron considerablemente las solicitudes procedentes de la consulta externa, como consecuencia de la Pandemia del COVID-19.

CONVENIOS

La Caja de Seguro Social en la actualidad mantiene convenios en diferentes fases de negociación con once (11) instituciones, de los cuales cinco (5) están vigentes, cuatro (4) están en periodo de negociación, tres (3) pendientes de negociación y uno (1) pendiente de trámite para el refrendo del Contralor General.

Los convenios con el Hospital San Miguel Arcángel y Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel están vigentes para el periodo 2019-2020, sin embargo, ya se iniciaron las negociaciones para perfeccionarlos en el periodo comprendido entre los años 2021-2023.

Dentro de estos convenios se encuentran los realizados con:

- **Hospitales:** Instituto Oncológico Nacional Dr. Juan Demóstenes Arosemena, Hospital San Miguel Arcángel, Hospital Regional Dr. Nicolás A. Solano, Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel y más recientemente con el Hospital Integrado Panamá Solidario.
- **Ministerio de Salud:** Convenio de Separación y Compensación de Costos, Trasplante Renal y Laboratorio de Médula Ósea.
- **Universidades:** Universidad de Las Américas (UDELAS) y Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI).

INAUGURACIÓN DE NUEVA POLICLINICA DE NUEVO SAN JUAN

La Policlínica de Nuevo San Juan, en la provincia de Colón, se inauguró el día 21 de agosto de 2020 y oferta sus servicios a más de 37 mil 723 habitantes de las comunidades de Sardinilla, Santa Rosa, Salamanca, Buena Vista, Chilibre y parte de Alcalde Díaz



La policlínica, con un costo que supera los B/.14.7 millones, se inauguró completamente equipada para brindar atención oportuna y de calidad a la población de responsabilidad.

Cuenta con cinco consultorios para medicina general y cinco más para especialidades como pediatría, odontología, ginecología y psiquiatría, además de otros espacios para urgencias y sala de enfermería.

AVANCES DEL NUEVO HOSPITAL DIONISIO ARROCHA

La Construcción del Nuevo Hospital, antes de la paralización de las actividades por la Pandemia COVID-19, contaba con avance de un 62.7%.

Se realizó el traslado de las secciones de Radiología, Laboratorio y Central Telefónica a su ubicación temporal por la demolición del área para la construcción del Nuevo Hospital.

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS NUEVAS

Las Fichas Técnicas aprobadas en la DENSYPS en el año 2020 son las siguientes:

- **Policlínica Especializada de Aguadulce - Coclé**
- **Policlínica Básica de Penonomé - Coclé**
- **Hospital de Almirante- Bocas del Toro**
- **Policlínica Básica de San Antonio- San Miguelito**
- **Ampliación ULAPS El Tecal-Panamá Oeste**
- **Policlínica Básica de Las Cumbres- Panamá Norte**
- **ULAPS Las Tablas- Changuinola**
- **Ampliación Hospital Susana Jones C. (en ejecución) - Panamá Metro**
- **Nueva Policlínica Juan Vega Méndez – San Carlos**

HOSPITALES DE CERCANÍA

El Hospital de Cercanía, es otro de los proyectos que busca mejorar la prestación de servicios de salud en un segundo nivel de atención para las áreas de Panamá Norte y Arraiján, mismas que cuentan con financiamiento externo y se encuentran a la espera de conseguir un terreno adecuado para su inicio.

CENTRO ONCOLÓGICO DE CHIRIQUÍ Y AZUERO

Se habilitó una nueva sala de quimioterapia con 15 poltronas en el nuevo Centro Especializado Dr. Rafael Hernández que beneficia a pacientes de las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro, Veraguas y Comarca Gnöbe Buglé. Se implementará un modelo similar para la región de Azuero.

ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

Reconociendo la importancia de las tecnologías en salud y la necesidad de establecer prioridades en la selección y la gestión de tecnologías sanitarias para la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de enfermedades, tomando en cuenta el crecimiento poblacional y la cartera de servicios de la Institución, en la Caja de Seguro Social se han adquirido nuevos equipos detallados a continuación, según provincia y Unidad Ejecutora.

