



# CAJA DE SEGURO SOCIAL MEMORIA



*"Los resultados de un trabajo en equipo"*



**CAJA DE SEGURO SOCIAL**

**MEMORIA  
AÑO 2021**

**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 2020 A 31 DE OCTUBRE DE 2021**

**PANAMÁ, DICIEMBRE DE 2021**

# 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



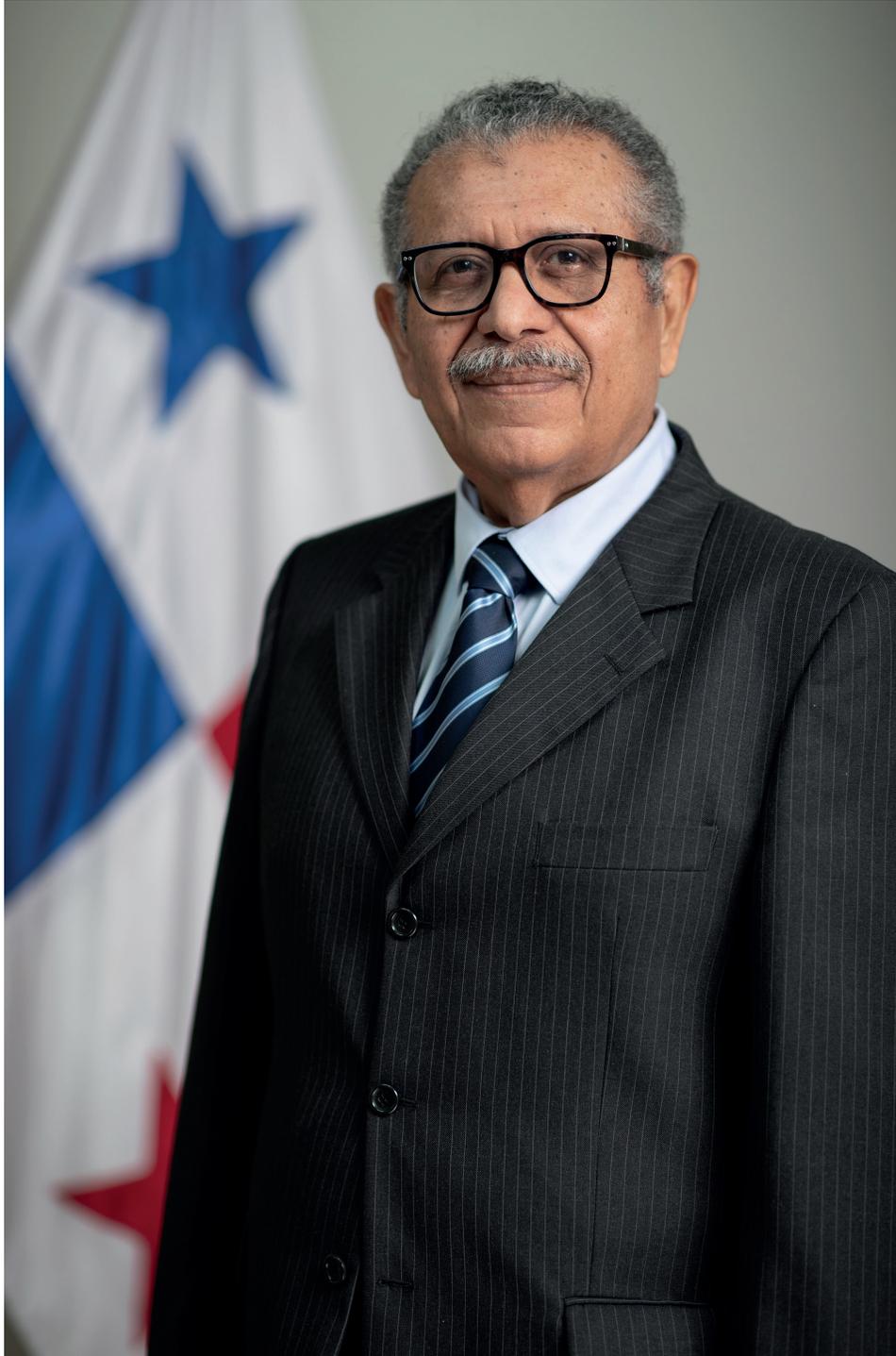
**EXCELENTÍSIMO SEÑOR  
LAURENTINO CORTIZO COHEN  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**



**SU EXCELENCIA SEÑOR  
JOSÉ GABRIEL CARRIZO JAÉN  
VICEPRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**



**DR. ENRIQUE LAU CORTÉS**  
**DIRECTOR GENERAL**



**LICDO. FRANCISCO BUSTAMANTE PEÑA**  
**SUBDIRECTOR GENERAL**



**LCDO. EDWIN A. RODRÍGUEZ AROSEMENA**  
**SECRETARIO GENERAL**

**MENSAJE  
DEL DIRECTOR GENERAL**

**D**urante el período de gestión del 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021, seguimos luchando contra el embate de la pandemia por la COVID-19, que pasa por la ola de la variante ómicron, afectando nuestro país con una crisis sanitaria, económica y social.

En este período presentamos al país el informe de Rendición de Cuentas, resultados obtenidos en la coordinación, asesorías y áreas técnicas, así como, también, de las direcciones ejecutivas nacionales.

Durante el desarrollo de esta gestión, la Caja de Seguro Social (CSS) logró grandes avances en el mejoramiento continuo de las operaciones, cumpliendo con las estrategias establecidas para lograr las metas planteadas por esta administración. Alcanzar, por motivo de la pandemia, un desarrollo tecnológico sostenible y establecer modelos operativos exitosos que, basados en nuevas tecnologías, acerquen la oferta de servicios a los asegurados, para hacer más amigables los servicios que ofrece la institución.

La aplicación de los avances tecnológicos en los servicios de salud y prestaciones económicas, combinado con una eficiente bioseguridad, garantizan a los derechohabientes la calidad de la atención, de forma más eficiente, efectiva y segura.

Desde el punto de vista sanitario, dando seguimiento a las políticas y estrategias nacionales, se ha continuado con las acciones para ofrecer atención a los pacientes afectados por la COVID-19; enfocados principalmente en la vacunación a nivel nacional, conformando equipos de respuesta rápida, transformando hospitales para atender a los pacientes, instalando centros moleculares para identificar oportunamente el virus y contamos con once clínicas Post-COVID-19 en todo el país, donde se prestan servicios integrales a los pacientes que presentan secuelas.

Además, continuamos la atención de la creciente demanda de servicios por patologías no-COVID, como la pandemia de enfermedades crónicas no transmisibles, entre las que están la obesidad, diabetes e hipertensión.

Adaptándonos a la nueva realidad del país y cumpliendo con las medidas de bioseguridad, seguimos ofreciendo de manera continua la atención normal a las solicitudes de prestaciones económicas, correspondientes a los riesgos de Invalidez, Vejes y Muerte, Enfermedad y Maternidad y Riesgos Profesionales.

Ha sido un periodo de muchos retos y metas alcanzadas, que siempre ubican al asegurado y su familia como el centro y mayor beneficiario de esas transformaciones.

**Dr. Enrique Lau Cortés**  
Director General

## INTRODUCCIÓN

Este periodo ha sido de muchos retos, que hemos podido superar gracias al esfuerzo y sacrificio de este gran equipo de trabajo que conforma la Caja de Seguro Social, comprometidos de manera incondicional a seguir trabajando eficientemente y con la transparencia que nos caracteriza para poder lograr las metas propuestas en nuestro Plan Estratégico 2019 - 2024, las cuales se encuentran encaminadas en brindar servicios de calidad a todos los asegurados.

La Dirección Nacional de Planificación en conjunto con las Direcciones Ejecutivas Nacionales, trabaja estrechamente, en el desarrollo de un sin número de actividades y proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, trazados por esta administración, avanzando en las acciones prioritarias, a pesar de la situación complicada por la crisis sanitaria, económica y social originada por la Pandemia por la Covid – 19.

La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), ha mejorado exponencialmente los 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 ([www.css.gob.pa](http://www.css.gob.pa)).

Este informe presenta el estado de situación de la gestión y resultados obtenidos para el periodo del 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021, a nivel de coordinación, asesoría y técnico, así como también a nivel de las direcciones ejecutivas nacionales.

Siguiendo los lineamientos de las políticas y estrategias emanadas por la Dirección General, se ha continuado realizando acciones para brindar la atención a los pacientes afectados por la Covid – 19, enfocados principalmente en la vacunación a nivel nacional, conformando equipos de respuesta rápida, transformando hospitales para la atención de pacientes, instalando centros moleculares para la identificación oportuna del virus, entre otras. Así como también cuenta con 11 Clínicas Post-COVID-19 a nivel nacional, donde se prestan servicios integrales a los pacientes que pudieran tener secuelas.

En el mes de enero se logró la habilitación del Instituto Cardiológico y Hospitalización de Cardiología de la Ciudad de la Salud, “Hospital COVID”, para hacerle frente a la necesidad de espacios requeridos para la atención de pacientes con Covid-19. Y Después de una larga negociación se llega a un acuerdo transaccional con la empresa Construcciones Hospitalarias, S. A., para terminar dicha obra en 25 meses.

En el proceso de adaptarnos a la nueva normalidad y manteniendo las medidas de bioseguridad establecidas por las autoridades sanitarias, continuamos brindando atención de maneras continua y enfocada en dar respuestas oportunas a las solicitudes de prestaciones económicas, correspondientes a los Riesgos de Invalidez, Vejez y Muerte, Enfermedad y Maternidad, y Riesgos Profesionales.

## JUNTA DIRECTIVA - PRINCIPALES



**Lcda. Aida Ureña de Maduro**  
Presidente J.D.  
Representante de los Empleadores



**Lcdo. Miguel Edwards A.**  
Vice Presidente J.D.  
Representante de los Trabajadores



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



**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

## JUNTA DIRECTIVA - PRINCIPALES



**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 - SUPLENTE



**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



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

## JUNTA DIRECTIVA - SUPLENTES



**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 DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL



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



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



**Mgtr. Roberto Crespo L.**  
Director ejecutivo nacional de  
Recursos Humanos



**Mgtr. Benicio Robinson**  
Director ejecutivo nacional de  
Legal



**Mgtr. Alfredo Petterson**  
Director ejecutivo nacional de  
Servicios al Asegurado



**Lic. Dídimo 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



**Ing. Guillermo Arrocha**  
Director ejecutivo 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 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 la mayor parte 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.

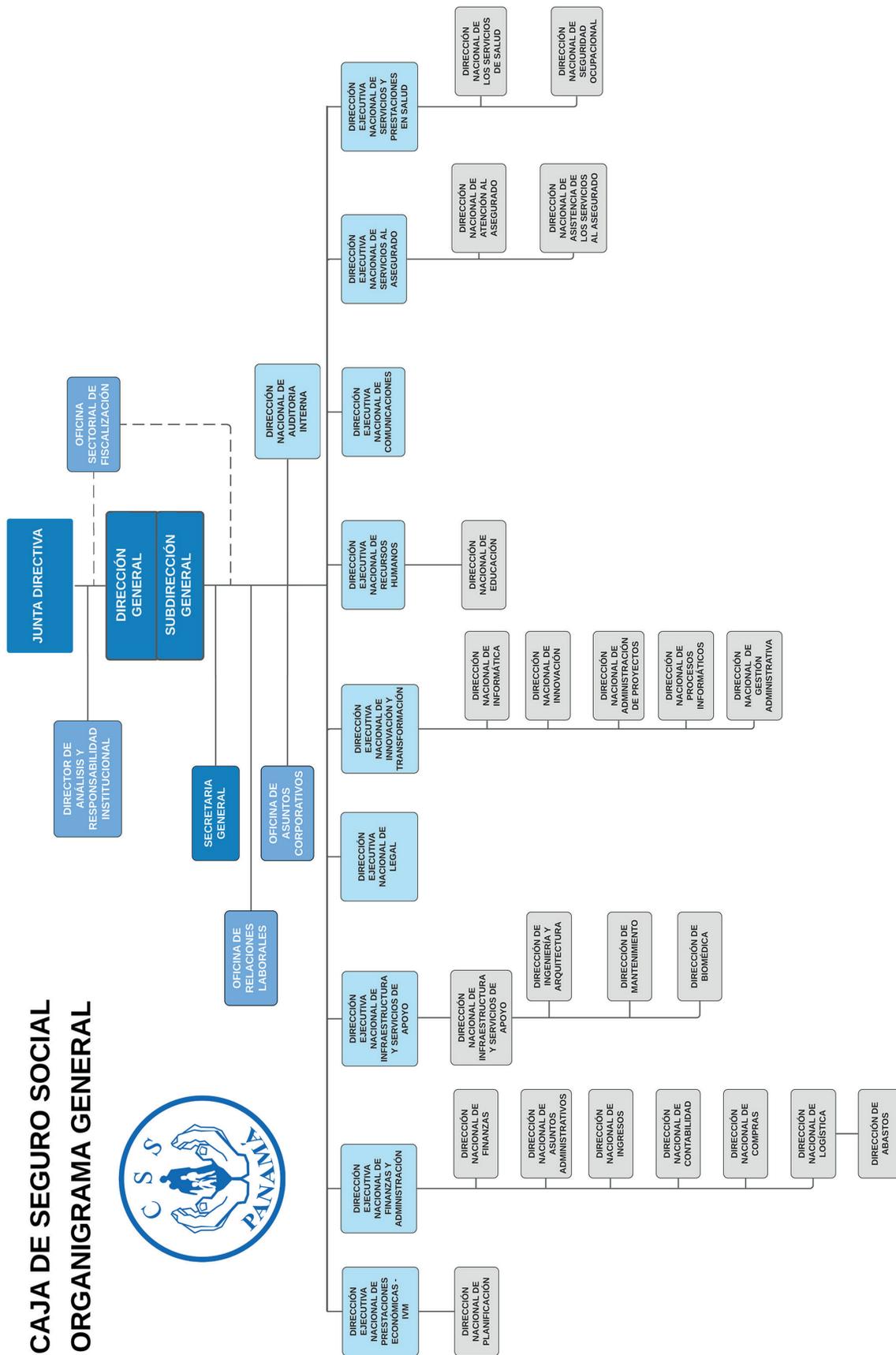
En este sentido, se constituye el Plan Estratégico 2019-2024, para una gestión institucional renovada, que responde estratégicamente a un conjunto de ejes, objetivos, acciones prioritarias y resultados que definen prioridades y cursos de acción en el camino durante estos cinco (5) años, hacia la consecución 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 2020 al 30 de abril 2021, 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 alcanzar las metas esperadas de esta nueva administración, impulsando principalmente por motivo de la Pandemia el eje 3 “Alcanzar un desarrollo tecnológico sostenible”, y objetivo estratégico 3 “Establecer modelos operativos exitosos que basados en nuevas tecnologías acerquen la oferta de los servicios al asegurado para eliminar listas de espera de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y de rehabilitación, el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos quirúrgicos, la mora quirúrgica y en consecuencia el congestionamiento innecesario de los cuartos de urgencia”.

Estos avances obtenidos en los objetivos estratégicos y la aplicación de la tecnología en los servicios de salud, prestaciones económicas y bioseguridad, 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 Sub Agencia

### 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)



Policlínica "Presidente Remón"  
(Calle 17)



ULAPS de Las Cumbres



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" (Penonomé)



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



ULAPS de Portobelo

## CHIRIQUÍ



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



Hospital "Dionisio Arrocha"  
(Puerto Armuelles)



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



Policlínica "Dr. Pablo Espinosa Batista"  
(Bugaba)



Policlínica "Dr. Ernesto Pérez Balladares,  
Padre" (Boquete)



Policlínica de Divalá



ULAPS de Dolega



ULAPS Faustino Fonseca  
(Volcán)



ULAPS de Nuevo Vedado

## CAPPS

- Barú

## HERRERA



Hospital "Dr. Gustavo Nelson Collado"  
(Chitré)



Policlínica "Roberto Ramírez De Diego"  
(Chitré)

## CAPPS

- Los Pozos
- Santa María

## LOS SANTOS



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



Policlínica San Juan De Dios  
(La Villa)



ULAPS de Guararé



ULAPS 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
- El Tecal
- Capira
- Vacamonte

## VERAGUAS



Hospital "Dr. Ezequiel Abadía" (Soná)



Policlínica "Dr. Horacio Díaz Gómez" (Santiago)

## CAPPS

- Zapotillo

## **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 2021, la Caja de Seguro Social estimó (cifras preliminares), una cobertura de 2.89 millones de asegurados, equivalente al 66.7% de la población total del país.

En cuanto a la composición de esta población asegurada estimada, los activos totalizaron 1 millón 137.05 mil, los dependientes sumaron 1 millón 449.3 mil y 305.2 mil, representaban los jubilados y pensionados.

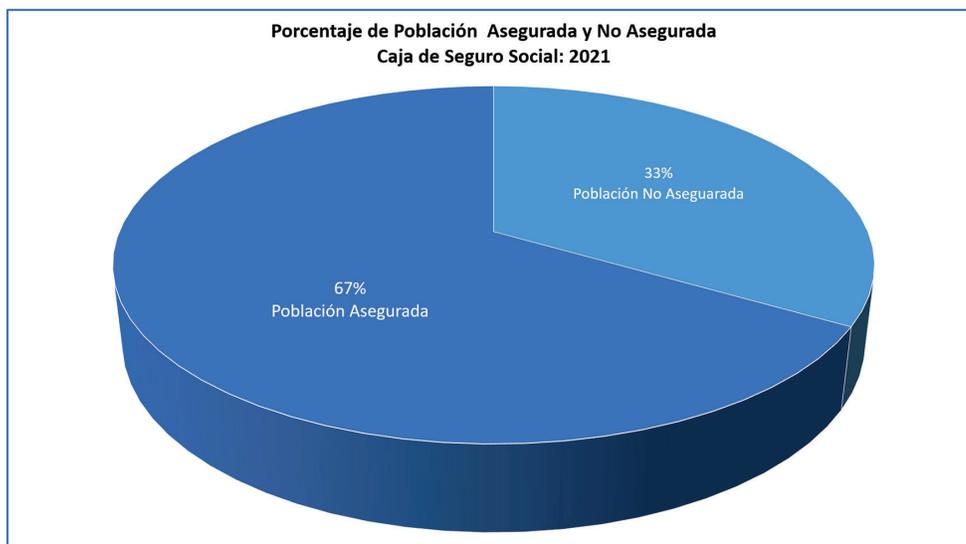
CAJA DE SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA

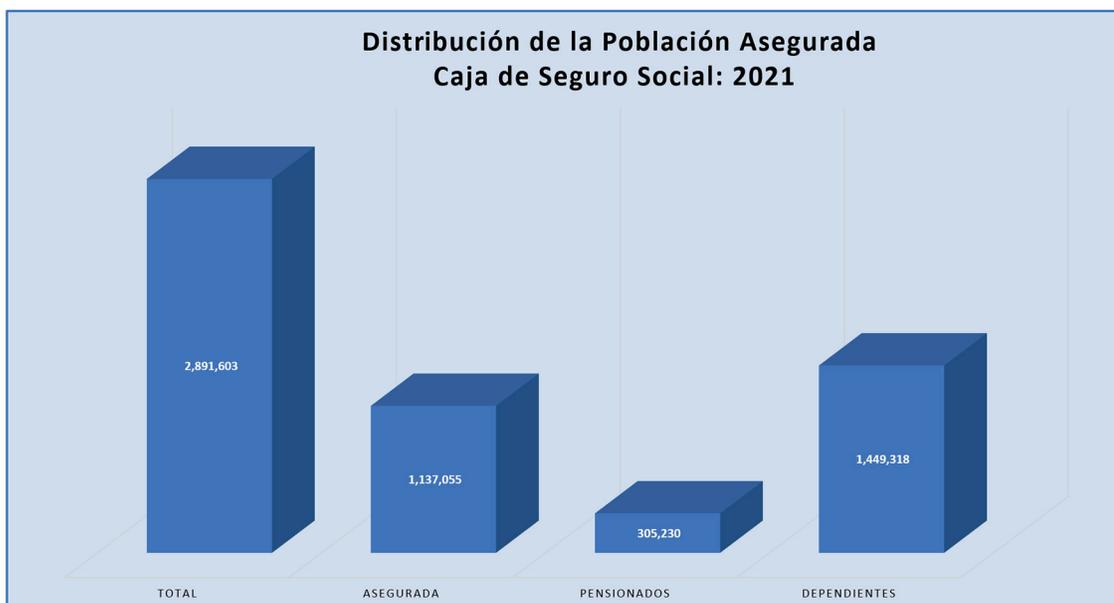
POBLACIÓN TOTAL, NO ASEGURADA Y ASEGURADA DE LA REPÚBLICA DE PANAMA, POR TIPO, SEGÚN PROVINCIA: AÑO 2021 ( E )

PROVINCIA Y DISTRITO	POBLACIÓN TOTAL (1)	POBLACIÓN NO ASEGURADA	%	POBLACIÓN ASEGURADA				
				TOTAL	%	ASEGURADA	PENSIONADOS	DEPENDIENTES
<b>TOTAL.....</b>	<b>4,337,406</b>	<b>1,445,803</b>	<b>33.3%</b>	<b>2,891,603</b>	<b>66.7%</b>	<b>1,137,055</b>	<b>305,230</b>	<b>1,449,318</b>
BOCAS DEL TORO.....	184,939	74,706	40.4%	110,233	59.6%	31,199	6,931	72,103
COCLÉ.....	268,728	54,311	20.2%	214,417	79.8%	55,177	17,036	142,204
COLÓN.....	302,609	74,305	24.6%	228,304	75.4%	84,215	19,528	124,561
CHIRIQUÍ.....	466,957	125,263	26.8%	341,694	73.2%	102,022	33,588	206,084
DARIÉN.....	58,506	42,986	73.5%	15,520	26.5%	5,867	549	9,104
HERRERA.....	119,044	23,677	19.9%	95,367	80.1%	30,482	10,031	54,854
LOS SANTOS.....	95,561	31,343	32.8%	64,218	67.2%	21,738	8,583	33,897
PANAMÁ.....	1,675,796	518,022	30.9%	1,157,774	69.1%	567,909	155,339	434,526
PANAMA OESTE.....	624,221	184,405	29.5%	439,816	70.5%	181,967	37,023	220,826
VERAGUAS.....	248,942	78,463	31.5%	170,479	68.5%	47,265	12,697	110,517
KUNA YALA.....	48,430	33,351	68.9%	15,079	31.1%	1,750	1,138	12,191
EMBRÉA.....	13,278	8,906	67.1%	4,372	32.9%	554	158	3,660
NGÖBE BUGLÉ.....	230,395	196,065	85.1%	34,330	14.9%	6,910	2,629	24,791

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

( E ) Cifras Estimadas





## B. PRESUPUESTO ANUAL

La Asamblea Nacional de Diputados aprobó el presupuesto para la vigencia 2021 por un monto de B/.6,123.10 millones de balboas; de éste, se asignó B/.194.5 millones a la Gestión Administrativa, B/.1,829.5 millones al Riesgo de Enfermedad y Maternidad, B/.3,746.6 millones al Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, B/.316.7 millones a los Riesgos Profesionales y B/.35.8 millones a los distintos Fideicomisos que administra la Institución.

Es importante destacar que el presupuesto de la Caja de Seguro Social para los años 2020 y 2021, representaron una participación de 26.2% y 32.1% 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 2021, por el orden de 6,123.10 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: 2020-2021  
(en Millones de Balboas)**

RIESGO/FIDEICOMISO	PRESUPUESTO APROBADO AÑO 2020	PRESUPUESTO APROBADO AÑO 2021
<b>PRESUPUESTO TOTAL CSS</b>	<b>6,108.70</b>	<b>6,123.10</b>
GESTION ADMINISTRATIVA	239.9	194.5
ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	1,732.50	1,829.50
INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE	3,701.50	3,746.60
RIESGOS PROFESIONALES	389.3	316.7
FIDEICOMISOS	45.5	35.8
<b>PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO</b>	<b>23,322</b>	<b>19,064</b>
<b>PORCENTAJE (%) DE PARTICIPACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA CSS EN EL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO</b>	<b>26.2%</b>	<b>32.1%</b>

Fuente: Dirección Nacional de Finanzas

## **CAPÍTULO III. ESTADO DE SITUACIÓN DE LA GESTIÓN**

## **A. NIVEL DE COORDINACIÓN, ASESORÍA Y TÉCNICO**

### **A.1. SECRETARÍA GENERAL**

La Secretaría General es el Organismo de Enlace y Comunicación entre la Junta Directiva, la Dirección General y demás Direcciones, Departamentos y Unidades Funcionales de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional.

Es la Unidad receptora de la información y documentación presentada ante la Institución, para su posterior canalización a las distintas áreas, según el tema y competencia.

Facilita la labor del Director y Subdirector General de la Institución mediante la Coordinación de las actividades de las distintas Direcciones, a través de los Niveles Políticos, y Directivos, Asesores, Fiscalizadores, Auxiliares de Apoyo, Técnicos, Operativos y Ejecutores, orientados hacia la optimización de las funciones desempeñadas por la Institución.

## **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 2020 a octubre 2021.

## Cuadro No. 1

RECEPCIÓN	
CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS, SOLICITUDES Y DOCUMENTACIÓN	
<b>TOTAL</b>	<b>17,952</b>

### 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 2020 a octubre 2021, 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**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Resoluciones del PRAA para Firma	623
Resoluciones de Cuentas por Cobrar de Recursos Humanos	32
Resoluciones de Condena y Sanciones	2159
Resoluciones de Delegaciones	89
Resoluciones de Remoción	47
Resoluciones de Destitución	112
Resoluciones de Reconocer Vacaciones por Gravidez y renunciadas	15
Resoluciones de Incentivo Económico	6
Resoluciones de Auxilio Económico	1
Resoluciones de Asignación Familiar, Pensión de Sobreviviente y Fijación de Cuantía	346
Providencias de Recursos Humanos	2663
Resoluciones de Compras, Edictos, Providencias, Impulso Procesal, Incidentes de Nulidad, Escritos de Inconformidad	936
Resoluciones de Descarte	3
Resoluciones de Reembolsos por Gastos Médicos y Traslados al Exterior	62
Resoluciones de Recursos Humanos (Desistimientos, suspender, declarar no probada, incidente de caducidad, no admitir, cierre y archivo, clasificar, reconocer categoría, sustracción de materia entre otras)	2104
Resoluciones de Combustible, Suspensión Recargo Int., Tarjeta de Crédito Corp., Donación de Terreno	6
Certificaciones	84
Claves de Descuento	60
Autenticaciones	765
Solicitudes de Copias	166
Recursos de Revisiones Administrativas	70
Habilitaciones	381
Resoluciones de Cuenta por Cobrar de D.E.N.PE	487
Resoluciones de Cuotas Indebidas	9
Certificación de Seguridad Ocupacional	949
Certificaciones de Condenas y Sanciones	791
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>12,966</b>

### Cuadro No. 3

RESOLUCIONES NOTIFICADAS DE JUNTA DIRECTIVA				
COMISIONES	COMISIÓN DE AUDITORÍA	COMISIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS -APELACIÓN	COMISIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS - RIESGO PROFESIONAL	COMISIÓN DE ASUNTOS LABORALES
	NOTIFICADOS	NOTIFICADOS	NOTIFICADOS	NOTIFICADOS
TOTAL	33	85	122	332
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>572</b>			

## ADMINISTRACIÓN

### SECRETARÍA GENERAL

#### INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

**PERÍODO 1° DE NOVIEMBRE DE 2020 AL 31 DE OCTUBRE DE 2021**

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. 4

Descripción del Gasto	Cantidad de cheques/ documentos tramitados	Monto Utilizado
Órdenes de Compras Menores	45	26,011.91
Reembolsos de Caja Menuda	40	3,479.93
Combustible Diésel y Gasolina	11	4,689.79
Horas Extras	46	12,994.00
Viáticos por Transporte y Alimentación	37	6,318.00
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>53,493.63</b>

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PERÍODO MENCIONADO 85%

### JUNTA DIRECTIVA

#### INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

PERÍODO 1° DE NOVIEMBRE DE 2020 AL 31 DE OCTUBRE DE 2021

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.

**Pagos 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.

**Órdenes 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. 5**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cantidad de cheques/ documentos tramitados</b>	<b>Monto Utilizado</b>
Órdenes de Compras Menores	70	28,222.06
Cheque Pagador	1	1,456.47
Horas Extras	24	11,203.50
Reembolsos de Caja Menuda	46	33,532.69
Viáticos por Transporte y Alimentación	17	6,756.00
Fondo Rotativo de Trabajo – Reembolsos Tramitados	19	184,927.94
Fondo Rotativo de Trabajo – Cheques Pagados	627	
Combustible Diésel	7	447.41
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>811</b>	<b>266,546.07</b>

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PERÍODO MENCIONADO 95%

## **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 de (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. 6**

**ASISTENCIA LEGAL  
DOCUMENTOS RECIBIDOS**

<b>Trámites</b>	<b>Cantidad</b>
Recursos de Apelación	808
Recursos de Reconsideración	288
Edictos	1349
Firma de Resoluciones y Providencias	262
Autenticaciones por solicitudes de oficios judiciales	2396
Anuncio de Apelaciones	49
Oficios - Solicitudes de Junta Directiva a la Administración/Notificaciones	90
Diligencias de Notificación - Queja Administrativa	3
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>5,245</b>

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.
7. 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 Indebidas, Incremento Excesivo
- Quejas Administrativas.
- Reembolso de Gastos Médicos.
- Asignación Familiar
- Pensión de Invalidez
- Pensión de Vejez

## **SECRETARÍA TÉCNICA**

### **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. 7

#### COMISIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

Cantidad de Expedientes recibidos	3,421
Notas	2,359
Providencias (admisión de recurso de apelación, concesión de término para presentación del recurso, desistimientos, declaración de desiertos, extemporáneos y dejar sin efecto)	555
Proyectos de Notas a consideración de la Comisión (dar respuesta a escritos de revisión sobre: pensiones de vejez normal, anticipada, proporcional, invalidez, sobreviviente, asignación familiar, incapacidades, maternidad, auxilio de funeral, lo cual procede en los casos en que no haya variación en el resuelto notificado)	300

#### 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. 8**

<b>COMISIÓN ASESORA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES E INVALIDEZ DE LA JUNTA DIRECTIVA (CAT)</b>	
<b>TRÁMITES</b>	<b>TOTAL</b>
Apelaciones Nuevas	99
Sesiones	23
Expedientes enviados a diferentes departamentos: Comisión Médica Calificadora de 2da Instancia, Fondo Complementario, Contabilidad de Riesgos Profesionales, Cuentas Individuales, Comisión de P.E. de la Junta Directiva, Complejo Hospitalario M., Trabajo Social y Seguridad Ocupacional	331
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>453</b>

## **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. 9**

**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	56	41	47	48	39	39	53	323
Cantidades de Reuniones	56	41	47	48	39	39	53	323
Casos atendidos	-	283	37	114	161	185	233	1013
Cortesía	-	19	1	-	8	3	2	33
<b>GRAN TOTAL</b>								<b>1,692</b>

**Cuadro No. 10  
PLENO DE JUNTA DIRECTIVA**

DETALLE	CANTIDAD
Sesiones ordinarias	12
Sesiones extraordinarias	106
Actas	118
Resoluciones Relevantes	160
Resoluciones de Apelaciones	696
Comunicaciones	396
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>1,488</b>

**Cuadro No. 11**

	Cantidad de Resoluciones	Monto Total
Traslados de Partida	79	B/. 709,690,409.00
Autorización de Gasto	41	B/. 1,804,985,694.67

Cuadro No. 12

FECHA	RESOLUCIÓN	DETALLE
18/02/2021	54,389-2021-J.D.	APROBAR las Bases Técnicas del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, presentadas por el Director General mediante Nota DA-N-005-2021 de 5 de enero de 2021, en el documento técnico de la Administración denominado "Bases Biométricas del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte", análisis de la experiencia 2006-2018, para ser utilizadas en los cálculos de financiamiento para establecer el balance actuarial y determinar los costos de los beneficios que concede la Ley 51 de 27 de diciembre de 2005 Orgánica de la Caja de Seguro Social.
18/02/2021	54,390-2021-J.D.	AUTORIZAR al Director General de la Caja de Seguro Social a realizar la venta de la porción del Bono del Tesoro de la República de Panamá 2020, por un monto de B/.421,298,014-89 (Valor Nominal), que pertenece al Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, Riesgos de Enfermedad y Maternidad, Riesgos Profesionales y el Programa de Gestión Administrativa o compra-venta intrainstitucional del Bono del Tesoro de la República de Panamá 2029, y que el mismo sea adquirido bajo la figura de compra con recursos del Subsistema Mixto del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, considerando la conveniencia financiera recomendada por la Unidad Técnica Especializada de Inversiones en el Informe de Recomendación UTEI-IE-001-2021 de 4 de enero de 2021, según los montos por riesgos y/o programa que se detallan en el cuadro adjunto, cumpliendo con todos los requerimientos legales y reglamentarios establecidos para el particular.
23/02/2021	54,391-2021-J.D.	AUTORIZAR, previo cumplimiento de los requisitos legales, al Director General de la Caja de Seguro Social, en su calidad de Representante Legal, a SUSCRIBIR, el ACUERDO DE COOPERACIÓN ENTRE EL METRO DE PANAMÁ, S.A. y LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, con vigencia temporal por el tiempo que dure la Crisis Sanitaria decretada como consecuencia de la Pandemia COVID-19 o hasta que LAS PARTES así lo determinen por escrito.
06/04/2021	54,562-2021-J.D.	AUTORIZAR, previo cumplimiento de los requisitos legales al Director General, en su calidad de Representante Legal de la Caja de Seguro Social, a Suscribir el Convenio DENL-02-2021, con la Universidad Especializada de las Américas para "Facilitar la Práctica Universitaria y Profesional de los Estudiantes de las Carreras que Imparte la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS)", con vigencia de cinco (5) años, a partir del 01 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2025.
08/06/2021	54.052-2021-J.D.	AUTORIZAR previo cumplimiento de los requisitos legales, al Director General de la Caja de Seguro Social, en su calidad de Representante Legal, a SUSCRIBIR el Apéndice N°2 del ACUERDO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ Y LA ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL EN EL FONDO ROTARIO REGIONAL PARA SUMINISTROS ESTRATÉGICOS DE SALUD PÚBLICA y a SUSCRIBIR el ACUERDO DE COOPERACIÓN TÉCNICA ENTRE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ Y LA ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, OFICINA REGIONAL PARA LAS AMÉRICAS DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD PARA FACILITAR EL PAGO DE LAS ADQUISICIONES QUE SE REALICEN MEDIANTE EL FONDO ROTATIVO REGIONAL PARA LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DE SALUD PÚBLICA, por el término de cinco (5) años prorrogables, contados a partir del refrendo de la Contraloría General de la República.

10/06/2021	54,662-2021-J.D.	AUTORIZAR, al Director General, previo cumplimiento de los requisitos legales, a la suscripción del presente Acuerdo Transaccional (el "Acuerdo"), que no implica la renuncia por parte de CH (Construcciones Hospitalarias), ni de la CSS (Caja de Seguro Social), a sus actuaciones ni posiciones, mantenidas por cada una, a la fecha, incluyendo sus respectivas pretensiones bajo el arbitraje identificado como Caso CCI No. 25607/JPA, (el "Arbitraje") y posturas respecto del proceso de Resolución Administrativa del Contrato R-12-2011 firmado por las Partes (el Contrato). No obstante, únicamente se verán modificadas por los acuerdos aquí establecidos, en el caso que los mismos se ejecuten plenamente en base a lo acordado.
10/06/2021	54,663-2021-J.D.	AUTORIZAR: Previo cumplimiento de los requisitos legales al Director General, en su calidad de Representante Legal de la Caja de Seguro Social, a suscribir el Acuerdo Especifico DENL-07-2021, entre la Caja de Seguro Social y la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), "De Cooperación Interinstitucional, para la Conformación de las Juntas Evaluadoras de la Discapacidad y Coadyuvar en la Expedición de la Certificación de Discapacidad mediante la provisión temporal de profesionales de salud de la Caja con vigencia de cinco (5) años a partir del refrendo de la Contraloría General de la República.
24/06/2021	54,722-2021-J.D.	AUTORIZAR, previo cumplimiento de los requisitos legales al Director General, en calidad de Representante Legal, a Suscribir la Adenda 1, al Convenio DENL-05-2018, entre la Caja de Seguro Social y el Patronato del Instituto Oncológico Nacional, para implementar una nueva modalidad de atención a los pacientes Beneficiarios; siendo éstas, la Consulta Externa Oncológica No Presencial y la Consulta Externa Complementaria No Presencial, para disminuir los riesgos de contagio del COVID-19 a esta población vulnerable, con vigencia de 01 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2021.
06/07/2021	54,732-2021-J.D.	PRIMERO: MODIFICAR la Resolución No. 54,662-2021-J.D., de 10 de junio de 2021, por medio de la cual la Junta Directiva, autorizó al Director General, en su calidad de Representante Legal de la Caja de Seguro Social, a suscribir el Acuerdo Transaccional entre CH (Construcciones Hospitalarias), y la CSS (Caja de Seguro Social), en el sentido que se llegó a establecer que se tiene un saldo a favor de la Caja de Seguro Social, por un monto de un millón doscientos mil cincuenta y un balboas con noventa y dos centavos 00/100 ( B/. 1,200,051.92) y se adicionó una Fianza por vicios ocultos por un valor de treinta y tres millones novecientos mil balboas con 00/100 (B/. 33,900,000.00), con un periodo de duración de tres (3) años únicamente por los trabajos realizados por CH hasta la vigencia como contratista de conformidad con la ejecución del contrato R-12-2011.
06/07/2021	54,733-2021-J.D.	AUTORIZAR, previo cumplimiento de los requisitos legales, al Director General de la Caja de Seguro Social, en su calidad de Representante Legal, a SUSCRIBIR, CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN No.DENL-011-2021 ENTRE EL MUNICIPIO DE PANAMÁ y LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, con vigencia fiscal 2021-2024.
06/07/2021	54,734-2021-J.D.	AUTORIZAR, previo cumplimiento de los requisitos legales, al Director General de la Caja de Seguro Social, en su calidad de Representante Legal, a SUSCRIBIR, ACUERDO ESPECÍFICO No.1, ENTRE EL MUNICIPIO DE PANAMÁ y LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, con vigencia fiscal 2021-2024.

08/07/2021	54,735-2021-J.D.	AUTORIZAR, previo cumplimiento de los requisitos legales, al Director General de la Caja de Seguro Social, en su calidad de Representante Legal, a suscribir, el Convenio DENL-01-2021, con el Consejo Directivo del Hospital San Miguel Arcángel, para la Prestación de Servicios Hospitalarios de Segundo Nivel de Atención, a la Población Beneficiaria de la Caja de Seguro Social, de las Regiones de Salud de San Miguelito y Panamá Norte, con vigencia de tres (3) años a partir del 01 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2023.
22/07/2021	54,770-2021-J.D.	Resuelve: Autorizar, Previo cumplimiento de los requisitos legales, al Director General de la Caja de Seguro Social, a suscribir el Convenio DENL-10-2020, con el Patronato del Hospital del Niño "Dr. José Renán Esquivel", para la Provisión de Servicios Externos de Pediatría a Dependientes Menores de Quince (15) Años de Edad, con vigencia de tres (3) años a partir del 01 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2023. (Informe No.014-2021).
19/10/2021	55,023-2021-J.D.	PRIMERO: INSTRUIR, a la Secretaria Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional, para efectos que publique en las instancias correspondientes los actos administrativos que expida la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social, en el ejercicio de sus funciones descritas en el artículo 28 de la Ley 51 de 2005, de efectos generales y que coadyuven al logro de los fines y objetivos institucionales, entendiendo como tales todo lo concerniente a las autorizaciones del gasto, aprobaciones de traslados de partida, proyectos de presupuestos, gastos e inversiones de la institución, aprobación de estados financieros, aprobación de las bases técnicas para el cálculo del financiamiento para establecer el balance actuarial, aprobación de estructuras administrativas y de cargos y salarios.

## A.2 DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA

### 1. 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 con base en un Plan Anual de Auditoría, preparado con criterios de economía, objetividad, oportunidad y de relevancia material, presentado anualmente a la Contraloría General de la República de Panamá.

### 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 las oficinas e instalaciones de los empleadores, donde laboran las personas sujetas 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, así como el cumplimiento por parte de los empleadores, de sus obligaciones para con la Institución.

### **3. FUNCIONES**

En términos generales, la Dirección Nacional de Auditoría, debe desarrollar una labor técnica de conformidad con 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.

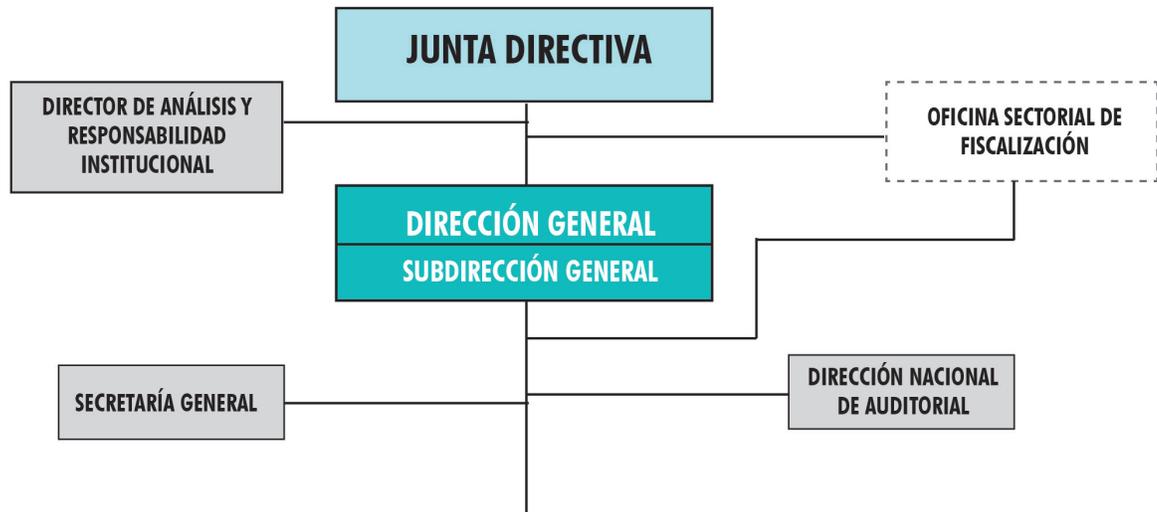
Sus funciones son las siguientes:

- 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 implanten las recomendaciones presentadas por la Contraloría General de la República y por la propia Dirección Nacional de Auditoría.
- Servir de apoyo a la Dirección General, mediante la identificación y promoción 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.

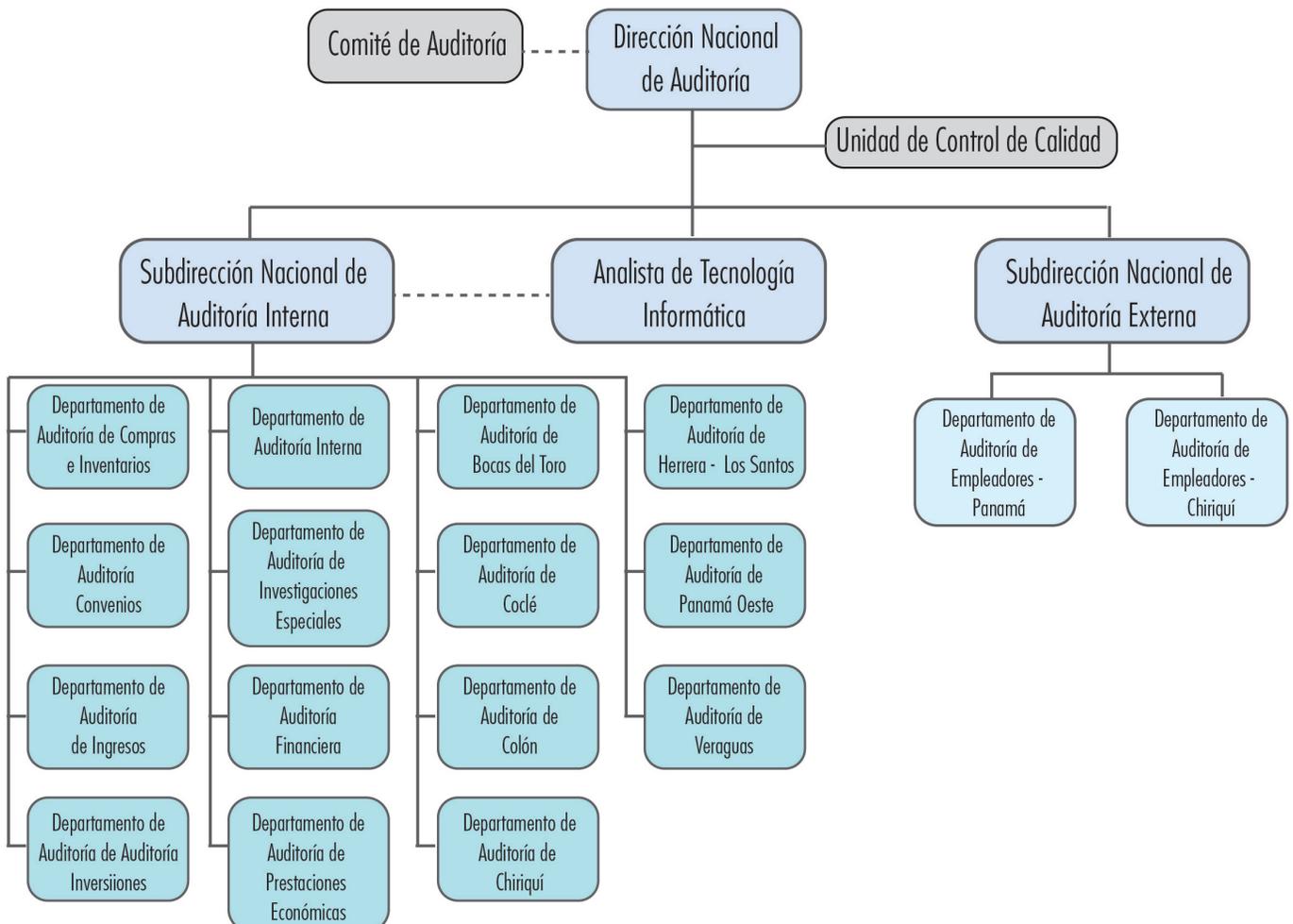
## 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

### NIVEL DE REPORTE



### ORGANIGRAMA FUNCIONAL



## 5. GESTIÓN REALIZADA (LOGROS)

A continuación se presentan los resultados de las actividades realizadas en el período comprendido entre noviembre 2020 a octubre 2021, dentro de las dos áreas de labor (interna y externa) que conforman esta Dirección Nacional:

## 6. 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**

### Informes Gestionados en el Departamento de Auditoría a Empresas

INFORMES	2020 Noviembre y Diciembre	2021 Enero a Octubre	TOTALES
AUDITORÍAS A EMPRESAS			
OMISIONES Y SANCIONES	9	57	66
CONFORMIDAD	0	1	1
CUOTAS INDEBIDAS	1	9	10
SUSTITUCIÓN PATRONAL	1	1	2
PERITAJES	0	1	1
INVESTIGACIONES	0	1	1
<b>SUBTOTALES</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	<b>81</b>
INCREMENTO DE SALARIOS			
INCREMENTO DE SALARIOS	92	692	784
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9	26	35
RECURSOS	0	2	2
<b>SUBTOTALES</b>	<b>101</b>	<b>720</b>	<b>821</b>
<b>TOTALES</b>	<b>112</b>	<b>790</b>	<b>902</b>

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 incurrir 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 indebidas:** 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**  
**Alcances de Auditoría a Empresas**

MONTOS A PAGAR	2020 Noviembre y Diciembre	2021 Enero a Octubre	TOTALES
MONTO A PAGAR POR OMISIONES	828,809.77	3,481,928.05	4,310,737.82
MONTO A PAGAR POR SANCIONES	178,810.00	501,665.00	680,475.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,007,619.77</b>	<b>3,983,593.05</b>	<b>4,991,212.82</b>

Las Omisiones que generan este monto en el año 2021, ascienden a B/.12,101,124.01

Nota: Existen 23 informes en proceso, año 2021.