BOCAS DEL TORO

La provincia de Bocas del Toro cuenta con una población total de 179,990 habitantes, de los cuales el 77.1% (138,809 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Policlínica de Guabito:** Compresor dental, sistema de succión en seco, electrocardiógrafo de 12 derivaciones con carro de transporte, incubadora abierta (pendiente entrega por el proveedor), campana de extracción de gases (pendiente entrega por el proveedor).
- **Hospital de Almirante:** Reanimadora neonatal, doppler para uso obstétrico, camillas de transporte y traslado avanzado, ventilador avanzados para pacientes, cama de parto eléctrica, equipo de oscilaciones profundas, compresor dental libre de aceite, localizador de ápice para endodoncia, lámparas fototerapia, juego completo laringoscopio, balanzas, cunas, sillas de ruedas y aparato de estimulación temprana.
- **Hospital Dr. Raúl Dávila Mena:** Ureteroscopio flexible, USG portátil, video-laringoscopio, monitores de signos vitales, básculas digitales, set diagnósticos de pared y portátiles, camillas.

COCLE

La provincia de Coclé cuenta con una población total de 266,969 habitantes, de los cuales el 84.2% (224,953 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Hospital Regional Dr. Rafael Estévez:** Sierra neumática, monitor de co-oximetría, cámara mortuoria modular para cadáver, estación de vacío de tres salidas, perforador neumático, ultrasonido terapéutico, electrocardiógrafo, monitor de integridad nerviosa, medidor de presión diferencial, monitor de signos vitales adultos y pediátricos, monitor fetal.
- **Policlínica Manuel Paulino Ocaña:** Autoclave de mesa, equipo de diagnóstico portátil, esfigmomanómetro portátil.

CHIRIQUI

La provincia de Chiriquí cuenta con una población total de 464,538 habitantes, de los cuales el 80.8% (375,149 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Hospital Regional Dr. Rafael Hernández:** Equipo para el Laboratorio de Biología Molecular
- **Policlínica Dr. Gustavo A. Ros:** Aparato de estimulación eléctrica, equipo de ultrasonido doppler, electrocardiógrafo, succión nasofaríngea de transporte.

HERRERA

La provincia de Herrera cuenta con una población total de 118,982 habitantes, de los cuales el 77.3% (91,920 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado:** Equipo para tomografía de coherencia óptica con angiografía OCT, ventilador avanzado para cuidados intensivos.

- **Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego:** Monitor de signos vitales, autoclaves, esfigmomanómetros, equipos de diagnóstico, equipo integrado de estimulación, equipo de cinesiterapia, laser terapéutico polimodal, balanzas.

LOS SANTOS

La provincia de Los Santos cuenta con una población total de 95,557 habitantes, de los cuales el 84.7% (80,949 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Policlínica Dr. Miguel Cárdenas:** Equipo ultrasónico doppler color nivel intermedio, Video laringoscopia, electrocardiógrafo, sistema de litotomía, módulo de conectividad, camilla, condiotomo, equipos de fisioterapia.
- **Policlínica San Juan de Dios – La Villa:** Cámara sonoamortiguada, compresor dental, lámpara ultra violeta, aparato de rayos X periapicales, USG.
- **ULAPS de Tonosí:** Lámpara de polimerización, monitor de signos vitales, carro de paro.
- **ULAPS de Guararé:** Autoclave, selladora térmica.

PANAMA

La provincia de Panamá Oeste cuenta con una población total de 1,589,084 habitantes, de los cuales el 87.8% (1,396,071 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Hospitales:**
 - Medicina: Cunas hidráulicos con báscula, monitores de presión arterial con oxímetro, bombas de infusión, desfibrilador con monitor, electrocardiógrafo con 12 derivaciones, generador de alto flujo.
 - Oftalmología: Equipo de facoemulsificación. Tomógrafo de coherencia óptica 3D
 - Neumología: Ultrasonógrafo endo bronquial
 - Neurofisiología: Sistema de monitoreo espinal intraoperatorio.
 - Radiología Médica: Central de Equipo: Lavadora termodesinfectadora.