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.

## 7. 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**  
**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**  
**Informes Terminados – Auditoría Interna**

TIPOS DE INFORME	2020 Noviembre y Diciembre	2021 Enero a Octubre	TOTALES
Auditorías de Evaluación de Control Interno/ Cartas a Gerencia	15	101	116
Auditorías Especiales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con Relacionados</li> <li>• Sin Relacionados</li> <li>• Pensionados</li> </ul>	7	60 6 12 (*)	85
Auditorías a la Facturación de los Servicios Contratados	12	14	26
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>193</b>	<b>227</b>

(\*) Informes donde se relacionó a pensionados, por pensiones fraudulentas, no se determinó funcionarios de la institución.

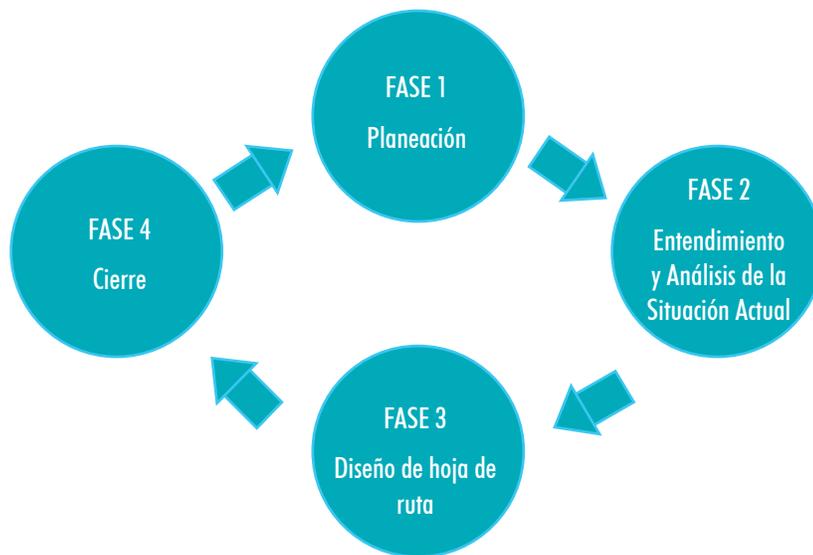
**Cuadro No.5**  
**Detalle de Informes Terminados – por Provincias**

PROVINCIA	2020 Noviembre y Diciembre	2021 Enero a Octubre				TOTALES
		IECI	CG	AFSC	AE	
BOCAS DEL TORO	2	8	0	0	1	11
COCLÉ	2	8	0	0	6	16
COLÓN	2	11	0	0	4	17
CHIRIQUÍ	4	14	0	0	5	23
HERRERA/LOS SANTOS	0	15	0	0	4	19
PANAMÁ	21	29	0	14	56	120
PANAMÁ OESTE	3	16	0	0	1	20
VERAGUAS	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>78</b>	<b>227</b>

## 8. OTROS LOGROS

### CONSULTORÍA

Del resultado de la intervención por parte de la Firma Contratada Deloitte Consultores, se identificaron dieciocho (18) Brechas y Oportunidades de Mejoras de las cuales al 11 de octubre de 2021, mantenemos un 85% de avance, detalle en el cuadro adjunto:



La Resolución No.48,806-2014-J.D., del 30 de diciembre del 2014 de la Honorable Junta Directiva, acordó acoger las recomendaciones de la Junta Técnica Actuarial, quien ordenó entre otras cosas, la contratación de una firma de asesores contables (o auditores) externos, para que analizaran la situación presentada en los Estados Financieros, sobre el Balance General y Estados de Resultados del Régimen IVM en los años 2012 y 2013, para presentar sus diagnósticos y recomendaciones, en un término de ejecución de 90 días calendarios, a partir de la orden de proceder, en cuatro (4) Fases.

Particularmente a la Dirección Nacional de Auditoría le permitirá la implementación de un marco normativo interno, herramientas tecnológicas y evaluación de riesgos sobre los procesos, para la planificación, ejecución y emisión de informes oportunos.

Todo lo anterior, con miras a hacer frente a las responsabilidades que se deben enfrentar desde el ámbito de la auditoría, lo cual aportará un crecimiento profesional y los resultados del diagnóstico, serán propicios para desarrollar nuevas técnicas y desaprender lo que no nos es útil, en el desarrollo de la labor como auditores.

La evaluación se fundamentó sobre el siguiente alcance:

- ✓ Analizar y evaluar la estructura del área de Auditoría Interna, incluyendo sus funciones de control y capacidad operativa frente a los requerimientos legales, operativos, tecnológicos y buenas prácticas.
- ✓ Revisar el diseño e implementación del marco normativo interno para la planificación, ejecución y emisión de reportes del área.
- ✓ Revisar el enfoque metodológico aplicado por Auditoría Interna, para realizar su análisis de riesgo sobre cada uno de los componentes de Riesgo de la Caja de Seguro Social.

- ✓ Evaluar el diseño y preparación del Plan Anual de Auditoría Interna, considerando:
  - Alcance del plan
  - Procesos de Aprobación
  - Recursos asignados
- ✓ Analizar las herramientas tecnológicas y recursos de soporte que utiliza el área, para determinar el Grado de automatización para ejecutar los procesos de auditoría.
- ✓ Análisis de los datos e información:
  - Preparación y emisión de reportes
  - Manejo de indicadores de gestión
  - Análisis en la evaluación y aplicación de controles

## 1.1 CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

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

Se capacitó a 66 funcionarios de la Dirección Nacional de Auditoría a través del Seminario Taller Virtual: Evaluación de Control Interno con base en el Marco Coso 2013; brindado por EDUCAIG, los días 7 y 14 de agosto 2021, en horario de 8:00am 4:00pm.



## AUDITORÍA A LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LA POBLACIÓN ASEGURADA Y NO ASEGURADA (AÑOS 2020-2021)

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 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) Sub-contralor (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

Su principal objetivo 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.

La Dirección Nacional de Planificación en coordinación con la Dirección General y las Direcciones Ejecutivas Nacionales, trabaja en alcanzar retos esenciales para lograr la protección social del país, desde el ángulo de la salud y de las pensiones, puntualmente en: proveer a los asegurados y sus beneficiarios, servicios de salud en una amplia cartera de servicios tanto el ámbito hospitalario como de la atención primaria en salud, así como, su seguridad económica y social.

Seguidamente se presentan las áreas que conforman esta dirección y sus principales actividades desarrolladas en este periodo:

### DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Asesorar a la Dirección General en materia de planificación a corto, mediano y largo plazo, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución en las áreas de Salud, Seguridad Social e Inversiones.

Según las directrices de la Dirección General, contribuir a fomentar y a establecer la coordinación interinstitucional intra y extrasectorialmente con la Dirección de planificación.

Área encargada del proceso administrativo, a través del recurso humano y gestión del personal, liderizada por un administrador, el cual en conjunto con un equipo de funcionarios que ejercen diversas funciones como: conductores, mensajeros, técnicos en sistemas, secretarías los cuales suplen con todo lo requerido para que el personal se mantenga en un ambiente laborar dentro del marco de los métodos y procedimientos establecidos, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y poder cumplir con las exigencias emitidas por diversas Unidades Ejecutoras.

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Planificar y programar proyectos de inversión en instalaciones físicas en función de los requerimientos de los programas de salud, coberturas, prestaciones económicas y otras acciones correspondientes a la institución y elaborar las respectivas justificaciones.

Asistencia a la Dirección General y Directores Ejecutivos Nacionales en el seguimiento y cumplimiento de las líneas de acción contenidas en el Plan Estratégico Institucional de la Caja de Seguro Social.

Evaluación de los resultados obtenidos por cada una de las Direcciones Ejecutivas Nacionales, en cumplimiento del Plan Operativo Anual.

## LOGROS Y ACTIVIDADES REALIZADAS

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Dirección General en coordinación con la Dirección Nacional de Planificación (DINAP), ha llevado a cabo una serie de procesos de alineación estratégica que permiten que exista una congruencia entre la estrategia planteada en el Plan Estratégico, con la finalidad de que la institución cumpla con sus objetivos propuestos, optimice su rendimiento y logre los resultados esperados.



- Se desarrollaron Talleres de **“Alineación Estratégica”**, con el objetivo de alinear el recurso humano de la CSS, para analizar su escenario actual, presentando retos y crecimiento para el cumplimiento del plan estratégico.
  - ✓ **Talleres de Alineación Estratégica** dirigido a recurso humano de las unidades de las CSS, realizado en el CEFRE, el 26 de febrero 2021.
  - ✓ **Taller Alineación Estratégica** dirigido al recurso humano de la Dirección Nacional de Planificación, realizado en el Auditorio del Edificio 519 el 11 de marzo de 2021.
  - ✓ **Taller “Ponte la camisa de la CSS”**, para el fortalecimiento de las destrezas y capacidades gerenciales, dirigido a los Directores Ejecutivos Nacionales, Directores Nacionales y Directores Médicos a nivel nacional, con actividades dirigidas a obtener un análisis que permita distinguir los puntos críticos que impactan en la alineación de la estrategia, la ética del funcionario, priorización del cambio, estructura y cultura organizacional, la importancia del trabajo terminado, las habilidades de los colaboradores y la tecnología.



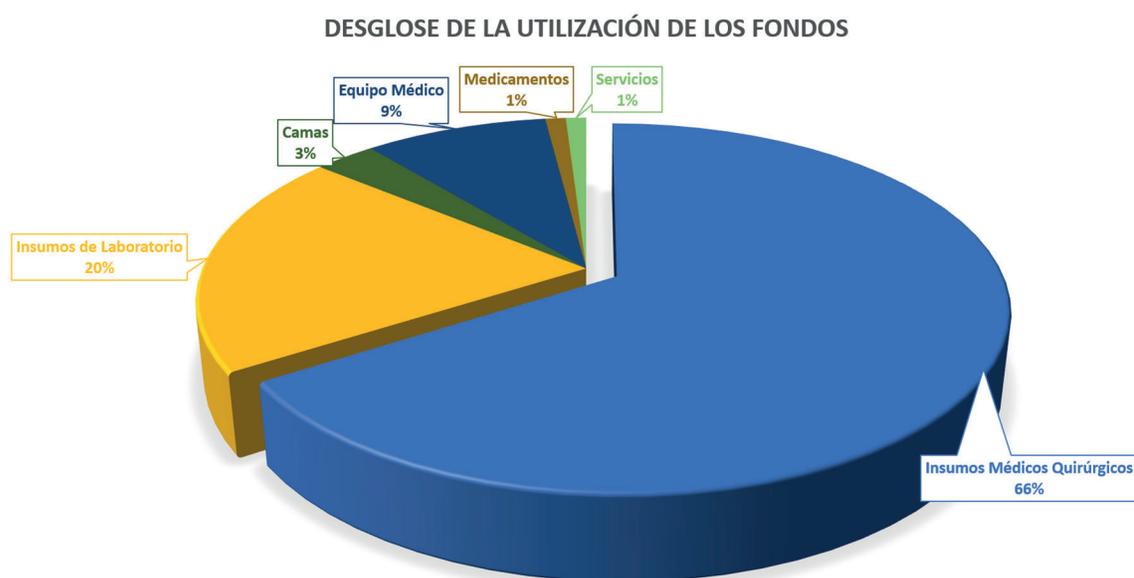
- Elaboración de la **Memoria Institucional**, correspondiente al periodo del 1 de noviembre 2019 al 31 de octubre 2020, para la presentación del Director General, en la Asamblea Nacional.
- Preparación de **Resumen, de los Logros más trascendentales**, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 1 de julio de 2021, para la confección de Informe a la Nación, que debe presentar el señor Presidente.
- Preparación de los **Informes de Rendición de Cuentas**, de la Gestión del Dr. Enrique Lau Cortés, correspondiente al periodo del 1 de octubre 2020 al 30 de septiembre 2021.



- Implementación de herramienta para ingreso de información de **Rendición de Cuentas** de las Direcciones Ejecutivas Nacionales e instalaciones de salud a nivel nacional.
- En conjunto con la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación (DENIT), se desarrolló e implementó en los Hospitales de la Caja de Seguro Social, el sistema de **Cuadro de Mando**, con el objetivo de obtener la información necesaria para la medición y supervisión del desempeño de las instalaciones de salud y de las direcciones institucionales por medio de indicadores clave que resumen si la institución está alcanzando sus objetivos.



- **Check List:** Ayuda a asegurar la consistencia y exhaustividad en la realización de una tarea de distintas áreas, por ejemplo: instalaciones y equipos, Urgencias, entre otros.
- Se realizó **Análisis de Situación de la CSS**, con cada una de las regiones a nivel nacional, con el propósito de identificar los problemas de la población asegurada, para desarrollar acciones que contribuyan a su solución. Esto permitió realizar un proceso analítico, que contribuyó a caracterizar, medir y explicar el perfil de salud de cada región y sus instalaciones, incluyendo los daños y problemas de salud, así como los de las prestaciones económicas.
- La Dirección Nacional de Planificación elaboró **Informe de Rendición de Cuentas – “Consolidado Plan Panamá Solidario”**, sobre información presupuestaria financiera y anexos complementarios, correspondiente al período de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020, el cual fue presentado a la Contraloría General de la República, con la asignación de B/.80,015,495.00 al 30 de noviembre de 2020, previstos para atender las necesidades causadas por la crisis sanitaria originada por el COVID 19, cuya ejecución presupuestaria alcanzó un 99.8 %.



- Se finalizó con la aprobación del MEF, la preparación de **“GUÍA, PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN G-14.05.21”**, 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.
- 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.

- **Nueva Sala de Lactancia Materna:**

La Dirección Nacional de Planificación con el objetivo de cumplir con la Ley N° 135, de marzo del 2020, en donde se dictan medidas para garantizarles el derecho de las madres que están lactando, se creó un espacio privado y cómodo, para que las funcionarias que laboran en las oficinas del Edificio 519, puedan contar con un área apropiada a sus necesidades.



Se dictaron charlas, por especialistas en nutrición y por el Dr. José Leonardo González, jefe nacional del Programa Materno- Infantil de la CSS, respecto a la importancia y beneficios de la lactancia materna, a las madres que participaron de la actividad de apertura de dicha sala, y promover la buena salud de sus hijos. Esta práctica contribuye al desarrollo de los niños, asegurando que los mismos reciban el alimento más completo.

- **Burbuja Productiva Empresarial Extendida**

Tiene como objetivo contar con estrategias de salud con el propósito de obtener zonas seguras para minimizar los contactos por COVID-19.

### **Actividades realizadas por el Equipo Multidisciplinario de la Caja de Seguro Social:**

- Diagnóstico situacional previo al inicio al proyecto burbuja productiva extendida en el Metro de Panamá y sus contratistas.
- Planificación y organización para crear un plan de trabajo del equipo multidisciplinario de salud ocupacional CSS y
- Elaboración de herramientas para la recolección de datos y de protocolo de actuación del equipo multidisciplinario de salud y seguridad ocupacional de la Caja de Seguro Social
- Trazabilidad laboral y comunitaria.
- Enlace con el Departamento Nacional de Epidemiología de CSS, para gestión de hotel, seguimiento de detectados, entrega de resultados y certificaciones del MINSA.
- Inspecciones y asesoría técnica de Equipo Multidisciplinario de Salud y Seguridad Ocupacional CSS-Metro de Panamá.
- Capacitaciones en prevención para la mitigación de la propagación de la covid-19 en el MPSA y sus contratistas.

A un año de la intervención de la estrategia de la burbuja productiva de la CSS, con los Equipos de Salud y Seguridad Ocupacional, se realizaron acciones de prevención y de diagnóstico temprano de la Covid-19 en el Metro de Panamá. En la primera fase se realizaron estudios de seroprevalencia a 1,707 empleados del Metro de Panamá y aproximadamente 18 empresas contratistas, incluyendo las Unidades Policiales del Metro.

Posterior a este estudio se han realizado 12 fases de mantenimiento, una cada mes, en las que se toman muestras de PCR a personas susceptibles.

Para este periodo se han realizado 1024 pruebas, cuyos resultados se han entregado a los trabajadores en un periodo no mayor a 48 horas. Adicional se ha dado seguimiento diario a más de 180 trabajadores que han sido diagnosticados con Covid-19.

El monitoreo de pacientes con prueba positiva contribuye a la investigación del origen de los casos e inicia la trazabilidad laboral y comunitaria, con el fin de captar, disminuir, o evitar la transmisión del virus. Se les gestionó a 14 colaboradores el traslado a hoteles y hospitales para vigilancia de factores de riesgo y evitar consecuencias fatales.



Charla brindada al Metro de Panamá por personal de Salud y Seguridad Ocupacional CSS.

# ESTUDIOS Y EVALUACIONES ECONÓMICAS

Se realizaron estudios y evaluaciones económicas a través de análisis de costo/beneficios:



1. Construcción del **Nuevo Edificio del Centro Corporativo Financiero y de Salud de la Caja de Seguro Social, (Renta 5)** y del Centro Corporativo de Santiago, Veraguas.
2. Evuación del Proceso y de los riesgos de la finalización de la **Ciudad de la Salud**, las amenazas y ponderar las probabilidades de ocurrencias de estas, ante la problemática con la empresa Constructora FCC.
3. 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.

- Se está realizando la formulación de proyecto de **Suministro, Instalación e implementación de 2 plantas generadoras de oxígeno para la Caja de Seguro Social.**

## Descripción del Proyecto:

Este proyecto contempla el suministro, instalación e implementación de 2 plantas generadoras de oxígeno que puedan ser instaladas en 2 hospitales de la Caja de Seguro Social en el área metropolitana. También debe incluir la contratación del recurso humano para su funcionamiento y la elaboración de los procedimientos, normas y estándares de calidad por los cuales se regirá esta planta.

- Se está desarrollando el proyecto de **Inteligencia Sanitaria**

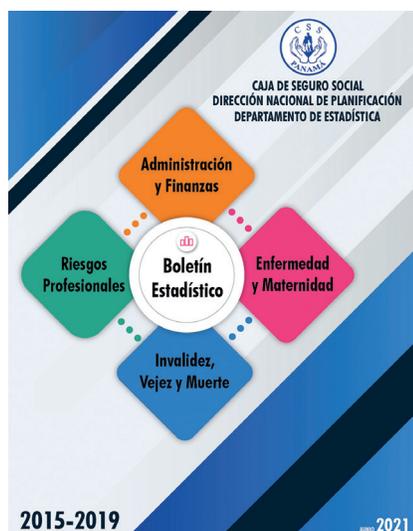
## Descripción:

- ✓ Consiste en definir una Política de Información en Salud, que incluya la revisión, actualización y homologación de normas técnicas, métodos, Manuales de procedimientos, Guías, y Glosarios.
- ✓ Concientizar en la concepción del término inteligencia en salud a todo el personal de salud involucrado, sea como productores de información, usuarios o tomadores de decisiones.
  - i. Integrar los diversos sistemas de información a través de la utilización de la CLUES y la CURP como instrumentos de vinculación.
  - ii. Implementar en todas las instituciones sistemas nominales de información, cuya unidad de atención sea el paciente y no la productividad de las unidades médicas.

- iii. Lograr una coordinación estrecha y efectiva al interior del sector salud de todos los elementos participantes en el proceso de generación y análisis de la información.
- iv. Conocer y priorizar a través del sistema de información los desafíos que enfrenta actualmente el sistema de salud (magnitud, características, causas).
- v. Transformar el enfoque metodológico hacia los análisis de salud, tanto en lo cuantitativo como lo cualitativo, partiendo de los insumos del sistema integral de información y del monitoreo y evaluación de los programas.

## DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Su principal **OBJETIVO** es recopilar, transformar y analizar la información cualitativa y cuantitativa de carácter estadístico, obtenidos de los entes normativos e internos, a fin de facilitar la interpretación de los resultados para la toma de decisiones en la Institución como de los usuarios externos



### BOLETINES ESTADÍSTICOS:

• **Estadística General:** datos financieros, prestaciones económicas y prestaciones en salud:

- Estadísticas de Población
- Estadísticas de Prestaciones Económicas
- Estadísticas de Salud
- Estadísticas Financieras

### Objetivo:

Contar con información oportuna, sistemática, actualizada, confiable y de fácil acceso dentro de la Institución a nivel nacional:

- Boletín Estadístico 2015 - 2019
- Boletín Estadístico 2020 (en Proceso)



### ✓ **Riesgos Profesionales – trámites pagados**

Subsidios de incapacidad temporal concedidos y monto pagado por riesgos profesionales en la república, por clase de subsidio, según provincia. Año: 2020.

### Objetivo:

Dar a conocer las estadísticas en cuanto a los accidentes de Trabajo, Trayecto y Enfermedad Ocupacional

Prevenir los accidentes de Trabajo y Enfermedad Ocupación dentro del ambiente laboral del trabajador.