- Otorrinolaringología: Equipo de emisiones otoacústicas diagnósticas.
- Laboratorio Clínico: COBAS 6800 (pruebas de PCR), SOFIA (pruebas de antígeno COVID-19)
- **Policlínicas:** Autoclave de mesa electrónica, monitor cardíaco para urgencias, electrocauterio de pared, equipo de diagnóstico portátil, esfigmomanómetro digital, lámpara de piso cuello ganso, lámpara ultravioleta, monitor de presión no invasivo, monitor de signos vitales, sillones dentales, autoclave para odontología, destiladora de agua, otoscopio, equipos de laboratorio clínico para pruebas de química, química especial, hematología, pruebas de anticuerpos Ig G e Ig M.
- **ULAPS:** Equipo de alta succión para odontología, equipo de química general AU 480

PANAMA ESTE

La provincia de Panamá Este cuenta con una población total de 63,881 habitantes, de los cuales el 71.2% (45,473 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Hospital Regional de Chepo:** Neveras Mortuorias.

PANAMA OESTE

La provincia de Panamá Oeste cuenta con una población total de 606,458 habitantes, de los cuales el 83.5% (506,284 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro:** Equipo dental completo, autoclave, piezas de mano (odontología), equipo de emisiones otoacústicas, camilla para motorizada para USG móvil.
- **Policlínica Dr. Santiago Barraza.** Mesa de tracción cervical, analizador de hemograma, analizador química general, analizador química especial.
- **Policlínica Dr. Juan Vega Méndez.** Monitores para urgencias, mobiliario de laboratorio para flebotomía infantil, desfibrilador para urgencias, electrocardiógrafo.

VERAGUAS

La provincia de Panamá Oeste cuenta con una población total de 248,325 habitantes, de los cuales el 67% (166,325 habitantes) es población asegurada. A fin de brindar una mejor atención se adquieren los siguientes equipos de uso médico, por Unidad Ejecutora:

- **Policlínica Horacio Díaz Gómez:** Monitor de signos vitales, esfigmomanómetros de pacientes adultos, pediátricos y obesos, microscopio de luz binocular, equipo dental completo, pesas mecánicas con tallímetro.

B.8 DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO.

Para esta dirección las metas específicas, se circunscriben al desarrollo y seguimiento del Programa de Inversiones Físicas, en obras que están dirigidas a satisfacer la calidad de la atención a los asegurados a nivel nacional. Por consiguiente, la construcción de nuevas Policlínicas, Hospitales, Unidad Local de Atención Primaria en Salud (ULAPS) y los Centros de Atención de Promoción y Prevención de Salud (CAPPS), así como adiciones, remodelaciones, ampliaciones y mantenimiento de las instalaciones existentes, que están encaminadas a contribuir con el mejoramiento de las condiciones físicas de las instalaciones de salud.

Proyectos Terminados

En el 2020, se ha logrado la terminación de los siguientes proyectos de infraestructuras, maquinarias y equipos, para beneficio de la población panameña. Entre ellos están:

Cuadro No. 1

A. INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS, SISTEMAS ESPECIALES Y OTROS.		
UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO	MONTO DE O/C- CONTRATO
COLÓN		
Nueva Policlínica de Nuevo San Juan.	Suministro e Instalación de Estantería media o armario-rápido.	21,507.00
	Suministro e Instalación de Gabinetes de uso médico.	57,060.00
	Suministro e Instalación de Muebles tipo Locker, para las áreas médicas y Administración.	9,612.00
	Construcción de la Nueva Policlínica de Nuevo San Juan Colón, (Con Acta Sustancial).	14,724,068.36
CHIRIQUÍ		
Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández.	Suministro e Instalación de Muebles tipo Locker.	44,297.75
	Suministro e Instalación de Sillas tipo butacas, para el área del Auditorio.	49,308.00
	Suministro e Instalación de Sillas, para Sala de Espera.	158,964.67
	Estudio Técnico, Diseño Urbanístico y Arquitectónico, Elaboración y Aprobación de Planos y Construcción del Nuevo Centro.(Con Acta Sustancial).	123,711,188.10
HERRERA		
Policlínica de Chitré (Nueva).	Construcción de la Nueva Policlínica de Chitré, (Con Acta Sustancial).	13,070,407.33
PANAMÁ		
Edificio Bolívar	Suministro e Instalación de Archivos Fijos y Rodantes sobre rieles, para la Sección de Custodia de documentos, de Archivos Generales(Sótano).	32,886.00
Edificio 519- Clayton	Servicio de Mantenimiento y Limpieza de 141 A/A tipo Split, de expansión directa.	21,996.00
	Pintura de cercas exteriores, Garita de Control, Mejoras a los accesos y desagüe pluvial, de los Edificio 519-520.	35,520.00
Policlínica Manuel María Valdés	Planta de Emergencia existente, los Departamentos de Farmacia, Laboratorio y Rayos x.	93,000.00
Policlínica Presidente Remón	Pintura Exterior	84,530.00
Hospital de Especialidades Pediátricas.	Planta Eléctrica	485,000.00
Hospital Dra. Susana Jones Cano	Remodelación de acabados arquitectónicos y pintura exterior de cobertizo.	48,878.00
DIFERENTES UNIDADES EJECUTORAS - C.S.S.		
Diferentes Unidades Ejecutoras	Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, por ocho (8) meses, de los equipos Microscopios Quirúrgicos, MARCA CARLZEISS, MODELO OPMI PENTERO, ubicados en el Salón de Operaciones del C.H.DR. A.A.M., HOSP. GUSTAVO NELSON COLLADO, HEPOTH, HOSP. RAFAEL HERNÁNDEZ.	48,800.00
	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Equipos Biomédicos de medición y prueba MARCA FLUKE de la C.S.S.	158,000.00

Proyectos en Ejecución

En la actualidad D.E.N.I.S.A., está llevando a cabo proyectos que se espera culminen próximamente:

Cuadro No. 2

A. CONSTRUCCIONES Y MEJORAS.				
PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO / UNIDAD EJECUTORA	AVANCE DE OBRA (%)	MONTO DE O/C-CONTRATO B/.
Bocas del Toro.	Nuevo Hospital de Almirante	Anteproyecto, diseño, planos finales, especificaciones técnicas, Construcción y Equipamiento.	7.12	41,500,000.00
Chiriquí	Hospital de Puerto Armuelles	Servicios Integrales de Estudios Técnicos, Diseños Arquitectónicos Hospitalarios, Desarrollo y Aprobación de Planos, Estudio de Impacto Ambiental Categoría 2, Construcción, Mobiliario, Equipamiento Médico, Capacitación de Personal y Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.	62.14	64,205,690.00
Panamá	Hospital Regional de Chepo.	Estudio, Diseño y Construcción de la Nueva Consulta Externa, Reposición del Servicio de Urgencia y Estacionamiento.	91.50	8,500,000.00

Cuadro No. 3

B. EQUIPOS, SISTEMAS ESPECIALES Y OTROS PROYECTOS.			
PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO	MONTO DE O/C- CONTRATO B/.
Chiriquí	Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández.	Suministro e Instalación de Estantería de Resistencia Media o Arma-rápido.	189,690.66
Los Santos	ULAPS de Tonosí.	Mantenimiento de Elevadores, por tres años (36 meses).	25,200.00
Panamá Este	Edificio 519- Clayton.	Reparación parcial, del techo de la porta cochera de la entrada del ala "B" del edificio y reemplazo de losa de madera existente por Techo de Tejas.	33,450.00
		Suministro e Instalación de Modulares, para Unidad de Cumplimiento de la Dirección General.	8,325.29
	Hospital Dra. Susana Jones Cano.	Suministro e Instalación de tres (3) puertas automáticas y una (1) puerta de madera para el cuarto de Urgencia.	16,300.00
	ULAPS Máximo Herrera.	Construcción del Nuevo Depósito de Desechos Hospitalarios.	34,600.00
	Hospital de Chepo	Suministro e Instalación, de Estantería de resistencia media o arma-rápido, para nueva Urgencia y Consulta Externa. Suministro e Instalación, de Mobiliario Modular para la Nueva Urgencia y Consulta Externa.	18,594.00 176,727.00
Panamá Oeste.	Policlínica Santiago Barraza.	Suministro e Instalación, de serpentín de expansión directa y dos (2) condensadores de A/A, en reemplazo de existentes, en el Salón de Operaciones.	47,500.00
	Agencia de La Chorrera.	Servicio de Mantenimiento Bimensual, para unidades de A/A, de las Agencias.	47,167.50
Diferentes Unidades Ejecutoras - C.S.S.		Servicio Completo de Mantenimiento Trianual, de los Equipos Ventiladores Pulmonares Mecánicos, Marcas NEWPORT Y PURITAN BENNETT, a nivel Nacional.	595,200.00
		Contrato de servicio completo de Mantenimiento Trianual, de los equipos unidades de ELECTROCIRUGIA, marca VALLEYLAB, instaladas en diferentes Unidades Ejecutoras.	618,807.06
	Dirección de Biomédica.	Contrato de servicio completo de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Trianual de los equipos Ventiladores mecánicos avanzados marca MAQUET, MODELO SERVOI, ubicados en C.H.DR.A.A.M. y C.H.M.A.G.	659,300.00
		Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo trianual, de los equipos Microscopios Quirúrgicos, MARCA CARLZEISS, MODELO OPMI PENTERO, ubicados en el Salón de Operaciones del C.H.DR.A.A.M., HOSPITAL DR. GUSTAVO NELSON COLLADO, H.E.P.O.T.H., HOSPITAL DR. RAFAEL HERNÁNDEZ.	380,200.00
	Dirección de Mantenimiento.	Servicio de Mantenimiento Bimensual, para unidades de aire acondicionado, de las Agencias de la Provincia de Panamá.	14,820.00

Proyectos que iniciaron o continúan con trámites de Contratación.

Para el 2020, se presentan proyectos en proceso de adjudicación, que dan continuidad al plan de ampliar y modernizar las estructuras de la Caja de Seguro Social.

Cuadro No. 4

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO O ACTIVIDAD	COSTO APROX. B/.
Colón	Complejo Hospitalario Dr. Amador Guerrero – Provincia de Colón.	Construcción para las mejoras de todo lo concerniente al Sistema Sanitario en el Departamento de Nutrición y Dietética.	444,283.16
		Remodelación de la Lavandería del Hospital Dr. Manuel Amador Guerrero – Colón.	703,502.00
		Rehabilitación y Adecuación Integral a las Salas De Hospitalización y Áreas Sanitarias del Complejo Hospitalario Dr. Manuel A. Guerrero – Colón.	3,558,095.00
		Adecuación del Laboratorio del Hospital Dr. Manuel Amador Guerrero- Colón.	847,786.00
		Pintura, Remozamiento de Paredes Externas Y Mejoras de Ambiente de Exteriores - Complejo Hospitalario Dr. Manuel A. Guerrero – Colón.	755,324.64
		Desmontaje, Suministro e Instalación de seis (6) elevadores tipo tracción, con cuarto de máquina. Complejo Hospitalario Dr. Manuel A. Guerrero – Colón.	816,315.83
	Agencia de Colón	Construcción Nueva.	6,851,894.00
Coclé	Policlínica Dr. Juan Vega Méndez.	Adecuaciones a la Sala de Urgencias.	134,922.00
	Coordinación Administrativa de Agencia de Coclé.	Construcción de la Nueva Agencia Administrativa y Coordinación Administrativa de Agencia de Coclé.	6,775,000.00
Panamá	Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.	Pintura, Remozamiento De Paredes Externas y Mejoras de Ambiente de Exteriores para el Hospital General.	462,573.45
	Policlínica Generoso Guardia de Santa Librada.	Adecuación de la Oficinas Administrativas de la Policlínica Generoso Guardia de Santa Librada.	769,769.87
	Policlínica de Cañitas	Adecuación y Remodelación de la Policlínica de Cañitas-Chepo.	500,000.00
	Hospital Irma de Lourdes Tzanetatos.	Quirófanos del Hospital de Irma de Lourdes Tzanetatos.	1,316,645.00