- Boletín de Estadístico de Riesgos Profesionales 2010 – 2016
- Boletín de Estadístico de Riesgos Profesionales 2017 – 2020 (en Proceso).



### ✓ **Discapacidad de Funcionarios de la CSS**

Mediante censo a nivel nacional poder captar la información para la elaboración del boletín. Lograr que se les brinde los aspectos y derechos que se establecen en la Ley 42 de 1999 y Ley 15 del 2016.

#### **Objetivo:**

- Levantar un diagnóstico situacional acerca de las condiciones físicas de los funcionarios de la CSS.
- Conocer y cuantificar la población de funcionarios y sus familiares con discapacidad en la Institución:
- Promover acciones articuladas con Salud Ocupacional para fortalecer estrategias de inclusión laboral.

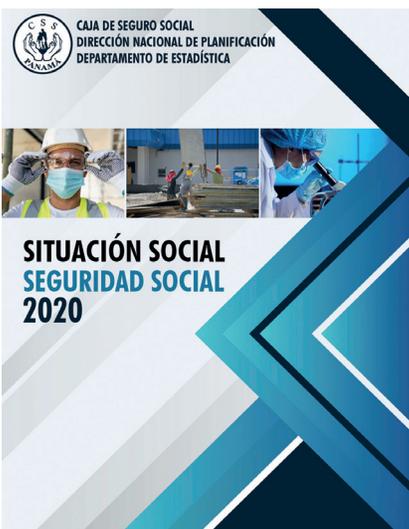


### ✓ **Boletín de Discapacidad de Funcionarios de la CSS - 2021.**

### ✓ **Prestaciones Económicas:**

#### **Objetivo:**

- Mantener información a la mano del solicitante y dar a conocer los beneficios que brinda la caja de seguro social a la población asegurada y femenina
- Publicar esta información mediante boletines a los usuarios (internos y externos).
- Datos abiertos 2020
- Publicar boletín estadístico en cuanto a los cotizantes de ambos subsistemas de la caja de seguro social y la seguridad social y los servicios en subsidios y protección a la población:



### ✓ **Boletín Estadístico de la Seguridad social 2020**

### ✓ **Boletín Estadístico de la Seguridad social en cuanto a mujeres 2020**

## DEPARTAMENTO DE ACTUARIAL

Su función principal consiste en elaborar el Informe anual Actuarial del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CSS, como base para el Informe Actuarial de la Junta Técnica Actuarial, para sustentar la necesidad fondos que deben ser transferidos del Fideicomiso de IVM a la CSS

El Estudio Actuarial tiene como objetivo realizar análisis técnico y actuarial sobre situación de solvencia y sostenibilidad del programa IVM que detalle la situación real de sostenibilidad del programa. Esta acción es fundamental en la búsqueda de soluciones coyunturales y estructurales.

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.

En febrero 2021: La Junta Directiva CSS aprueba las Bases Técnicas IVM- Experiencia CSS 2006-2018 (Res. 54,389-2021-J.D.).

En Junio 2021: Ingresa a la CSS, la transferencia del Banco Nacional de B/.48.0 M del Fideicomiso IVM.



### **ESTUDIO ACTUARIAL 2019 con 100% de avance.**

En Marzo 2021: Se aprueba solicitar al Banco Nacional, la transferencia al Riesgo IVM de B/.249.9 M del Fideicomiso IVM.

Se trabaja en el DIALOGO NACIONAL POR LA CSS - MESA IVM, con el objetivo de presentar propuestas que permitan la sostenibilidad financiera del Régimen IVM.

Análisis de las fuentes que apoyen el financiamiento del Riesgo IVM.

**Población Beneficiada:** Pensionados de IVM.

El Departamento Actuarial también ha tenido una participación activa antes y durante el establecimiento de la mesa temática de IVM, la cual consistió en la presentación de los resultados del Estudio Actuarial 2019, preparación de información para el repositorio, atención a consultas

de los comisionados, cuantificación de escenarios solicitados por diferentes gremios, suministro de estadísticas, y acompañamiento en las mesas de trabajo.

Se colaboró en la coordinación para la participación de Actuario Carlos Contreras, Experto de la CISS, quien presentó exposición sobre los Sistemas de Seguridad Social, su Financiación y Sostenibilidad el 29 junio de 2021.

Se ha preparado documento de clasificación de la lluvia de ideas que surgieron en la mesa para su posterior cuantificación y análisis.

También se ha colaborado en las siguientes tareas.

Con la Dirección Nacional de Procesos para la revisión de metodología de cálculos a implementar en el Procedimiento para elaboración de Pedidos- 240.

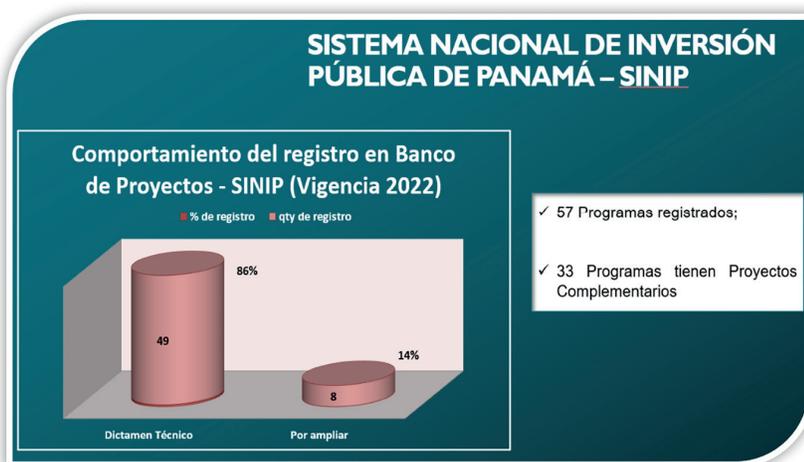
Para sustentar la necesidad de iniciar proyecto para la depuración de la Base de Datos de Asegurados Cotizantes Activos.

## DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS:

A través de un equipo de profesionales, se realiza 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 las 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.

Para el próximo año 2022 se registraron 57 programas, de los cuales 33 tienen proyectos complementarios y 86% cuentan con dictamen técnico.



- 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 con los estándares y normas establecidos, entre otros.

Entre los proyectos evaluados y en formulación podemos mencionar:

- Programa arquitectónico para la futura construcción del Hospital de Cercanía de Panamá Norte de la Caja de Seguro Social”.
- 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 Básica 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 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.
- Programa arquitectónico para la ampliación del servicio de urgencia y construcción de la Torre de Atención Ambulatoria y Torre Industrial.
- Programa arquitectónico para la construcción de la Policlínica básica de Antón.
- Programa arquitectónico para la construcción de la Coordinación y Agencia de Veraguas.
- Programa Arquitectónico para Construcción de Centro de Mezcla y Remodelación de la lavandería del Hospital Nelson Collado en Chitré, (Se encuentra en fase de revisión y aprobación por parte de las autoridades de salud).

## UNIDAD DE COSTOS DE SERVICIOS DE SALUD

### Sus principales objetivos son:

- 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.
- Participación en la preparación, de los planes de inversión nacional.
- Implementar nuevas herramientas para el análisis de costos a nivel nacional.
- Capacitar a los equipos locales de costos.

Hemos logrado resultados importantes, tales como:

- 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.
- 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.
- Planes y programas de capacitación en materia de metodología y herramientas tecnológicas (PERC) utilizadas para la determinación de costos de servicios de salud.



**SADI SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA INTEGRAL**

**EL RESPALDO EN SALUD PARA EL PACIENTE ENCAMADO**

Principalmente a aquellos con problemas para el traslado a alguna unidad de atención médica.

- Paciente en sillas de ruedas
- Paciente con Alzheimer
- Paciente en cama
- Paciente con secuela de accidente cerebrovascular
- Paciente con cáncer metastásico.

**Costo de la atención y otros beneficios**

	Hospital	Policlínica
Atención nutricional	B/ 45.00	B/ 33.97
Fisioterapia	B/ 16.13	B/ 12.04
Trabajo Social	B/ 48.33	B/ 70.26
Enfermería	B/ 30.38	B/ 34.55
Medicina General	B/ 22.08	B/ 22.24
Salud mental	B/ 25.06	B/ 48.04

**Beneficiarios y Servicios que reciben los pacientes**

- Insumos para personas de limitado, quienes, quienes, quienes
- Familiares, amigos y 10 personas
- Pólizas de salud (C-10 por mes) y cobertura especial para la casa (C0 por mes)
- Cobertura de salud sistema, bajo contrato
- Seguro de calamidad

**Otros beneficios:** Atención de Odontología, Fonoaudiología y Laboratorio, entre otros.

**El personal de salud de la CSS orienta, capacita y orienta a los cuidadores y familiares, quienes deberán asistir mensualmente a sesiones educativas para el manejo y atención al paciente encamado.**

**Requisitos:**

- Paciente dependiente con dependencia funcional.
- Existencia de cuidador o familiar responsable comprometido con los normos del programa.
- Reside en el área geográfica de cobertura.
- Esta acompañado los 24 horas por un familiar o cuidador.

**Los costos de la atención brindada varían según la complejidad de la unidad ejecutora. Fuente: Unidad de Costos - DINAP**

- Planes y programas de capacitación, en materia de costos, de acuerdo con las necesidades detectadas, en la realización de estas tareas.
- **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 (facturación, costo y convenio), Teleradiología, Costo20, PERC, SYSCOMP+, SAFIRO, MAINFRAME, 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”**.

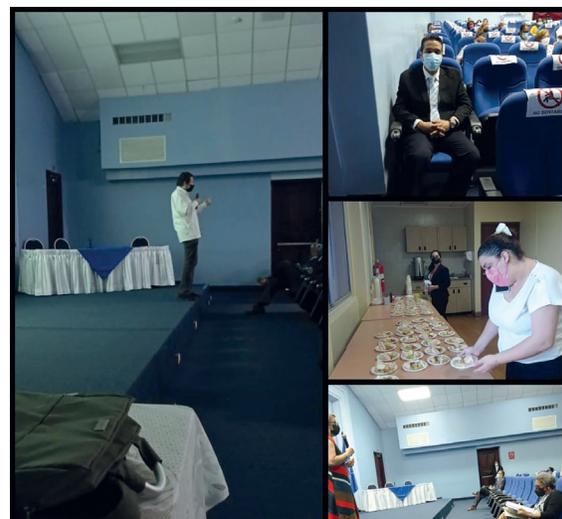
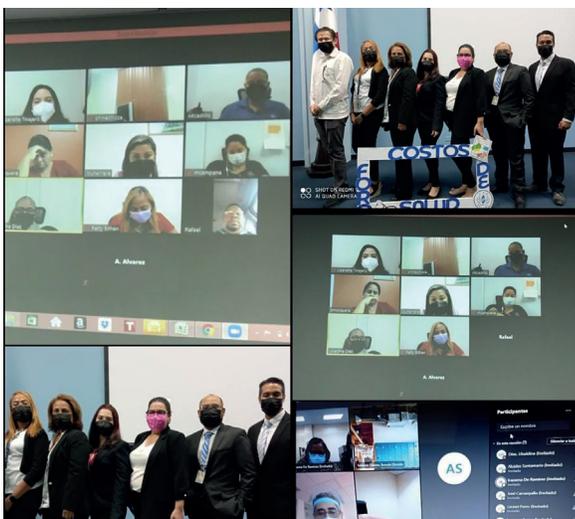
- Estimación de costos de procesos que demandan recursos para la atención integral de la población asegurada de acuerdo a diferentes patologías y padecimientos, como: diabetes, hipertensión, SADI, entre otros.

### Sistema de Producción, Eficiencia, Recursos y Costos – PERC

Este sistema nos permite visualizar los costos de los servicios salud según el nivel de complejidad de la unidad ejecutora que lo preste.

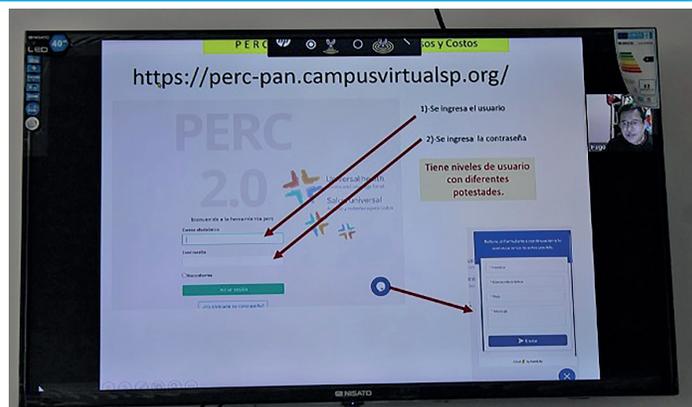
- Se desarrollaron 3 jornadas de Capacitación de Inducción en la implementación y uso de la herramienta tecnológica PERC, para la determinación de costos en salud:

SESIÓN	REGIONES	CANTIDAD DE ANALISTAS DE COSTOS
1 (Presencial)	Panamá Metro, Panamá Este, Panamá Oeste y Colon	37
2 (Virtual)	Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas	15
3 (Virtual)	Bocas del Toro y Chiriquí	16



- Capacitación en el “**USO DE LA HERRAMIENTA, PERC**” a los oficiales de costos, en las siguientes regiones:

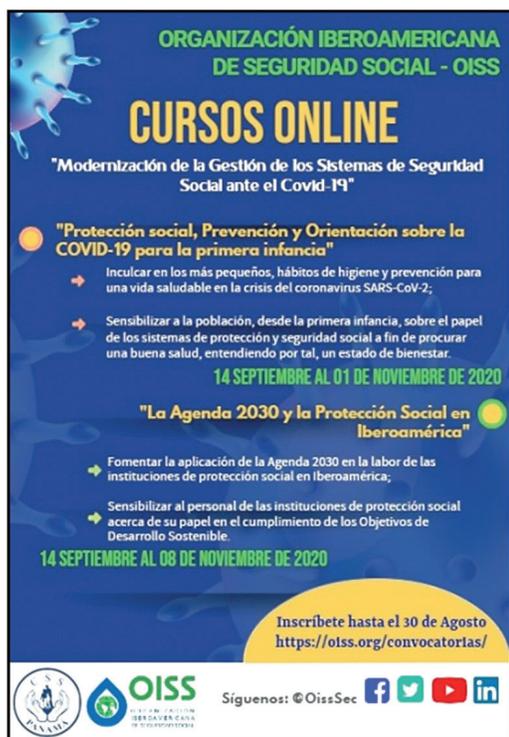
SESIÓN	REGIONES	NUMERO DE INSTALACIONES	CANTIDAD DE ANALISTAS DE COSTOS
Grupo 1 Virtual	Panamá Oeste (10 Instalaciones)	1 Hospital, 3 Policlínicas, 6 ULAPS	7
Grupo 2 Virtual	Herrera (4 instalaciones)	1 Hospital, 1 Policlínica y 2 CAPPs	3
grupo 3 Virtual	Colón (5 instalaciones)	1 Hospital, 3 Policlínicas y 1 ULAPS	5



### UNIDAD DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL Y EXTENSIÓN:

Esta unidad tiene como objetivo recomendar que los procesos en materia de Cooperación Técnica Internacional de la Institución, se den acorde a los objetivos estratégicos definidos con criterios de racionalidad, eficacia y equidad, con la participación de todas las unidades que conforman la institución, para lograr beneficios tanto de los colaboradores como los asegurados a través de programas que reviertan a la población en general.

- Gestionar a lo interno de la Caja de Seguro Social el aprovechamiento de los programas de cooperación técnica que haya convenido la Institución tanto nacionales como internacionales, mediante la participación con todas las Unidades Administrativas y de Salud de la Institución, para el logro y beneficio de toda la población asegurada en general.
- Apoyar y promover los convenios de cooperación técnica en los que la Institución, su personal y los asegurados puedan recibir beneficios directos, a través de Programas y Proyectos que potencien la calidad en el beneficio de los servicios y programas administrados por la Institución.
- Gestionar y apoyar en la ejecución de los proyectos y programas de cooperación técnica, que recomienden las autoridades, mediante consenso y consultas con las diferentes Direcciones Ejecutivas de la institución, a fin de cumplir con las estrategias propuestas en el plan operativo.
- Proponer relaciones de intercambio y divulgación con las agencias de cooperación técnica internacional e interinstitucionales, para potenciar el desarrollo administrativo y de gobernanza institucional.



- Seguimiento de los vínculos directos de la institución con organismos especializados en seguridad social, tanto a nivel nacional como internacional con el propósito de captar fuentes de asistencia y cooperación técnica, en beneficio de los asegurados y colaboradores a través de las organizaciones: AISS, CISS, OISS, AECID, CISSCAD, OIT entre otros.

- Ampliación en la participación de los programas de capacitación en foros, webinarios, cursos, diplomados y maestrías. En esta oportunidad bajo la modalidad virtual por razones de la situación de la pandemia de la COVID-19.

- Gestionar Acuerdos y Convenios entre instituciones de la seguridad social, embajadas, ministerio de relaciones exteriores, universidades locales, ONGs, entre otras instituciones, en campos especializados técnicos científicos, estadísticos, financieros, actuariales, administrativos, entre otros, con el propósito mejorar los programas y proyectos de nuestra institución.

- Gestionar acercamientos de la Institución con organismos especializados en seguridad social, a nivel nacional e internacional, para el beneficio del personal técnico programas y el perfeccionamiento del personal técnico, administrativo.

Durante el período comprendido de Octubre de 2020 a Agosto de 2021, el Área de Cooperación Técnica ha coordinado diferentes Webinarios con los Organismos Internacionales que se detallan a continuación:

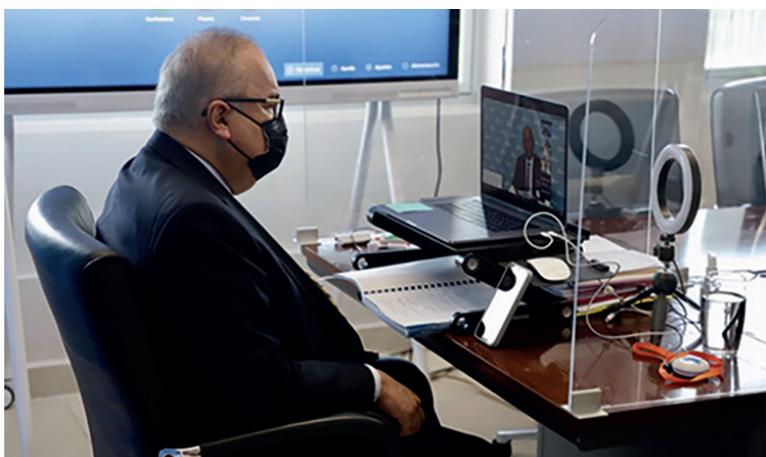
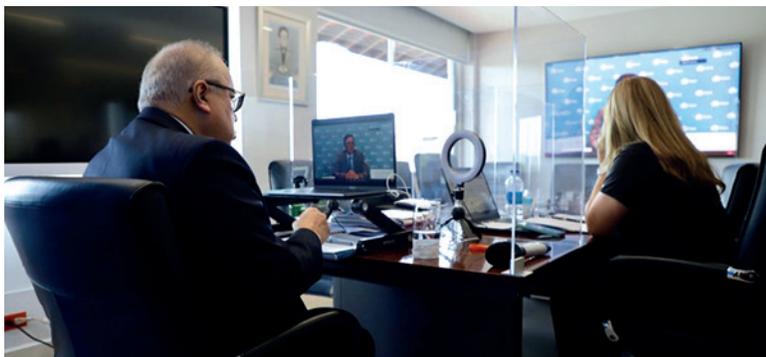
- Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS)
- Conferencia Interamericana de La Seguridad Social (CISS)
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y el
- Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centro América Y República Dominicana (CISSCAD)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), Regional de Centroamérica y Haití.

Estos Webinarios están enfocados en áreas de Tecnología de la Comunicación e Información, Desastres, Desarrollo del Recurso Humano Institucional, Comunicaciones, Covid19 y sus nuevas formas de trabajo en tiempos de pandemia, así como todo lo relacionado a la seguridad social y la Salud. Sus consecuencias ante el Covid19.

Igualmente, la Oficina de Cooperación Internacional ha coordinado con la AISS, la CISS y el CISSCAD, todo lo relacionado con el Fondo de Pensiones y el aporte que los mismos puedan brindar en el Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social con la participación del Departamento Actuarial.

A solicitud de la CISS, participamos en la confección del Sistema Homologado de Indicadores, el mismo que basa su importancia en el proceso de recolección, sistematización y difusión de información homogénea y comparable para el fortalecimiento de los sistemas de la región.

En el mes de junio de 2021, se llevó a cabo la 122a. Reunión de la Mesa Directiva de la AISS, de manera virtual, la cual contó con la participación del Dr. Enrique Lau Cortés, Director General de la Caja de Seguro Social. El mismo fue incorporado como miembro de la Comisión Técnica de Organización, Gestión e Innovación y Vicepresidente de la misma.



Reunión de la Mesa Directiva de la AISS.

Se suma a éstas participaciones, la intervención del Mgter Carlos Contreras, Especialista en Actuaría, de la CISS, en la Mesa de Invalidez, Vejez y Muerte, como parte del Diálogo por la CSS. El mismo presentó el tema: Los sistemas de Seguridad Social, su financiamiento y sostenibilidad.

En el mes de julio de 2021, se realiza el Webinar de la AISS: Sistemas de Salud resilientes en las Américas, teniendo como orador al Dr. Alex González, Director Ejecutivo Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud (DENSYPS).

La Dirección Nacional de Planificación, coordina estrechamente con la Dirección General y las Direcciones Ejecutivas Nacionales, en el desarrollo 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.

Estos proyectos son:

- Puesta en funcionamiento, de la “Ciudad de la Salud”, en la organización del equipo, los mecanismos de comunicación, la asignación de los roles y de responsabilidades, para lograr que en esta nueva edificación se ofrezcan los servicios de salud de forma oportuna y eficiente.

Coordinar los avances de la agenda No. 7, en los componentes de infraestructura y equipamiento, y el Modelo de Gestión y de Atención de la Ciudad de la Salud.

# AVANCES CIUDAD DE LA SALUD





# CIUDAD DE LA SALUD

*"Centro de referencia nacional de alta complejidad y 4to. nivel de atención"*



## CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN DE QUEMADOS

Atención de alta especialización y complejidad basada en evidencia científica.



## UNIDAD RESPIRATORIA DEL SUEÑO

Atención integral para el diagnóstico y tratamiento de la patología respiratoria relacionada con el sueño.



## HOSPITAL NACIONAL DE ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS

Corresponde a un 3er. nivel de Atención y 10mo. de Complejidad, cumpliendo exigencias actuales de tecnología y calidad.



## CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA

Que permita la inducción y acceso a la educación continua y actualizada para desarrollar competencias profesionales.



## PRIMER CENTRO DE SIMULACIÓN CLÍNICA QUIRÚRGICA

Modelos anatómicos de alta complejidad para realizar prácticas clínicas de simulación en distintos escenarios.



## DEPARTAMENTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA Y CENTRO DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN



## UNIDAD DE STROKE AGUDO

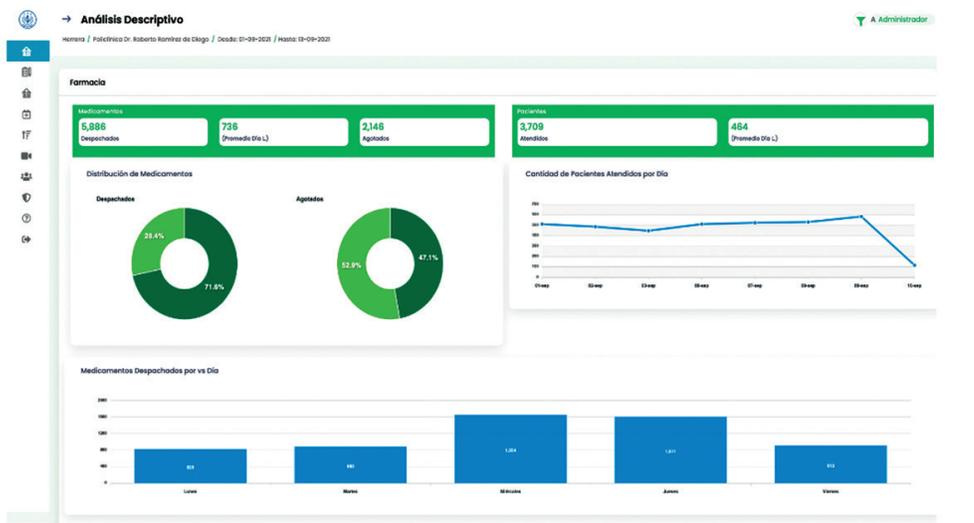
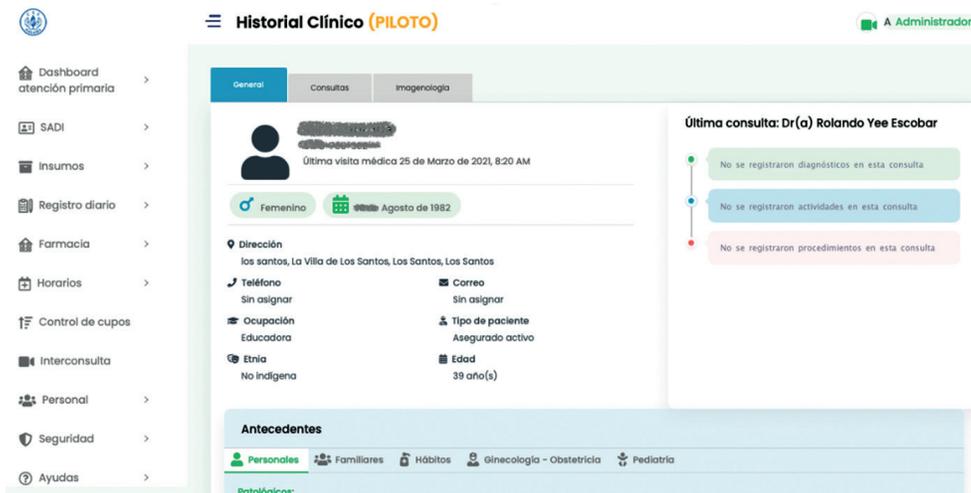
Atención integral para el diagnóstico temprano y tratamiento de los pacientes.

# PLAN PILOTO

## SERVICIO DE ANALÍTICA Y CIENCIA DE DATOS

- Implementación de Plan piloto en la Policlínica Dr. Roberto Ramírez de Diego (Chitré) del servicio de analítica y ciencia de datos en atención primaria de salud, con el objetivo de estudiar el proceso de atención en vivo, desde la óptica de un paciente.

Se realizaron entrevistas en formato presencial a pacientes y un representante de las siguientes áreas: REGES, centro de contacto, Atención al Asegurado, Enfermería, Medicina General, un médico especialista, Laboratorio Clínico, Radiología, Farmacia.



## NO HAY AL SI HAY

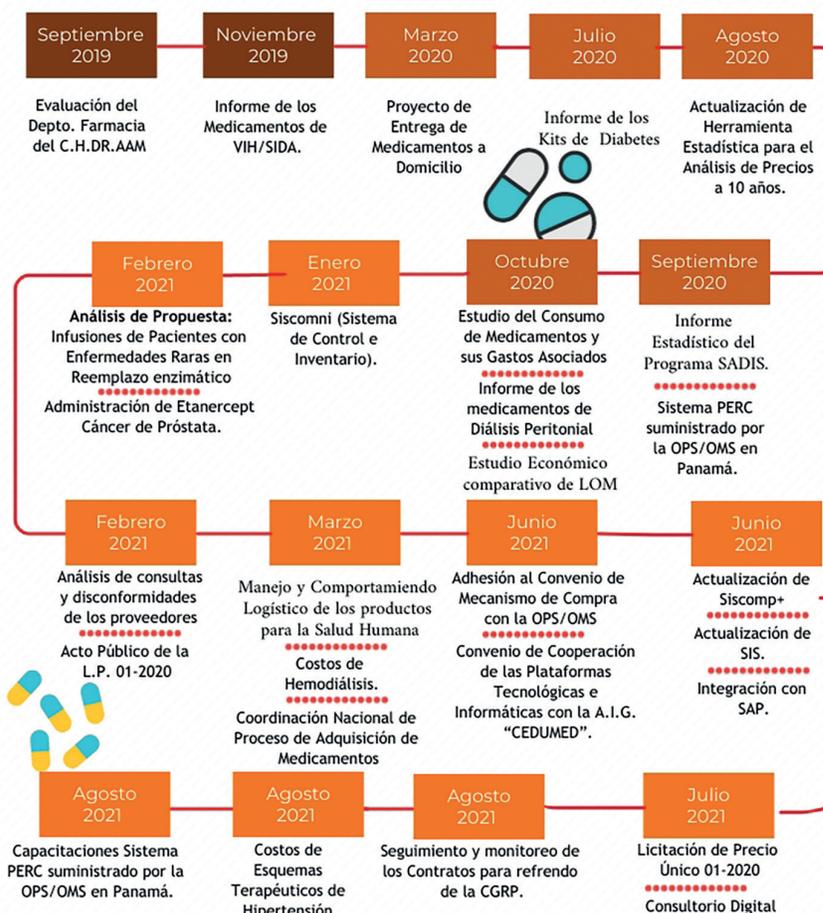
Con el objetivo de asegurar que todos los pacientes, especialmente los registrados con enfermedades crónicas y graves, tengan sus medicamentos.

La Dirección Nacional de Planificación participa integralmente con un equipo multidisciplinario a encaminar todos los esfuerzos necesarios para la obtención del abastecimiento.



# "DEL NO HAY AL SÍ HAY"

Eje No.1. Mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente



DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

## PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE CEDUMED

### “Vale Médico Aplicable a Medicamentos”



Convenio con Autoridad de Innovación Gubernamental (A.I.G.) y establecimiento comerciante para que mediante vale médico los pacientes puedan adquirir las tabletas según prescripción del médico. Este proyecto tiene como objetivo establecer mecanismos tecnológicos ágiles, efectivos y controlables para garantizar la dispensación de fármacos antihipertensivos a pacientes asegurados y beneficiarios atendidos en la CSS a través del Sistema de Información de Salud (SIS), inicialmente en el área metropolitana.

Este Vale Médico Aplicable a Medicamento está dirigido a los asegurados que sean atendidos en las Instalaciones de Salud que reúnan las condiciones para emitir receta electrónica siempre y cuando el medicamento forme parte de las claves participantes y autorizadas para este vale. Se iniciará plan piloto en la Pol. Generoso Guardia y la Pol. Alejandro de la Guardia, provincia de Panamá, área metropolitana y de manera gradual otras provincias participarán hasta completar todas las U.E. que cuenten con el software de SIS y la infraestructura de informática.

### **Población beneficiada: Pacientes de hipertensión**

La Dirección Nacional de Planificación de la Caja de Seguro Social espera que el desarrollo de esta alianza interinstitucional sirva como propuesta paliativa al constante desabastecimiento de medicamentos; que a pesar de contar con diferentes tipos de compras, sea necesaria la innovación disruptiva con estos mecanismos de contingencia para evitar que el paciente quede desprotegido por factores externos.

Se contempla su implementación a partir del mes de marzo 2022.

## A.4 DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL 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 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 Institución 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 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 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 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 fe 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 Indevida 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 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 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.**

- **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.
- **Procesos Contenciosos Administrativos**
  - ✓ Proceso de Plena Jurisdicción
  - ✓ Proceso de Nulidad
  - ✓ Procesos de Indemnización y Reparación Directa contra el Estado.
- **Procesos Civiles:**
  - ✓ Procesos de Conocimientos
  - ✓ Procesos no Contenciosos
  - ✓ Procesos de Quiebra y Concurso de Acreedores
  - ✓ Procesos Ejecutivos.

- 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:**

- **Junta Directiva:**
  - ✓ La Dirección General escogió a la Dirección Ejecutiva Nacional 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.
- **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.
- **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.
- **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 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 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.

### **Revisión Jurídica de Distintas Iniciativas, Proyectos y Convenios Interinstitucionales.**

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:

- Definición de una Política de ESTADO en materia de medicamentos.
- La transparencia de los procesos de adquisición.
- Tener personal idóneo.
- Valorar la necesidad de reestructurar las diferentes unidades que intervienen en el proceso.
- Conformar la fuerza de tarea lo antes posible, para analizar la problemática integralmente.
- 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 Departamento 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 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**

<b>Trámite</b>	<b>Entradas</b>	<b>Resueltas</b>
Prestaciones Económicas	465	470
Recursos Humanos	335	331
*Ingresos	903	889
Compras	358	351
Resoluciones de Traslado al Exterior y Reembolsos Médicos	12	12
Informes de Conducta	36	36
Resoluciones de Claves de Descuentos	14	14
Resoluciones de Cesiones de Crédito	3	3
Resoluciones de Descarte para revisión (insumos médicos)	37	37
Convenios para revisión (asuntos varios)	7	7
Delegaciones	0	0
Quejas Administrativas	8	8
Contratos de Arrendamiento	22	22
Bienes Raíces	13	15
Consultas	253	253
**Otros Trámites	502	502
<b>Total</b>	<b>2,968</b>	<b>2,950</b>

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**

<b>TRÁMITE</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>RESUELTAS</b>
Revisión de Informes de Auditoría y elaboración de opiniones legales	57	57
Consultas (presenciales, telefónicas y otras)	37	37
Revisión y redacción de documentos (criterios, notas de respuestas, circulares, etc.)	39	39
Asistencia a reuniones	13	13
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>146</b>

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

<b>TRÁMITE</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>RESUELTAS</b>
Interposición de denuncias	3	3
Confeción de contratos	28	28
Asuntos de prescripción	46	46
Confeción de minutas	36	36
Opinión legal	86	86
Consultas	76	76
Expedientes varios	69	69
Confeción de resoluciones	32	32
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>376</b>

#### Cuadro No. 4

### Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas-IVM

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Criterios legales	42	42
Evaluaciones legales – Riesgos Profesionales	19	19
Resoluciones negadas – Riesgos Profesionales	201	201
Resoluciones-Riesgos Profesionales (revocar y mantener)	4	4
Resoluciones – Administración de Riesgos Profesionales	2	2
Resoluciones Cuentas por cobrar-Riesgos Profesionales	8	8
Reconsideraciones – Riesgos Profesionales	42	42
Revisión (notas) – Administración de Riesgos Profesionales	31	31
Reconsideración de notas - Riesgos Profesionales	5	5
Revisiones de expedientes de Riesgos Profesionales, IVM y Corto Plazo-devueltos con Memorando	102	102
Evaluaciones legales – IVM	9	9
Revisión – Pensión de vejez normal	168	168
Revisión – Pensión de vejez anticipada	32	32
Revisión – Pensión de invalidez	25	25
Revisión – Pensión de sobreviviente	14	14
Prórrogas – Pensión de sobreviviente	12	12
Revisión – Indemnización por vejez	6	6
Revisión – Vejez proporcional	8	8
Revisión – Vejez proporcional anticipada	13	13
Revisión – Asignación familiar	9	9
Revisión – Ley Especial por antigüedad de servicios	2	2
Resoluciones de Fondo Complementario (Asignación familiar, sobreviviente e invalidez)	58	58
Reconsideraciones – Pensión de Invalidez	29	29
Reconsideraciones – Pensión de sobreviviente	8	8
Reconsideraciones – Indemnización de vejez	7	7
Resoluciones-Vejez anticipada-Sector Bananero	1	1
Resoluciones – Cuotas indebidamente aportadas	19	19
Resoluciones – Incremento excesivo	12	12
Reconsideración – Cuotas indebidamente Aportadas	15	15
Resoluciones – Cuentas por cobrar – IVM	375	375
Reconsideración – Cuentas por cobrar – IVM	65	65
Providencias – Solicitudes de desistimientos de recursos de reconsideración	6	9
Solicitudes de información	16	16
Quejas – Defensoría del Pueblo	15	15
Informes de conducta	6	6
Oficios varios	13	13
Corto Plazo (Subsidios Enfermedad Común, Maternidad y Funeral)	145	145
Corto Plazo - Reconsideraciones	9	9
Revisión de procedimientos	2	2
Consultas varias (telefónicas y personales)	198	198
<b>Total</b>	<b>1,753</b>	<b>1,753</b>

### Cuadro No. 5

#### Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos.

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Recursos de reconsideración	6	6
Casos disciplinarios	968	968
Resolución de sustracción de materia	68	68
Clasificación de puestos	256	256
Desistimiento	9	9
Providencias	1,353	1,353
Recusación	3	3
Incidentes	13	13
Resoluciones administrativas de contratos para el establecimiento de cuentas por cobrar	16	16
Resoluciones de gestión de cobros	8	8
Resoluciones de auxilio económico	15	15
Contrato de licencias con sueldo	98	98
Confección de contratos de médicos residentes	89	89
Adendas de contratos de médicos residentes	7	7
Edictos	95	95
Solicitud de prima de antigüedad	19	19
Habeas Data	2	2
Criterios/ Opinión legal	56	56
Oficios	12	12
Informes de conducta	10	10
Consultas (verbales, personales, escritas)	221	221
Varios	342	342
<b>Total</b>	<b>3,666</b>	<b>3,666</b>

**Cuadro No. 6**  
**Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal**  
**Dirección Nacional de Compra**

<b>TRÁMITE</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>RESUELTAS</b>
Resoluciones de adjudicación	432	432
Edictos	350	350
Resoluciones de autorización del gasto	46	46
Resoluciones desiertas	108	108
Resoluciones designación de comisión	29	29
Resoluciones dejar sin efecto	10	10
Resoluciones rechazo y cancelación	142	142
Resoluciones de modificación	8	8
Resoluciones administrativas	38	38
Resoluciones de nulidad	9	9
Resoluciones de delegación	18	18
Contratos	70	70
Adendas	28	28
Evaluaciones legales / opinión legal	175	175
Escrito de inconformidad	13	13
Revisión de pliego de cargos	23	23
Informes de conducta	16	16
Consultas	265	265
Providencias	9	9
Otros (Modificación pliego de cargos, revisión de documentos, oficios, impugnación, etc.)	38	38
<b>TOTAL</b>	<b>1,827</b>	<b>1,827</b>

**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**

<b>TRÁMITE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Sanciones impuestas	997
Notificaciones realizadas	1,108

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	511
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	589
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	98

**Cuadro No. 9**

**Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA)**

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTAS
Pensiones de retiro anticipado	31	31
Reconocimiento del beneficio por el Artículo 15	342	342
Indemnizaciones según artículo 12 y 20	49	49
Resoluciones negadas	9	9
Recurso de reconsideración	5	5
Certificaciones confeccionadas y refrendadas	295	295
Reclamos	17	17
<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>748</b>

**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	51	51
Cartas, certificaciones, declaraciones, estudios, catálogos, reportes de fabricantes.	516	516
Certificaciones de registro público	81	81
Traducciones	145	145
Certificaciones de libre venta	501	501
Declaraciones juradas	236	236
Certificaciones ISO y de calidad	439	439
Certificaciones de registros de oferentes, avisos de operación, poderes y autorización para gestiones regulatorias.	226	226
<b>TOTALES</b>	<b>2,195</b>	<b>2,195</b>

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

Procesos Administrativos:

<b>TRÁMITE</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>RESUELTAS</b>
Criterios legales	8	8
Resoluciones de compras	56	56
Revisión, confección de resoluciones y edictos de compras	79	79
Consultas	125	125
Reuniones de trabajo	8	8
Informes de conducta	0	0
Procesos de Tránsito	0	0
Procesos civiles	0	0
Docencias	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>276</b>	<b>276</b>

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

**Cuadro No. 12**

<b>TRÁMITE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Denuncias y/o querellas penales presentadas (Ministerio Público, Órgano Judicial)	16
Participación en Audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	19
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	95	95
Criterios Legales	6	6
Confección de Contratos o adendas	9	9
Revisión y Confección de Resoluciones y Edictos – Compras	41	41
Consultas	96	96
<b>TOTALES</b>	<b>247</b>	<b>247</b>

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)	47
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	98
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	26

### Cuadro No. 15

#### Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la

#### Provincia de Colón

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Criterios legales	2	2
Resoluciones de compras	342	342
Docencia	3	3
Consultas	136	136
Informes de conducta	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>483</b>	<b>483</b>

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)	43
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	115
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	9

**Cuadro No. 17**

**Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Provincia de Chiriquí**

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	485	485
Oficios del Ministerio Público	312	312
Confección de contratos (Compras)	252	252
Consultas	169	169
<b>TOTALES</b>	<b>1,218</b>	<b>1,218</b>

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)	49
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	85
Casos cerrados (sentencias condenatorias, Cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	15

**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	28	28
Criterios legales	6	6
Resoluciones de compras	12	12
Confección de fianza	0	0
Consultas	145	145
Resolución de Sanciones	7	7
<b>TOTALES</b>	<b>198</b>	<b>198</b>

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)	31
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y Otras)	116
Casos cerrados (sentencias condenatorias, Cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	16

**Cuadro No. 21**

**Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la  
Provincia de Veraguas**

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	168	168
Criterios legales	9	9
Confección de contratos y adendas	13	13
Resoluciones de compras	32	32
Consultas	187	187
Resolución de Sanciones	59	63
Recursos de Reconsideración	5	5
<b>TOTALES</b>	<b>473</b>	<b>477</b>

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)	41
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras)	87
Casos cerrados (sentencias condenatorias, cancelaciones de la morosidad, sobreseimiento, etc.)	35

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

Procesos Administrativos:

TRÁMITE	ENTRADAS	RESUELTOS
Revisión de providencias	6	6
Criterios legales / memorandos	2	2
Confeción de contratos y adendas	0	0
Resoluciones de compras	0	0
Consultas	24	24
Resolución de Sanciones	146	121
Recursos de Reconsideración	6	5
<b>TOTALES</b>	<b>184</b>	<b>158</b>

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)	38
Participación en audiencias (preliminares, ordinarias y otras).	31
Sentencias condenatorias por morosidad.	0
Cancelaciones	0
Sobreseimiento	0

## **A.5 SECRETARIA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD Y SOPORTE INSTITUCIONAL**

La Caja de Seguro Social comprometida con la transparencia, rendición de cuentas e integridad en su gestión Pública, tiene el deber de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa al manejo adecuado de los recursos que la sociedad le confía, a los criterios que sustentan sus decisiones y a la conducta de los servidores públicos ( Ley No.6 de 22 de enero de 2002 , “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y otras disposiciones”; por lo tanto, se hace necesario publicar en su página web de información actualizada, confiable y medible, que favorezca el acceso a la información pública de las personas que consulten nuestro Portal Web.

### **ASPECTOS DESTACADOS**

Durante el 2020 y 2021, La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia) ha marcado un hito para la historia de la Caja de Seguro Social, siendo la primera administración en crear una oficina conjunta entre la Caja de Seguro Social y la Defensoría del Pueblo, permitiendo de esta forma la participación ciudadana con nuestros asegurados y la población en general.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia) ha mejorado exponencialmente los 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 2020 – 2021, 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 parte de los logros obtenidos durante el periodo 2020 - 2021:

### 1. Transparencia y su importancia para asegurar políticas efectivas en momentos de crisis:

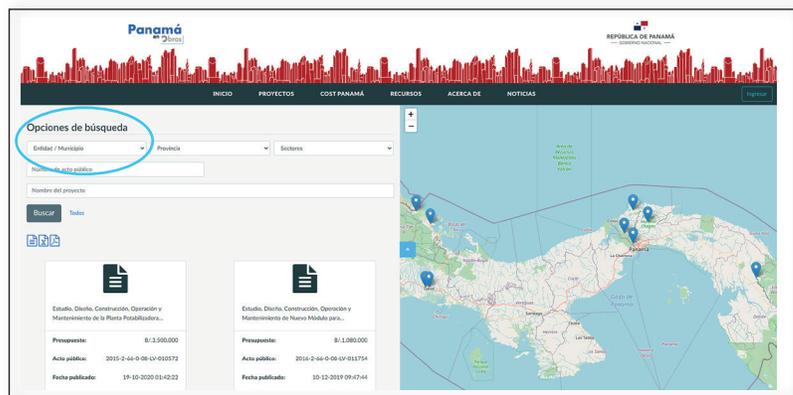
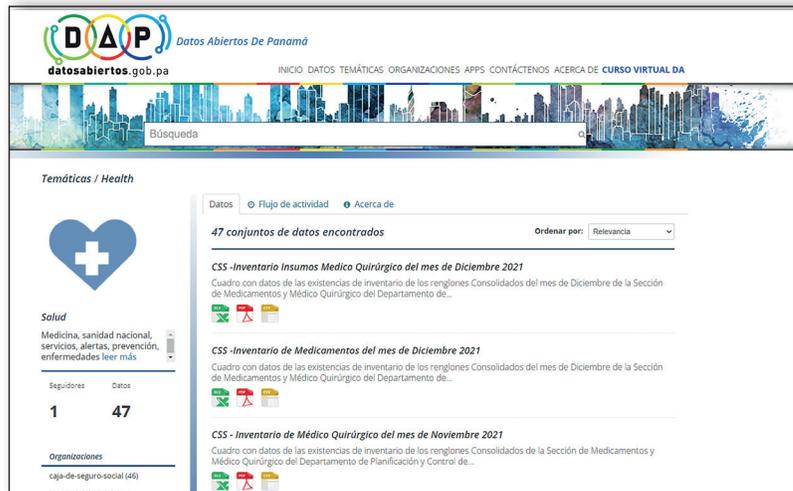
Como quiera que la ciudadanía y la sociedad demandan cada vez más una mayor información sobre las actuaciones que se realizan desde los poderes públicos; aspirando al libre uso de la información de una forma fácil y accesible; pretendiendo conocer qué, cómo y cuánto gastan los responsables en las diversas políticas que desarrollan.

La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia) ha adecuado a las nuevas tendencias, como lo son datos abiertos de gobierno, Panamá en obras, nodo de transparencia y rendición de cuentas.

También se ha logrado la accesibilidad para personas con discapacidad y se contempla tener a corto plazo, la opción de “sígueme” para que todos los proveedores puedan ver sus documentos y gestiones de pagos.

Seguimos siendo la institución escogida por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) como plan piloto para otras instituciones, y hemos sido reconocidos por la Organización de Estados Americanos (OEA) y The Trust for the Americas, que nos está apoyando en nuestra propia plataforma tecnológica en datos abiertos.

Por primera vez, la Caja de Seguro Social (CSS) cuenta con un Comité de Ética instalado en marzo del 2019 y conformado por connotadas figuras entre las que se encuentran Juan Antonio Tejada, ex defensor del Pueblo; Luis H. Moreno presidente de la Fundación Panameña de Ética y Civismo; el rabino Gustavo Kraslemit; Alma Montenegro de Fletcher, exdirectora del Consejo Nacional de



Transparencia contra la Corrupción, Victoria Figge exdirectora de la Unidad de Análisis Financiero, Geraldine Emiliani, psicóloga clínica, además de Luis Laguerre, Paulina Franceshi, Roberto Troncoso y Francisco Blanco Vice-rector de la Universidad Santa María la Antigua (USMA).

“Ellos dan seguimiento y asesoran al Director General, en temas de Ética Transparencia y buenas prácticas, establecen recomendaciones en las áreas que debemos reforzar, o innovar”.

Durante el mes de julio del 2020, muchos ciudadanos han solicitado información. Como es el caso del Diputado Juan Diego Vásquez, al igual que el señor Ricardo Lombana, nos han solicitado los Estados Financieros de los período 2005 al 2019, lo cuales fueron entregados.

Se implementó una sección en la que los ciudadanos tienen acceso al portal de transparencia, para verificar el tema de la disponibilidad de medicamentos.

Desde 1 de julio del 2020, las personas pueden entrar al portal web de transparencia, en la sección de datos abiertos y automáticamente aparecerán datos relacionados a COVID-19.



## 2. Dr. Lau Cortés plantea situación de la Ciudad de la Salud a miembros del Comité de Ética de Asesores Externos de Transparencia

En septiembre de 2020, La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), en aras de transparentar todas las actuaciones de la Caja de Seguro Social (CSS), coordinó una reunión virtual entre el director general de la entidad Dr. Enrique Lau Cortés y los integrantes que conforman el Comité de Ética de Asesores Externos de Transparencia de la CSS.

En esta reunión el Dr. Lau Cortés explicó a los miembros de este comité, todas las acciones que han ido tomando con respecto a la empresa constructora FCC con referencia a la construcción del proyecto hospitalario de la Ciudad de la Salud, y ponerlos al tanto sobre los avances y las conversaciones que han sostenido.

De igual forma se le manifestó al comité, las negociaciones que no fueron aceptadas de parte de la empresa FCC; “con el objetivo de que ellos puedan asesorar y cuestionar a la administración de la CSS sobre las acciones que se han tomado al respecto a la Ciudad de la Salud.

La Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), recalcó a los miembros del Comité de ética, que la administración de la CSS planteo las acciones legales que presentó la empresa FCC en la Cámara de Comercio Internacional; y los miembros del Comité dieron sus sugerencias con respecto a las explicaciones dadas por el director y subdirector de la CSS frente al avance de la obra, los desembolsos que se han hecho y qué fases ha incumplido la constructora.

Es importante señalar, que los integrantes del comité opinaron que la administración de la CSS debe buscar la terminación de la obra y a su vez que se tomen acciones, en aras de garantizar los derechos de la CSS ante cualquier situación planteada por la empresa constructora.



### 3. Defensoría del Pueblo otorga distinción a la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional de la CSS.

En octubre de 2020, Gracias al intercambio dinámico de información en tiempo oportuno, con responsabilidad y transparencia, el Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc, otorgó un reconocimiento a la Caja de Seguro Social (CSS) a través de la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia).

La distinción fue recibida a nombre del equipo de trabajo, por la Magíster Kathia Quiel Carreira, Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), esta entidad que tiene entre sus propósitos promover, proteger y defender el respeto a los derechos humanos, investigando, supervisando y denunciando actos, hechos u omisiones por parte de la administración pública o de concesionarios de servicios públicos.



Aspectos como los afectados por el dietilenglicol y el abastecimiento de los equipos de protección personal, entre otros temas relevantes, son abordados en reuniones de trabajo.

El Dr. Lau Cortés y Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), están enfocados en revisar aspectos que le preocupan a la población, ya que por las múltiples funciones que tiene la CSS estamos conscientes de que recibimos una cantidad importante de quejas de la institución, es por eso que esta designada la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), como enlace para que trabajen de cerca con la Defensoría del Pueblo y podamos responder y aclarar cualquier situación.

Esta administración está encaminada siempre en dar el mejor servicio a los pacientes, los asegurados, con respeto profundo a los derechos que tienen los ciudadanos

La Defensoría del Pueblo junto con la Caja de Seguro Social, velarán por los derechos de los panameños; la CSS vela por el derecho a la salud y a la seguridad social, y la Defensoría está muy pendiente de todas las acciones que realiza esta Institución.

En el tema de la Ciudad de la Salud, la Defensoría del Pueblo peleará hombro a hombro junto con la Caja, para que se haga un reconocimiento internacional de que la empresa encargada de la obra ha violado y sigue violando los derechos de los panameños y todos los que habitamos este país.

#### **4. Metodología de trabajo quedó establecida durante instalación de mesa plenaria del Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social.**

En febrero 2021, la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia) fue designada por parte del Director General de la Caja de Seguro Social, en la Comisión de Administración de la mesa plenaria del Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social (DNC), instalada en la sede del Parlamento Latinoamericano y Caribeño.

Un diálogo abierto, totalmente transparente en el que se invita a todas las personas interesadas en efectuar contribuciones, las realicen a través de la plataforma «Ágora».

Se instalaron cuatro mesas de trabajo:

- a. En la primera se aborda la sostenibilidad del Fondo de Pensiones, del subsistema de repartos definidos en el programa de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), que es en realidad el tema más importante.
- b. La segunda mesa revisará el tema de la incorporación de los trabajadores informales o emprendedores, que en estos momentos no están cotizando, con el fin de que ingresen a la seguridad social.



- c. Mientras que la tercera mesa se profundiza en lo referente a la administración de la CSS, con el fin, que sea más eficiente y eficaz.
- d. A solicitud de la Junta Directiva se abrió una cuarta mesa para abordar lo relacionado con el programa de Enfermedad y Maternidad con las prestaciones económicas.

## 5. Se reforzó la ética en la gestión pública y acceso a la información en la CSS.

En octubre 2021, con la intención de fortalecer la gestión de la entidad, la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional (Transparencia), de la Caja de Seguro Social (CSS) desarrolló el taller: “Ética en la gestión pública y acceso a la información.

Esta capacitación que contó con la presencia de connotados expositores de la talla de la Dra. Alma Montenegro de Fletcher ex Procuradora de la Administración, del Magistrado Alberto Cigarruista del Tribunal de Cuentas, la Mgtra. Elsa Fernández de Aguilar, directora general de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA), entre otros, fue dirigida a personal de compras de la institución.

## 6. Quejas y Denuncias – Defensoría del Pueblo

Cuadro No. 1

DEFENSORIA DEL PUEBLO									
DIRECCION DE PROTECCION DE DERECHOS HUMANOS									
Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10
SOLICITANTES DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	C.I.P	ANONIMA	INDIVIDUAL	COLECTIVA	DE OFICIO	QUEJA / PETICION	TELEFONOS	RESULTADO	TOTAL
ROSALIA DE DIAZ	7-58-978		INDIVIDUAL			PETICION		RESUELTO A TRAVES DE DENSYPs/ TRANSPARENCIA	
EMILIO SMITH MATHWES	1-22-781		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE RECURSO HUMANOS / TRANSPARENCIA	
JORGE GOMEZ	8-334-369		INDIVIDUAL			PETICION		RESUELTO A TRAVES DE DENSYPs/ TRANSPARENCIA	
JULIO CESAR PEREZ	8-334-969		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE PRESTACIONES ECONOMICAS / TRANSPARENCIA	
YAMILETH SANCHEZ	8-466-646		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTA A TRAVES DE DENSYPs/ TRANSPARENCIA	
GINETTE RESEDA MOJICA	8-784-1687		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE TRANSPARENCIA/ PRESTACIONES ECONOMICAS	
JONATHAN VALVERDE	8-786-1611		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE TRANSPARENCIA/ TRANSPARENCIA	
JUSTO EFRAIN PASTOR CORTEZ	8-229-164		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTA A TRAVES DE RECURSO HUMANOS	
LUIS ARANDA PINO	8-732-1737		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE RECURSOS HUMANOS / TRANSPARENCIA	
ALVYS PINZON	8-773-1942		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTA A TRAVES DE SECRETARIA GENERAL/ TRANSPARENCIA	
ROSARIA MARTINEZ	S/N		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE PRESTACIONES ECONOMICAS / TRANSPARENCIA	
DAVID PALACIO BERMUDEZ	S/N		INDIVIDUAL			QUEJA		RESUELTO A TRAVES DE PRESTACIONES ECONOMICAS / TRANSPARENCIA	
REUNION CON PACIENTES CRONICOS 107-2021	S/N				OFICIO			EN TRAMITE DE ESPERA LA SEGUNDA REUNION CON EL COMITÉ COMPLETO	
<b>TOTAL DE QUEJAS O DENUNCIAS</b>		<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>			<b>13</b>

## 7. Quejas y Denuncias – Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información:

Cuadro No. 2

AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION (ANTA)									
SOLICITANTES DE ACCESO A INFORMACION Y IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS	N°	ANONIMA	INDIVIDUAL	COLECTIVA	DE OFICIO	QUEJA / PETICION	RESULTADO	TOTAL	
DS-011-2020 INV DE OFICIO LICITACION (SALIDA) CERRADO	011-20				OFICIO		CERRADO		
DS-013-2020 INV DE OFICIO VIAJE A MEXICO (SALIDA) CERRADO	013-20				OFICIO		CERRADO		
AL-116-2020 DENUNCIA ANONIMA SALARIO (VERIFICAR)	116-20	ANONIMA					CERRADO		
AL-135-2020 DENUNCIANTE FALTA DE MEDICINAS (VERIFICAR)	135-20	ANONIMA					CERRADO		
AL-146-2020 INV DE OFICIO POLICLINICA DE ARRAIJAN (SALIDA) CERRADO	146-20				OFICIO		CERRADO		
AL-007-2021 INV DE OFICIO POLICLINICA DE SANTIAGO VIATICO (VERIFICAR)	007-20				OFICIO		CERRADO		
AL-015-2021 INV DE OFICIO POLICLINICA MANUEL VALDES ENFERMERAS (VERIFICAR) EN TRAMITE DE ALEGATOS	015-21				OFICIO		CERRADO		
AL-045-2021 DENUNCIA ANONIMA NEPOTISMO COMPLEJO AAM (NUEVO) EN TRAMITE DE RESPUESTA	045-21	ANONIMA					CERRADO		
ANTA- DS-006- 2021 DENUNCIA SOBRE APLICACION D VACUNAS DE SARS COVID- 2	006-21				OFICIO		CERRADO		
<b>TOTAL DE QUEJAS O DENUNCIAS</b>		<b>3</b>			<b>6</b>			<b>9</b>	

## 8. Denuncias y Quejas – Procuraduría de la Administración

Cuadro No. 3

PROCURADURIA DE LA ADMINISTRACION								
SOLICITANTES DE ACCESO A INFORMACION Y IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS	N°	ANONIMA	INDIVIDUAL	COLECTIVA	DE OFICIO	QUEJA / PETICION	RESULTADO	TOTAL
SCAJ-340-21 TEMA RELACIONADO A LAS VACACIONES DEL DR. CROSTON	340-21				OFICIO		RESUELTA A TRAVES DE TRANSPARENCIA	
RESOLUCION PA/DS- 164-2021 SOBRE EL VIAJE A MEXICO	164-21				OFICIO		RESUELTA A TRAVES DE TRANSPARENCIA/ DIRECCION GENERAL	
<b>TOTAL DE QUEJAS O DENUNCIAS</b>					<b>2</b>			<b>2</b>

## 9. Denuncias y Quejas – Tribunal de Cuentas

Cuadro No. 4

TRIBUNAL DE CUENTAS								
SOLICITANTES DE ACCESO A INFORMACION Y IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS	N°	ANONIMA	INDIVIDUAL	COLECTIVA	DE OFICIO	QUEJA / PETICION	RESULTADO	TOTAL
ELABORACION DE MEDICAMENTOS VENCIDOS 071-110-2018-DINAG-DSAE	026-20				OFICIO		SE ADMITIO PRORROGA, VISTA FISCAL	
COMPRAS DE APARATOS DE CALOMETRIA 097-110-2018-DINAG-DSSAAA	045-20				OFICIO		VISTA FISCAL Y INCIDENTE DE LEVANTAMIENTO	
CONTRATOS DE ARRENDAMIENTOS PAGOS Y ADQUISION 009-110-2018-DINAG-OPVE	002-21				OFICIO		VISTA FISCAL Y LLAMAMIENTO DE PARTES	
PERDIDA DE REACTIVOS 072-110-2019-DINAG-OPCOC	003-21				OFICIO		VISTAS FISCAL LLAMAMIENTO DE PARTES	
<b>TOTAL DE QUEJAS O DENUNCIAS</b>					<b>4</b>			<b>4</b>

## 10. Denuncias y Quejas a través del correo de la Oficina de Transparencia de la CSS

Cuadro No. 5

SECRETARIA TECNICA DE RESPONSABILIDAD Y SOPORTE INSTITUCIONAL (TRANSPARENCIA)								
SOLICITANTES DE PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS	C.I.P	ANONIMA	INDIVIDUAL	COLECTIVA	DE OFICIO	QUEJA / PETICION	RESULTADO	TOTAL
Julio Perez	8-334-969.		INDIVIDUAL			QUEJA	RIESGO PROFESIONAL SOBRE ACCIDENTE DE 2003 RESUELTA A TRAVES DE PRESTACIONES ECONOMICAS	
Ginette J. Reseda	8-784-1687		INDIVIDUAL				LICENCIA DE MATERNIDAD RESUELTA A TRAVES DE PRESTACIONES ECONOMICAS	
Jonathan Valverde	8-786-1611		INDIVIDUAL				CONSULTA SOBRE EMPRESA QUE MANTIENE MOROSIDAD RESUELTA A TRAVES DE APREMIO Y COBRO	
ML & KN INGENIERIA PANAMA, S.A.	87-400-11427			COLECTIVA			CONSULTA SOBRE MOROSIDAD PARA OBTENER PAZ Y SALVO RESUELTA A TRAVES DE APREMIO Y COBRO	
BYSNAL, S.A.	S/N			COLECTIVA			CONSULTA SOBRE PAZ Y SALVO RESUELTA CON LA AGENCIA DE CHIRIQUI	
Eugenio Huerta	S/N		INDIVIDUAL				QUEJA SOBRE EL USO DE DATOS PERSONALES RESUELTO A TRAVES DE TRANSPARENCIA	
Kimberly Gonzalez Chavez	S/N		INDIVIDUAL				SOLICITUD SOBRE LA SEGURIDAD SOCIAL RESUELTO A TRAVES DE TRANSPARENCIA	
Global Adjusting Corp	45-640-10111.			COLECTIVA			CONSULTA SOBRE PAZ Y SALVO RESUELTA CON LA AGENCIA DE CHIRIQUI	
Alba Troya	S/N		INDIVIDUAL				QUEJA SOBRE MAL ATENCION EN LA ULAPS DE CHORRERA RESUELTA A TRAVES DE LA ULAPS DE CHORRERA	
Eugenio Huerta	S/N		INDIVIDUAL				QUEJA SOBRE LA MALA ATENCION EN LA HEMATOLOGIA DE QUIMIO RESUELTA SOBRE DENSYPS	
SERVICIO COMERCIAL DE ASEO: POL DR. ERNESTO PÉREZ BALLADARES P.	S/N			COLECTIVA			LICITACION PUBLICA 2021-1-10-0-04-CM-429809 EN TRAMITE POR LA DIRECCION DE COMPRAS	
Alba Troya	S/N		INDIVIDUAL				QUEJA SOBRE MALA ATENCION EN LA ULAPS DE CHORRERA RESUELTA A TRAVES DE ULAPS DE CHORRERA	
Carlos Antonio Portugal	S/N		INDIVIDUAL				SOLICITUD SOBRE LA FICHA RESUELTO A TRAVES DE APREMIO Y COBRO	
Carlos Alfredo Schmidt Padilla	S/N		INDIVIDUAL				SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE DATOS DE LA DENSYPS Y DENIT EN TRAMITE	
<b>TOTAL DE QUEJAS O DENUNCIAS</b>			<b>10</b>	<b>4</b>				<b>14</b>

## 11. Participación Ciudadana

### Cuadro No. 6

CAJA DE SEGURO SOCIAL ACTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Enero 2021			
ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Instalación de la Mesa del Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social	El Dr. Enrique Lau Cortés, Director de la Caja de Seguro Social y representante de varios sectores de la Sociedad Civil a sociedad civil, instalan mesa de dialogo por la Caja de Seguro Social	Se implementó Mesa del Diálogo para la revisión del programa de Invalidez, Vejez y Muerte, la incorporación de los empleos informales a la seguridad social y la gestión administrativa.	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/instalan-la-mesa-de-dialogo-nacional-por-la-caja-de-seguro-social/">https://www.prensa.com/sociedad/instalan-la-mesa-de-dialogo-nacional-por-la-caja-de-seguro-social/</a>
Hospital COVID-19 Ciudad de la Salud	El Dr. Enrique Lau Cortés, realizó recorrido con el Presidente de la República Laurentino Cortizo y autoridades del MINSA	Se recibieron pacientes COVID-19, distribuidos de la siguiente manera, 152 para sala de hospitalización, 48 en la unidad UCRE y 82 en UCI.	<a href="https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/Presidente-Hoy-despues-de-dos-administraciones-los-panamenos-entramos-a-la-Ciudad-de-la-Salud-">https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/Presidente-Hoy-despues-de-dos-administraciones-los-panamenos-entramos-a-la-Ciudad-de-la-Salud-</a>
Capacitación Hospital COVID-19	Personal de salud y administrativo recibió inducción por parte del Dr. Enrique Lau Cortés, Director General	Se capacitaron sobre aspectos legales, programa de información al paciente, ética en el ejercicio profesional, fueron parte de los temas desarrollados en la jornada.	csspanama
Llegada de las primeras vacunas contra la COVID-19	Se vacunaron los primeros colaboradores del Complejo Hospitalario Metropolitano	Se prioriza a los funcionarios de primera línea como lo son, médicos, personal de salud y administrativos	csspanama
Febrero 2021			
ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Jornada de vacunación contra el COVID-19	Vacunar los pacientes del programa de Atención Domiliar Integral de la Caja de Seguro Social	15 equipos de salud, integrados por enfermeras, médicos se desplazan de casa en casa para inmunizar a este sector vulnerable de la población	<a href="http://prensa.css.gob.pa/2021/02/20/inician-jornada-de-vacunacion-contr-el-covid-19-a-pacientes-encamados/">http://prensa.css.gob.pa/2021/02/20/inician-jornada-de-vacunacion-contr-el-covid-19-a-pacientes-encamados/</a>
Mesa del Dialogo por la Caja de Seguro Social	Se profundiza la metodología a escoger en el desarrollo del diálogo por la Caja de Seguro Social	Se definen los objetivos generales por parte de los integrantes de la mesa del diálogo de manera consensuada.	<a href="https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/Presidente-Hoy-despues-de-dos-administraciones-los-panamenos-entramos-a-la-Ciudad-de-la-Salud-">https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/Presidente-Hoy-despues-de-dos-administraciones-los-panamenos-entramos-a-la-Ciudad-de-la-Salud-</a>
MARZO 2021			
ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Diálogo por la Caja de Seguro Social	Aprobación Metodología para Diálogo por la Caja de Seguro Social	Se acuerda el consenso, el mecanismo para trabajar la mesa plenaria a partir del 15 de marzo de 2021	<a href="http://prensa.css.gob.pa/2021/03/12/dialogo/">http://prensa.css.gob.pa/2021/03/12/dialogo/</a>
Vacunación contra el covid-19	Se continúa con la aplicación de la segunda dosis de vacunación contra el covid-19	Se habilitan diversos lugares en la República de Panamá para continuar con el proceso de vacunación	<a href="https://prensa.css.gob.pa/2021/03/19/css-de-panama-este-cumple-con-la-aplicacion-de-la-segunda-dosis-contr-la-covid-19-a-los-funcionarios/">https://prensa.css.gob.pa/2021/03/19/css-de-panama-este-cumple-con-la-aplicacion-de-la-segunda-dosis-contr-la-covid-19-a-los-funcionarios/</a>
ABRIL 2021			
ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Propuesta Actuales a la Problemática de la Caja de Seguro Social	Se lleva a cabo vienes académico en la Asamblea Nacional con la participación del Licenciado Francisco Bustamante, Subdirector de la Caja de Seguro Social, quien brinda una explicación general sobre la Caja de Seguro Social.	Se realiza análisis macroeconómico de la Caja de Seguro Social, estructura funcional, debilidades de la administración, reservas financieras al igual que algunas recomendaciones para concienciar a la población	<a href="https://www.asamblea.gob.pa/noticias/propuestas-actuales-la-problematica-de-la-caja-de-seguro-social">https://www.asamblea.gob.pa/noticias/propuestas-actuales-la-problematica-de-la-caja-de-seguro-social</a>
Vacunación contra la COVID-19	Caja de Seguro Social inicia jornada de vacunación en cuatro colegios, circuitos y provincias de Panamá	Aplicación de los viales de astrazeneca y Pfizer	<a href="http://prensa.css.gob.pa/2021/04/07/css-inicia-vacunacion-contr-la-covid-19-en-cuatro-colegios-del-circuito-8-10/">http://prensa.css.gob.pa/2021/04/07/css-inicia-vacunacion-contr-la-covid-19-en-cuatro-colegios-del-circuito-8-10/</a>
Diálogo de la Caja de Seguro Social	Por parte de los miembros de la mesa plenaria se aprueba la metodología, para iniciar el dialogo	Cada Institución del Estado, Ministerios y la Caja de Seguro Social realizarán su exposición ante la mesa plenaria para comunicar la realidad de nuestro país y encontrar una solución a la Caja de Seguros Social	<a href="http://prensa.css.gob.pa/2021/04/15/dialogo-de-la-css-por-entrar-en-su-segunda-fase/">http://prensa.css.gob.pa/2021/04/15/dialogo-de-la-css-por-entrar-en-su-segunda-fase/</a>