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO O ACTIVIDAD	COSTO APROX. B/.
Panamá Oeste	Policlínica Blas Gómez Chetro.	Remodelación y Áreas anexas debajo del sótano del edificio del Materno Infantil.	9,924,138.00
Veraguas	Hospital Ezequiel Abadía, Soná.	Proyecto de Remodelación Expulsivos.	2,062,000.00
		Proyecto de Remodelación y Anexos a Quirófanos.	2,238,000.00
		Proyecto de Ampliación de la Lavandería.	480,000.00
	Agencia de Santiago y Edificio Administrativo en Santiago.	Construcción Nueva, Agencia de Santiago y Coordinación Administrativo en Santiago de Veraguas.	4,374,000.00
Diferentes Unidades Ejecutoras – C.S.S.	Sala de Hemodiálisis	Adecuación David, Chiriquí.	3,652,824.00
		Sala de Hemodiálisis - Vista Alegre, Arraiján.	6,411,518.00
		Sala de Hemodiálisis - Hospital Irma Lourdes Tzanetatos.	7,087,530.00
		Sala de Hemodiálisis - Las Cumbres	6,411,518.00
		Sala de Hemodiálisis - Antón	6,261,518.00
		Sala de Hemodiálisis – Dr. Hugo Spadafora	6,411,518.00
	Dirección de Biomédica	Contrato de servicio completo de Mantenimiento Triannual de los equipos Ventiladores pulmonares, Marca HAMILTON MODELO T1 (DE TRANSPORTE) Y G5/S1, Instaladas en Diferentes Unidades Ejecutoras C.S.S.	1,510,457.50

PROYECTOS PARALIZADOS

Cuadro No. 5

N ^o	PROYECTO	EMPRESA	MONTO DEL CONTRATO	ESTATUS
1	Policlínica de Boquete	RIVA, S.A.	12,250,000.00	57% Proceso de Negociación Finiquito.
2	Policlínica de Aguadulce	RIVA, S.A.	21,171,956.49	70.72% Proceso de Negociación Finiquito.
3	Policlínica de Penonomé	COMSA MALLOL	TEYCO 13,608,206.50	46% Acuerdo de Liquidación.
4	Estacionamiento de Policlínica J.J.Vallarino de Juan Diaz	HELIOPOL GEED	7,271,626.54	42% Proceso de Negociación Finiquito.
5	Reformas al Niño Sano – Policlínica Manuel M. Valdés.	SEMI, S.A.	941,373.16	25% Proceso de Negociación Finiquito.
6	Ciudad de la Salud	CONSORCIO CONSTRUCCIONES HOSPITALARIAS, S.A.	554,294,013.78	69% En proceso de arbitraje Internacional.

**Instalaciones atendidas por la Dirección de Mantenimiento
Cuadro No. 6**

UNIDADES DE SALUD					
PROVINCIAS	HOSPITALES	POLICLINICAS	ULAPS	CAPS	TOTAL
Bocas del Toro	3	1	-	1	5
Coclé	1	3	-	1	5
Colón	1	3	1	-	5
Chiriquí	2	5	-	9	16
Herrera	1	1	-	4	6
Los Santos	-	2	-	2	4
Panamá Centro	4	7	3	5	19
Panamá Oeste	1	3	3	3	10
Panamá Este	1	-	-	1	2
Veraguas	1	1	-	1	3
TOTAL	15	26	7	27	75

Cuadro No. 7

AGENCIAS Y EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS			
PROVINCIAS	AGENCIAS	EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL
Bocas del Toro	-	1	1
Codé	-	1	1
Colón	-	1	1
Darién	-	1	1
Chiriquí	-	3	3
Herrera	-	1	1
Los Santos	-	1	1
Panamá	-	19	19
Veraguas	-	1	1
TOTAL	-	29	29

Cuadro No. 8

CENTRO NACIONALES	
1	Centro de Distribución de Medicamentos de Chiriquí.
2	Centro de Distribución de Medicamentos de Divisa.
3	Centro de Distribución de Medicamentos de Panamá (Edificio 10-15).
4	Centro de Distribución de Medicamentos - Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid (Edificio 10-10).
5	Centro de Toxicología (Policlínica Presidente Remón).



Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández



Policlínica Nuevo San Juan Colón



Policlínica de Chitré



Ciudad de la Salud



Hospital de Puerto Armuelles



Consulta Externa y Urgencia del Hospital Regional de Chepo.



WWW.CSS.GOB.PA



[csspanama](https://www.facebook.com/csspanama)