## MAYO 2021

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Diálogo nacional por la CSS entra a nueva fase presentación del Diálogo de la Institución	Se presenta el estado de las finanzas de la Caja de Seguro Social, la situación que se presenta en el sistema de invalidez vejes y muerte, programa que administra las pensiones y jubilaciones.	Cuatro subcomisiones discutirán y trabajarán propuestas para salvar las pensiones	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/">https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/</a>
Vacunación contra la COVID-19	Caja de Seguro Social continúa jornada de vacunación a nivel nacional	Aplicación de los viales de astrazena y Pfizer	<a href="https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361">https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361</a>
La Caja de Seguro Social y la Autoridad de Innovación Gubernamental pondrán en marcha plan piloto para el suministro de medicamentos	suministro de medicamentos a la población asegurada	La Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG) y la Caja de Seguro Social, implementan innovadora herramienta digital para adquirir a través de un plan piloto medicamentos a pacientes Hipertensos y de otras enfermedades crónicas.	<a href="https://www.midiario.com/nacionales/lacs-y-la-aig-pondran-en-marcha-plan-piloto-para-adquirir-y-suministrar-medicamentos/">https://www.midiario.com/nacionales/lacs-y-la-aig-pondran-en-marcha-plan-piloto-para-adquirir-y-suministrar-medicamentos/</a>

## JUNIO 2021

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social entra a nueva fase presentación del Diálogo de la Institución	Se presenta el estado de las finanzas de la Caja de Seguro Social, la situación que se presenta en el sistema de invalidez vejes y muerte, programa que administra las pensiones y jubilaciones.	Cuatro subcomisiones discutirán y trabajarán propuestas para salvar las pensiones	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/">https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/</a>
Vacunación contra la COVID-19	Caja de Seguro Social continúa jornada de vacunación a nivel nacional	Aplicación de los viales de astrazena y Pfizer	<a href="https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361">https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361</a>
La Caja de Seguro Social y la Autoridad de Innovación Gubernamental pondrán en marcha plan piloto para el suministro de medicamentos	Suministro de medicamentos a la población asegurada	La Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG) y la Caja de Seguro Social, implementan innovadora herramienta digital para adquirir a través de un plan piloto medicamentos a pacientes Hipertensos y de otras enfermedades crónicas.	<a href="https://www.midiario.com/nacionales/lacs-y-la-aig-pondran-en-marcha-plan-piloto-para-adquirir-y-suministrar-medicamentos/">https://www.midiario.com/nacionales/lacs-y-la-aig-pondran-en-marcha-plan-piloto-para-adquirir-y-suministrar-medicamentos/</a>

## JULIO 2021

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social entra a nueva fase presentación del Diálogo de la Institución	Se presenta el estado de las finanzas de la Caja de Seguro Social, la situación que se presenta en el sistema de invalidez vejes y muerte, programa que administra las pensiones y jubilaciones.	Cuatro subcomisiones discutirán y trabajarán propuestas para salvar las pensiones	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/">https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/</a>
Vacunación contra la COVID-19	Caja de Seguro Social continúa jornada de vacunación a nivel nacional	Aplicación de los viales de astrazena y Pfizer	<a href="https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361">https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361</a>
Firma de Acuerdo entre la Caja de Seguro Social y Construcciones Hospitalarias, S.A (FCC)	Se firma finiquito que permite reiniciar próximamente los trabajos en la Ciudad de la Salud	Se establece un plazo de noventa días para que se lleve a cabo las acciones legales correspondientes	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/">https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/</a>
Inauguración de Centro de Bienestar en Río Hato	El Dr. Enrique Lau Cortes, junto al Embajador de España Francisco Javier Pagalday, autoridades de la Institución y provinciales inauguran	Representa una alternativa para la Atención de pacientes de la tercera edad, jóvenes y adultos de la provincia de Cidre	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/">https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/</a>

## AGOSTO- 2021

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Diálogo Nacional por la CSS entra a nueva fase presentación del Diálogo de la Institución	Se presenta el estado de las finanzas de la Caja de Seguro Social, la situación que se presenta en el sistema de invalidez vejes y muerte, programa que administra las pensiones y jubilaciones.	Cuatro subcomisiones discutirán y trabajarán propuestas para salvar las pensiones	<a href="https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/">https://www.prensa.com/sociedad/dialogo-nacional-por-la-css-entra-a-nueva-fase-tras-presentacion-de-diagnostico-de-la-institucion/</a>
Vacunación contra la COVID-19	La Caja de Seguro Social continúa Jornada de vacunación a Nivel Nacional	Aplicación de los viales de astrazena y Pfizer	<a href="https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361">https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361</a>
Firma de acuerdo entre la Caja de Seguro Social y Construcciones Hospitalarias, S.A (FCC)	Se firma finiquito que permitir reiniciar próximamente los trabajos en la Ciudad de la Salud	Se establece un plazo de noventa días para que se lleven a cabo las acciones legales correspondientes.	<a href="http://prensa.css.gob.pa/2021/07/28/lacs-y-fcc-firman-acuerdo-que-permitira-reinicio-de-obras-en-ciudad-de-la-salud/">http://prensa.css.gob.pa/2021/07/28/lacs-y-fcc-firman-acuerdo-que-permitira-reinicio-de-obras-en-ciudad-de-la-salud/</a>

SEPTIEMBRE 2021

ACTIVIDAD	OBSERVACION	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
La Caja de Seguro Social Cumple con la Ciudadanía, garantizando integridad y transparencia	Cumplir las políticas de gobierno abierto, a través de la aplicación de la tecnología con accesibilidad, forman parte de las herramientas que la Caja de Seguro Social (CSS) facilita para garantizar la integridad y transparencia.	El Doctor Enrique Lau Cortés informa que se han adoptado medidas para hacer frente a la emergencia sanitaria y evitar que el virus se siga propagando, pero de la mano de cada gestión realizada y la supervisión y transparencia en cada compra, en cada acto público y en la verificación de cada uno de estos procesos", confirmó.	<a href="https://prensa.css.gob.pa/2020/12/09/css-cumple-con-la-ciudadania-garantizando-integridad-y-trasparencia/">https://prensa.css.gob.pa/2020/12/09/css-cumple-con-la-ciudadania-garantizando-integridad-y-trasparencia/</a>
Vacunación contra la COVID-19	La Caja de Seguro Social continúa Jornada de vacunación a Nivel Nacional	Aplicación de los viales de astrazena y Pfizer	<a href="https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361">https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361</a>

SEPTIEMBRE - 2021

ACTIVIDAD	OBSERVACION	MEDIDAS ADOPTADAS	VINCULO DE NOTICIAS
Vacunación contra la COVID-19	La Caja de Seguro Social continúa Jornada de vacunación a Nivel Nacional	Aplicación de los viales de astrazena y Pfizer	<a href="https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361">https://twitter.com/CSSPanama/status/1405529656908943361</a>
Informe de Rendición de Cuenta 2020-2021	El Director General Dr. Enrique Lau Cortés, brinda información referente al desempeño de su gestión lo realizado, lo pendiente y los desafíos por resolver.	El Dr. Enrique Lau Cortés informa sobre la prevención, contención y mitigación de la pandemia COVID-19; la negociación y el acuerdo transaccional para la finalización de la Ciudad de la Salud y de otras obras inconclusas. Se abordaron temas relacionados al ámbito de la innovación tecnológica, los ingresos, los egresos, las inversiones, las licitaciones de medicamentos, compras de equipos médicos, reclutamiento de personal de salud y la acreditación hospitalaria	<a href="https://prensa.css.gob.pa/2021/10/26/dr-enrique-lau-cortes-presenta-informe-de-rendicion-de-cuentas-2021-ante-el-dnc/">https://prensa.css.gob.pa/2021/10/26/dr-enrique-lau-cortes-presenta-informe-de-rendicion-de-cuentas-2021-ante-el-dnc/</a>
Alianza entre la Universidad de Panamá y la Caja de Seguro Social	El Dr. Lau Cortés, se reúne con personal de la Universidad de Panamá	El Dr. Lau conversa sobre el fortalecimiento y la cooperación entre la facultad de medicina de la Universidad de Panamá y la Caja de Seguro Social	<a href="https://prensa.css.gob.pa">https://prensa.css.gob.pa</a>
La Caja de Seguro Social y el Ministerio de Salud unifican sistema informático perinatal	La Caja de Seguro Social y el Minsa mediante alianza estratégica garantizan el acceso a los servicios integrados de salud para una atención prenatal y neonatal de calidad	Se trata de una plataforma SIP PLUS, que integra a los elementos clínicos e informáticos para el registro de la información generada mediante la atención de la mujer embarazada y el recién nacido.	<a href="https://prensa.css.gob.pa">https://prensa.css.gob.pa</a>
Inauguran Tercer Centro de Bienestar	El Dr. Enrique Lau Cortés junto a autoridades de la Caja de Seguro Social inauguran tercer Centro de Bienestar "Maximino Sáez", ubicado extratégicamente en la plaza 5 de	Orientar y fortalecer las actividades físicas en beneficio de la población y la tercera edad con el propósito de brindarles una mejor calidad de vida.	<a href="https://prensa.css.gob.pa">https://prensa.css.gob.pa</a>

## 12. Datos Abiertos

Cuadro No. 7

Caja de Seguro Social				
Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
Dirección Nacional de Logística	Inventario de insumos Médico Quirúrgico	4	Cuadro con datos de las existencias de inventario de los renglones Consolidados de la Sección Médico Quirúrgico	2020-2021
	Inventario de Medicamentos	5	Cuadro con datos de las existencias de inventario de los renglones Consolidados de la Sección de Medicamentos.	
PRAA	Prestaciones Pagadas	2	El conjunto de datos muestra diferentes prestaciones que otorga la Ley No. 54 de 27 de diciembre de 2000, Ley del PRAA, cantidad de educadores y beneficiarios que han recibido el pago de su prestación económica.	2020-2021
	Portafolio de Inversiones	2	El conjunto de datos muestra los instrumentos financieros que constituyen el portafolio de inversiones del Fideicomiso del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable – PRAA	
	Patrimonio Administrado	3	El conjunto de datos muestra la evolución mensual del patrimonio administrado del Fideicomiso del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable - PRAA	
	PRAA Prestaciones Pagadas enero a diciembre 2020	2	Datos de Prestaciones Pagadas de enero a diciembre del año 2020.	
DEN Recursos Humanos	Planilla Institucional	4	El conjunto de datos contiene el total de la Planilla Institucional de la Caja de Seguro Social	2020-2021
	Licencias por Estudios y Auxilios Económicos, aprobados por la CSS	1	Datos estadísticos anuales de los montos pagados por Licencias con Sueldo, Licencias sin Sueldo y Auxilios Económicos, fundamentado en el Reglamento de Licencias, Becas y Auxilios Económicos de la CSS	
	Servidores públicos capacitados por tema	1	Se muestra la cantidad de funcionarios de la CSS capacitados por el Depto. de Educación, en diferentes temas.	

## Caja de Seguro Social

Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
<b>DEN Prestaciones Económicas</b>	Números y montos pagados en subsidio de incapacidad temporal	3	El conjunto de datos muestra las cifras de los montos pagados en subsidio de incapacidad temporal	2020-2021
	Pensionados y jubilados que cobran por cheque	3	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	
	Planilla Riesgos Profesionales Numero y montos pagados en Cheque ACH	3	Montos pagados en cheques y ACH de la planilla de pensiones de riesgos profesionales	
	Cantidad y montos pagados a pensionados	3	Planilla de la cantidad y monto pagado mensualmente a los pensionados y jubilados a nivel nacional	
	Prestaciones de Corto Plazo Area Metro año 2020	2	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 correspondientes al año 2020.	
	Subsidios por incapacidad temporal pagados en area metro	2	En este conjunto de datos vemos un informe comparativo donde detallamos los subsidios por incapacidad temporal pagados en el área metropolitana	
	Subsidio y numeros pagados riesgos profesionales incapacidades temporales	2	En este conjunto de datos se muestra la información referente a números y montos pagados en concepto de subsidio por incapacidad temporal	
	Montos pagados a pensionados en las planillas del año 2020	2	El conjunto de datos contiene las estadísticas de pensionados y montos pagados en las planillas de Enero a Diciembre de 2020	

## Caja de Seguro Social

Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
Dirección Ejecutiva Nacional Legal	Informe de delitos, sanciones, demandas, procesos y audiencias	1	Cuadro de los distintos Procesos Legales.	2020-2021
Dirección Nacional de Finanzas	Ejecución Presupuestaria de Ingresos, Gastos e Inversiones Preliminar	3	El conjunto de datos contiene la Ejecución Presupuestaria de Ingresos, Gastos e Inversiones	2020-2021
Dirección Nacional de Auditoría	Informes Gestionados de Auditoría Interna	1	El conjunto de datos contiene el total de los Informes Gestionados en la Dirección Nacional de Auditoría de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional	2020-2021
	Auditorías de Evaluación de Control Interno – 2021	1	El conjunto de datos contiene la cantidad de auditorías realizadas de control interno de la institución por la Dirección Nacional de Auditoría 2021.	
Coordinación Nacional de Hemodialisis	Localización Geográfica de las Salas de Hemodialisis	1	El conjunto de datos contiene las coordenadas de Geolocalización de Salas de Hemodiálisis	2020-2021

## Caja de Seguro Social

Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
Dirección Nacional de Planificación	Localización de las Unidades Ejecutoras de Salud	1	El Conjunto de datos contiene las Coordenadas de Geolocalización de las Unidades Ejecutoras de Salud: Hospitales, Policlínicas, ULAPS y CAPPs de la CSS	2020-2021
	Población Protegida por Asegurados y Dependientes - Provincia y Comarca	1	Población Protegida por la CSS en la República, por Clase de Asegurados y Dependientes, según Provincia y Comarca Indígena	
	Estadísticas anuales de Nuevas Inscripciones de Asegurados en la República (P)	1	Nuevas Inscripciones de Asegurados en la República, por Sexo de los Años 2018 - 2020 (P)	
	Nuevas Inscripciones de Dependientes de Asegurados Cotizantes en la República, según Tipo de Dependiente: Años 2018 -2020	1	Nuevas Inscripciones de Dependientes de Asegurados Cotizantes en la República, según Tipo de Dependiente: Años 2018 -2020	
	Nuevas Inscripciones de Dependientes de Asegurados Cotizantes en la República, según Tipo, Provincia y año	1	Conjunto de datos con las nuevas Inscripciones de Dependientes de Asegurados Cotizantes en la República, según Tipo de Dependiente, según Provincia	
	Subsidios Concedidos por la CSS, según Riesgo y Clase: Año 2018 - 2020	1	Estadísticas de los Subsidios Concedidos por la CSS en la República de Panamá, según Riesgo, Clase y Año.	
	Cantidad de Pensionados -2020	1	Total por año de las pensiones vigentes en la república, por sexo, según programa y prestación - 2019	
	Montos pagados en Pensiones Vigentes 2018 - 2020	1	El archivo contiene la descripción y el desglose de las pensiones vigentes en la república de Panamá por programa y prestación del 2018 al 2020.	
	Subsidios por Provincia - Hombres - 2020	1	Subsidios concedidos por la caja de seguro social en la república por provincia, según programa y sexo (hombres) del año 2020	
	Subsidios de Maternidad concedidos - 2020	1	Número y monto pagado por subsidios de maternidad del riesgo de enfermedad, según provincia del año 2020	

Caja de Seguro Social				
Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
Dirección Nacional de Planificación	Subsidios por Provincia - Mujeres - 2020	1	Subsidios concedidos por la caja de seguro social en la república por provincia, según programa y sexo (hombres) del año 2020	2020 - 2021
	Subsidios de Funerales Concedidos - 2020	1	Número y monto pagado por subsidios de funeral del riesgo de invalidez vejez y muerte, por sexo, según provincia - 2020.	
	Jubilaciones año 2020	1	Jubilaciones Vigentes en la república, por grupo de edad, según sexo, correspondiente al año 2020.	
	Subsidios de Riesgos Profesionales concedidos por grupo de actividad económica - 2020	1	El programa de riesgos profesionales concede subsidios por clase y según grupo de actividad económica del año 2020	
	CSS - Subsidio de Incapacidad Temporal Concedidos - 2020	1	Número y monto pagado por subsidios de incapacidad temporal concedidos por riesgos profesionales en la república de Panamá, por clase y por provincia del año 2020.	
	Pensiones vigentes según programas y prestaciones - 2018 / 2020	1	Pensiones vigentes en la república de Panamá, según programa y prestaciones por el año 2018 al 2020	
	Subsidios concedidos según grupo de actividad económica - 2020	1	Subsidios concedidos por el riesgo de enfermedad y maternidad en la república de Panamá, por clase, según grupo de actividad económica del año 2020.	
	Subsidios de lentes concedidos por provincia - 2020	1	Número y monto pagado por subsidios de lentes del riesgo de enfermedad y maternidad, por sexo, según provincia año 2020.	
	Subsidios de Incapacidad Temporal Concedidos - 2020	1	Número y monto pagados por subsidios de incapacidad temporal del riesgo de enfermedad y maternidad, según provincia en el año 2020.	
	Pensionados por sexo y edad - 2018 - 2020	1	Pensionados en la república, según sexo y grupo de edad correspondiente a los años 2018 al 2020.	

## Caja de Seguro Social

Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
<b>Dirección Nacional de Planificación</b>	Asegurados Cotizantes por sexo y grupo de edad - 2018 / 2019 / 2020	1	Lista de asegurados cotizantes a nivel nacional, según sexo y grupo de edad: años - 2018 / 2019 / 2020.	2020 - 2021
	Pago de pensiones a residentes en el exterior año 2020	1	Pagos por pensiones y jubilaciones a los asegurados que residen permanentemente en el exterior, correspondiente al año 2020.	
	Números y montos pagados en prótesis dental 2020	1	Número y montos pagados a pensionados y jubilados beneficiados por el programa de prótesis dental en la república, según provincia - 2020	
	Estadística anual de Asegurados Cotizantes Activos en la República por Sector €	1	Conjunto de datos de las estadísticas por año de Asegurados Cotizantes Activos en la República de Panamá, por sector €	
	Estadística anual - Población Protegida según Clase	1	Estadísticas anuales sobre la Población Protegida por la Caja de Seguro Social en la República de Panamá, según Clase.	
	Localización Unidades Ejecutoras Administrativas y Agencias	1	El conjunto de datos contiene las Coordenadas de Geolocalización de las Unidades Ejecutoras Administrativas y Agencias de la CSS a nivel nacional	

## Caja de Seguro Social

Unidad Ejecutora	Conjunto de datos	Cantidad	Descripción	Periodo
Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	Directorio Telefónico de las Unidades Ejecutoras de Salud de la CSS	1	El conjunto de datos contiene el listado de números telefónicos de las Unidades Ejecutoras de Salud: Hospitales, Policlínicas, ULAPS y CAPPS de la CSS	2020-2021
	Directorio Telefónico de las Unidades Ejecutoras Administrativas y Agencias.	1	El conjunto de datos contiene el listado de números telefónicos de las Unidades Ejecutoras Administrativas y Agencias de la CSS	
Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud	Consultas de Medicina General – 2016 / 2020.	1	Consultas de Medicina General en las instalaciones de la Caja de seguro Social, por Región, en el periodo de 2016 a 2020.	2020-2021
	Consultas de Medicina Especializada – 2016 / 2020.	1	Consultas de Medicina Especializada en las instalaciones de la Caja de Seguro Social en el periodo del año 2016 al año 2020.	
De los 174 conjuntos de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos, <b>81</b> corresponden a los periodos de 2020-2021.				

## B. NIVEL EJECUTIVO Y OTROS COMPONENTES

### B.1. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

El presente Informe corresponde a los resultados más relevantes de la Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021.

#### DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN

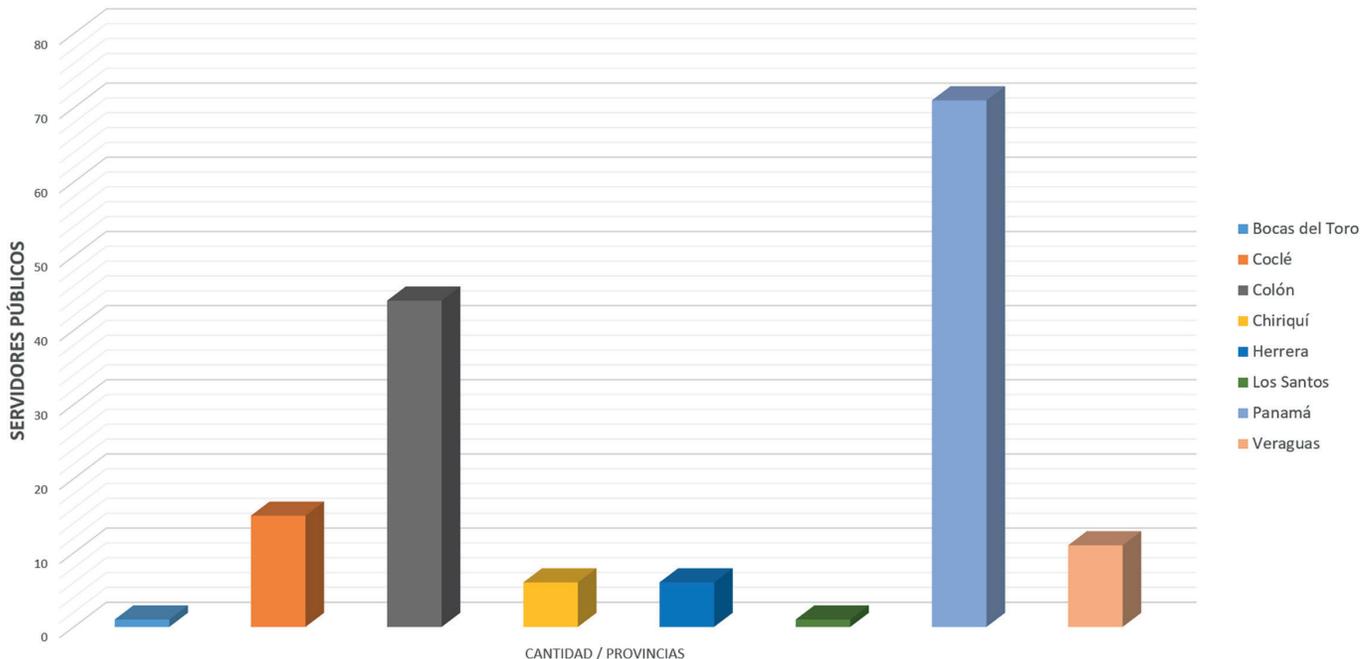
##### Bono de Incentivo de Capacitación

De acuerdo con la Resolución 115-2021-D.G. del 10 de febrero de 2020, aprobada por el Dr. Enrique Lau Cortés, Director General, se hizo efectivo el pago del bono de capacitación a favor de 155 servidores públicos, los cuales cumplieron con los criterios establecidos.

Gráfica No. 1

Servidores Públicos Beneficiados con el Bono de Capacitación por Provincia

#### BENEFICIADOS CON EL BONO DE CAPACITACIÓN POR PROVINCIA



**Cuadro No. 1**

Provincia	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas
Cantidad	1	15	44	6	6	1	71	11

### **PLATAFORMA ELECTRÓNICA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE**

Se logró la implementación de la plataforma virtual con el apoyo de la Dirección Nacional de Innovación, mediante la cual los servidores públicos de la institución pueden llevar a cabo los seminarios con el objetivo de mejorar las competencias administrativas y técnicas requeridas para el desarrollo de sus funciones.

### **SISTEMA DE REGISTRO DE CAPACITACIONES (SIRECA)**

En conjunto con la Dirección de Innovación y Transformación, se logró la puesta en marcha del Sistema de Registros de Capacitaciones (SIRECA), a través del cual se lleva el registro de todas las actividades educativas realizadas a nivel nacional que planifica y coordina la Dirección Nacional de Educación.

### **ADQUISICIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS**

Se adquieren sesenta (60) computadoras portátiles, logrando así equipar el salón de cómputo de la Dirección Nacional de Educación (Aula Institucional), con el fin de modernizar y mejorar el servicio ofrecido a los servidores públicos de la institución.

De igual forma, se adquirieron quince (15) computadoras de escritorios, las cuales fueron distribuidas a los Jefes de Departamento y Sección de la Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos y simultáneamente a los Planificadores y Gestores de la Capacitación.

### **ACTIVIDADES EDUCATIVAS**

La Dirección Nacional de Educación a través, de sus departamentos de Capacitación, Planificación y Evaluación Educativa, y Tecnología e Innovación Educativa, logró atender durante los meses de noviembre del año 2020 a octubre del 2021, treinta y seis mil doscientos noventa (36,290) servidores públicos que participaron en las siguientes actividades educativas:

## Cuadro No. 2

### Actividades Educativas

1 de noviembre del 2020 al 31 de octubre del 2021

TEMA DE CAPACITACIÓN	TOTAL
Motivación Laboral	5
Taller de Cuerdas Bajas Indoor	8
Excel Básico	9
Equipo de Alto Desempeño	10
Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo	11
Actualización en Análisis de Cuenta de Inventario	12
Taller de Clima Organizacional	12
Solución del Dolor Musculoesquelético	13
SAFIRO	16
Trabajo en Equipo	17
Proyecto de Jornada Conjunta	18
Uso Adecuado del Equipo Rodante	18
Reglamento Interno de Personal	21
Seminario de Seguridad Vial	21
Asepsia en Instalaciones de Salud	24
Imagen Institucional	24
Higiene y Seguridad Social	25
Evaladores de Índices Hospitalarios	26
Formación de Brigadas de Emergencia Multiamenaza	30
Higiene de Mano	31
Guía de Limpieza y Desinfección en Instalaciones Sanitarias	37
Servicio Profesional Competente	37
Integración de la Salud y Seguridad Ocupacional	42
Prevención de Desastres	44
Excel Intermedio	46
Negociación y Resolución de Conflicto	49
SISCOM	50
Relaciones Humanas	56
Entrenamiento de Alto Impacto para Analistas de Personal	59
Manejo del Dolor en el Trabajo y Postura	79
Liderazgo y Supervisión	83
Redacción y Ortografía	96
Manejo y Uso Correcto de los Bienes del Estado	98
Aspectos Relevantes de los Procesos Disciplinarios	108
Estilo de Vida Saludable	129
Manejo de Control Interno con Base COSO 13	138
Un Regalo una Queja	138
Primeros Auxilios Básicos	140
Ley 22	159
Optimización, Proceso y Avance en la Gestión Administrativa	160
Manejo del Estrés Laboral	219
Ambiente de Trabajo Seguro	333
Mensajero Eficiente, Servicio Excelente	343
Comunicación Asertiva y Efectiva	417
Inducción al Nuevo Servidor Público	528
Imagen Secretarial desde una Perspectiva Institucional	920
Atención al Usuario	947
El Arte de Hablar en Público	1603
Presentaciones Profesionales y Efectivas	1855
Administración del Tiempo	1888
Microsoft Outlook	2508
La Cara de la Autoestima	3,026
Microsoft Word	3149
Saber Escuchar es la Clave de la Comunicación	3301
Servir al Usuario es un Compromiso	4086
Resiliencia	4500
Desarrollando Mi Labor con Mística y Sentido de Pertenencia	4568
<b>TOTAL</b>	<b>36290</b>

## REFORZAMIENTO DEL RECURSO HUMANO

El equipo de la Dirección Nacional de Educación se ha visto reforzado con la incorporación de nuevos Planificadores y Gestores de la Capacitación.

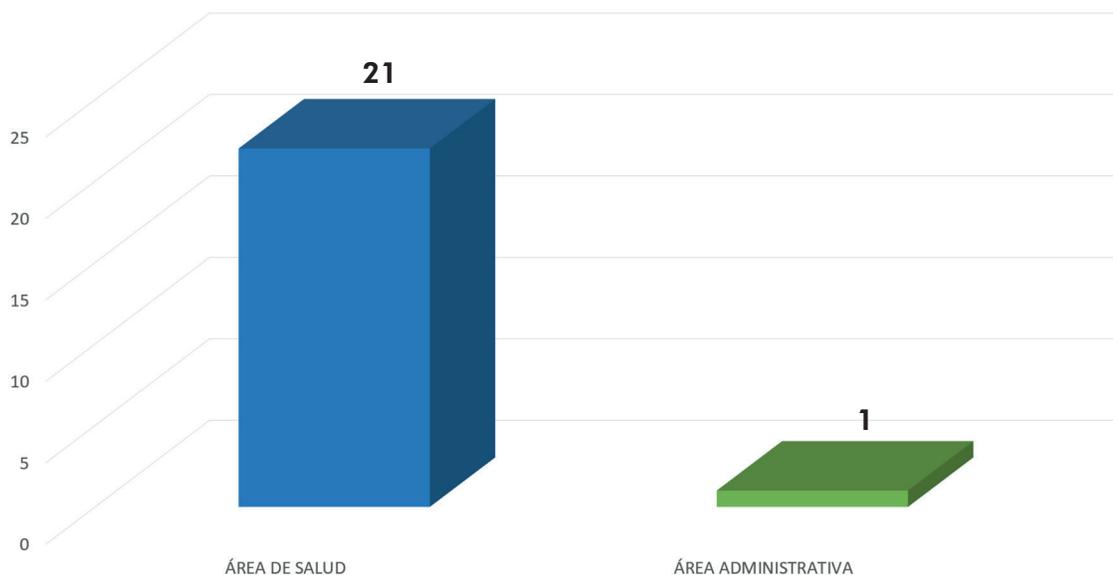
## PLANES DE CARRERA Y DESARROLLO PROFESIONAL

El Departamento de Planes de Carrera y Desarrollo Profesional, tramitó las solicitudes de licencias y auxilios económicos por estudio, que cumplieron con los requisitos, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Licencias, Becas y Auxilios.

Durante el periodo de noviembre 2020 a octubre 2021, se tramitó veintitrés (23) licencias con sueldo, veintidós corresponden al sector salud y una (1) al área administrativa.

**Gráfica No. 2**

### LICENCIAS POR ESTUDIO TRAMITADAS NOVIEMBRE 2020 A OCTUBRE 2021



## PRÓRROGAS DE LICENCIAS POR ESTUDIOS

Durante el período de noviembre a diciembre de año 2020, no se trabajaron prórrogas. Mientras que, en el año 2021, se han tramitado dos (2) prórrogas correspondientes al área de salud.

## MODIFICACIONES DE LICENCIAS POR ESTUDIOS

Durante el período de noviembre a diciembre de 2020, se tramitó una (1) modificación, correspondiente al área de salud. De igual forma, durante el año 2021, se han tramitado dos (2) modificaciones correspondientes al área de salud.

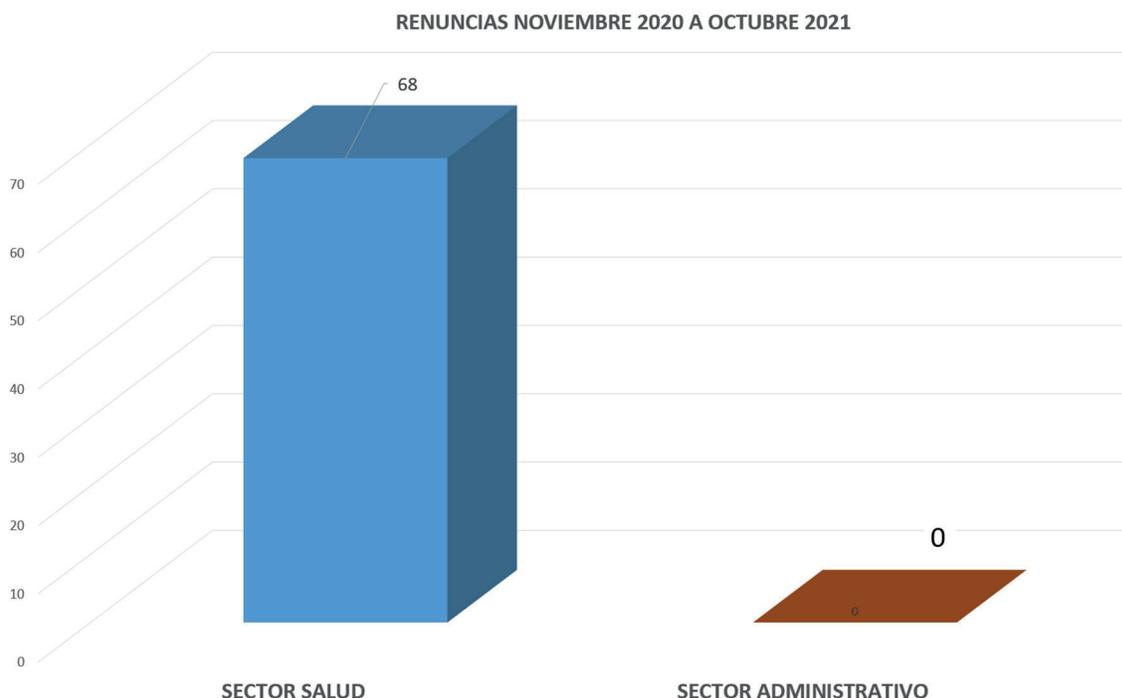
## RENUNCIAS DE SERVIDORES PÚBLICOS

Durante el período de noviembre de 2020 a octubre del año 2021, se investigaron 68 renunciaciones correspondientes al área de salud.

De igual forma, el Departamento de Planes de Carrera y Desarrollo Profesional, ha realizado los procesos que se detallan a continuación:

- Informe de Investigación de los médicos que han renunciado a la Caja de Seguro Social: Sesenta y ocho (68) casos.
- Confección de Estadísticas de Cuentas por Cobrar solicitado por Auditoría de la Contraloría General: Veintitrés (23) expedientes.
- Revisión del Reglamento de Licencias, Becas y Auxilios (todos los viernes) se concluyó.
- Actualización de los expedientes que se custodian en nuestro departamento.
- Devolución del Cheque correspondiente al último pago del Auxilio Económico del sector salud, por renuncia a la Caja de Seguro Social.
- Revisión y seguimiento de los Setenta y siete expedientes de cuentas por cobrar que se custodian en el departamento. Años: 2006 al 2019.

**Gráfica No. 3**



Galerías de imágenes de seminarios 2020-2021

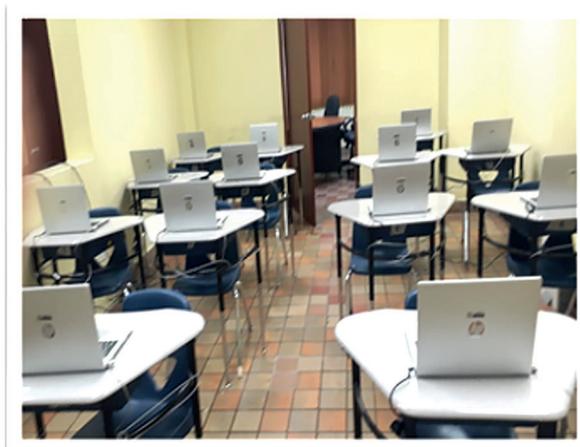
## SEMINARIO DE PROTOCOLO E IMAGEN DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS PARLAMENTARIAS



### MANEJO ADECUADO DE LOS BIENES DEL ESTADO



### AULA INSTITUCIONAL



### EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO



### ACTUALIZACIÓN DE LA LEY 22



## DEPARTAMENTO DE INGRESOS, CAMBIOS Y SEPARACIONES

En cumplimiento a los acuerdos pactados entre los diferentes gremios de salud, la Caja de Seguro Social y el Ministerio de Salud, en el periodo enero 2021 a la fecha, se han estado generando las actualizaciones de salario en los siguientes conceptos:

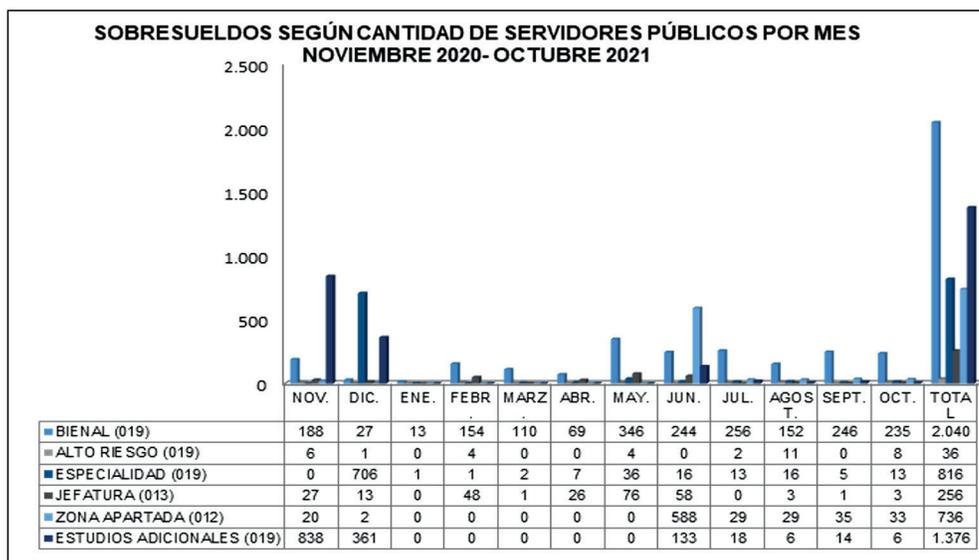
### PAGO DE SOBRESUELDO POR ESTUDIOS DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS:

Actualización del segundo pago del sobresueldo por estudios adicionales a los médicos y odontólogos con grados de Doctorado, Maestrías (Académicas y Clínicas) y Postgrados. En total, se han procesado los sobresueldos para 1,763 galenos, con una erogación mensual de B/.814,431.49 y un impacto anual de B/.9,773,177.88, según la Adenda Complementaria II del 2 de agosto de 2017 y los Decretos Ejecutivos No.418 de 4 de diciembre de 2018 y No.74 del 8 de marzo de 2019.

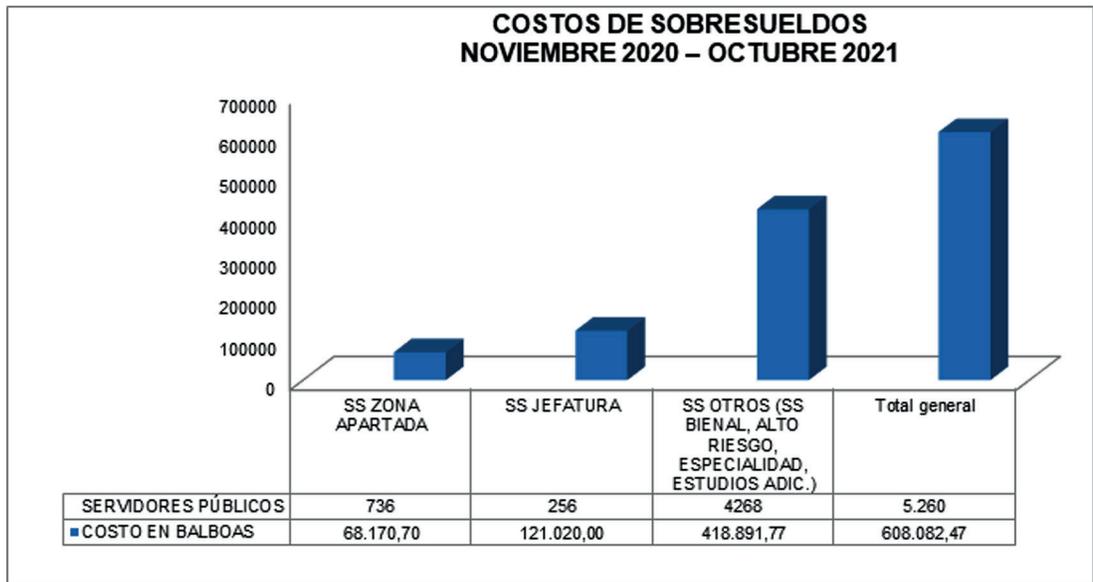
### PAGO DE SOBRESUELDO POR ESPECIALIDAD A ENFERMERAS:

Conforme al Acuerdo fechado 21 de abril de 2021, se le actualizó el sobresueldo por especialidad a las Enfermeras Básicas, con grado de Postgrado, en la segunda quincena del mes de junio de 2021, así como el pago retroactivo de enero a la primera quincena del mes de junio, honrando lo pactado, a un total de 638 Enfermeras por un monto mensual de B/.95,058.00 y un costo anual por el orden de B/.1,140,696.00.

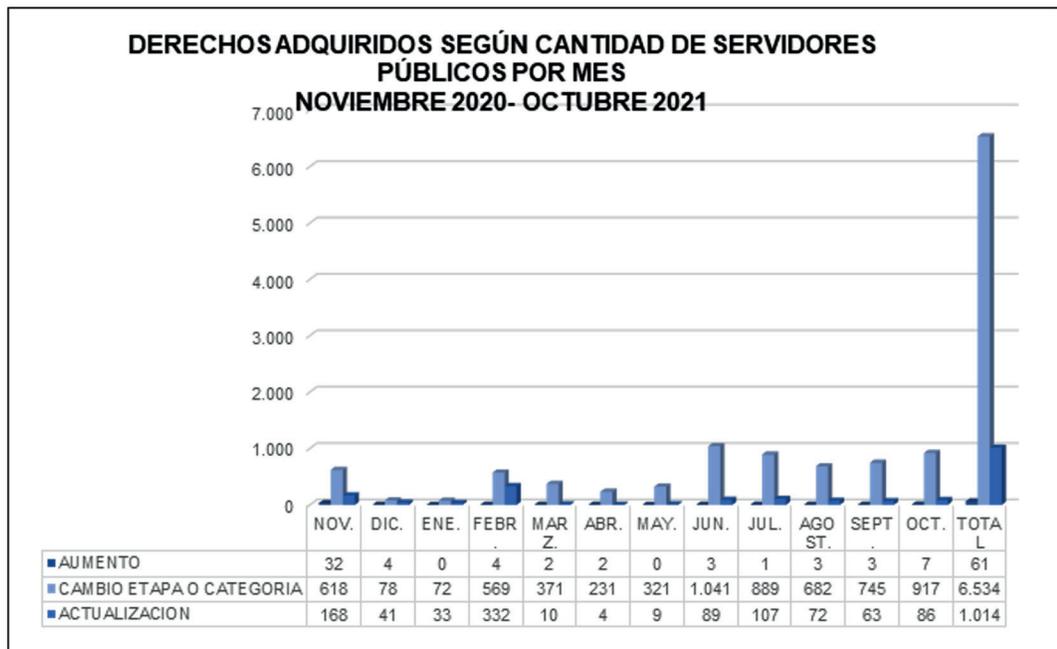
Gráfica No. 4



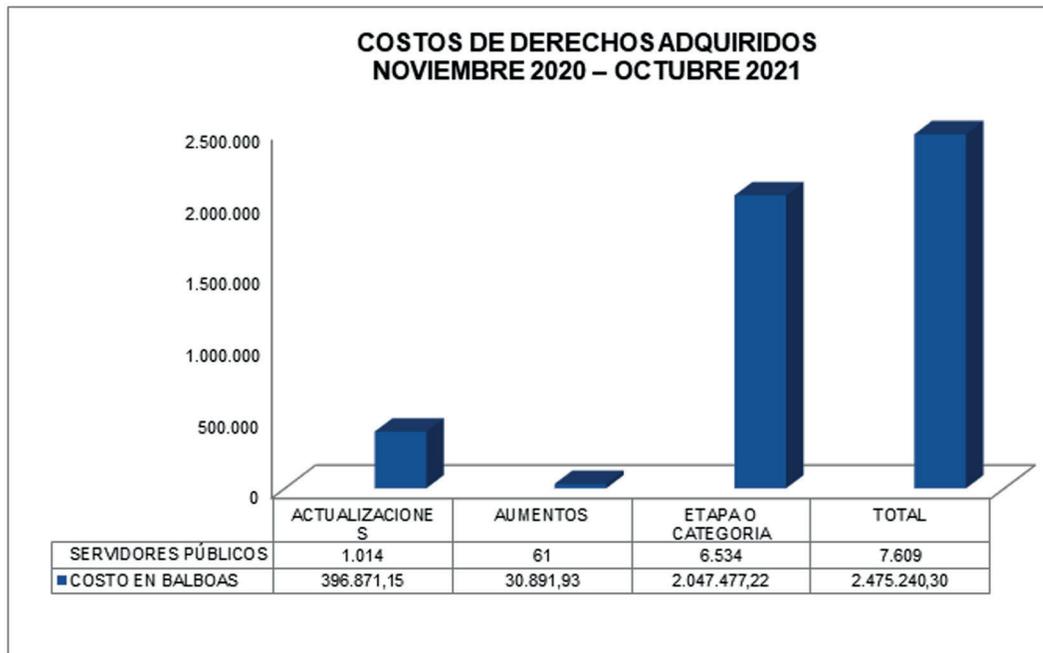
Gráfica No. 5



Gráfica No. 6

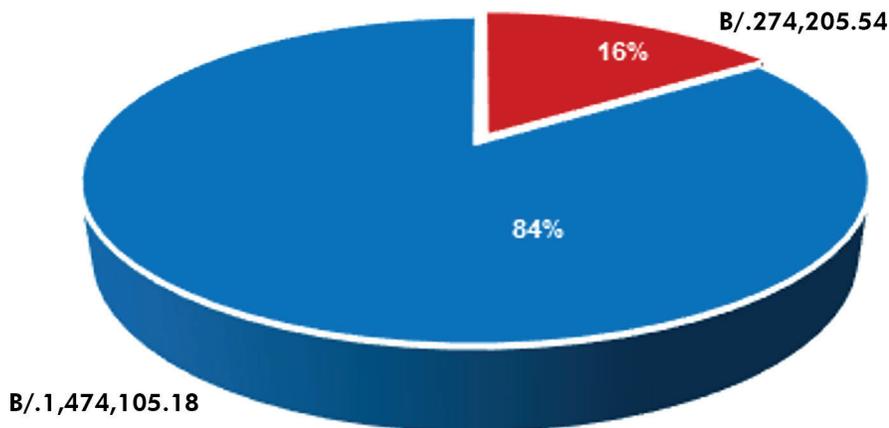


Gráfica No. 7



Gráfica No. 8

**PORCENTAJE DE NOMBRAMIENTO DEL PERSONAL  
SEGÚN TIPO DE INSTALACIÓN Y COSTO  
Noviembre 2020 - Octubre 2021**

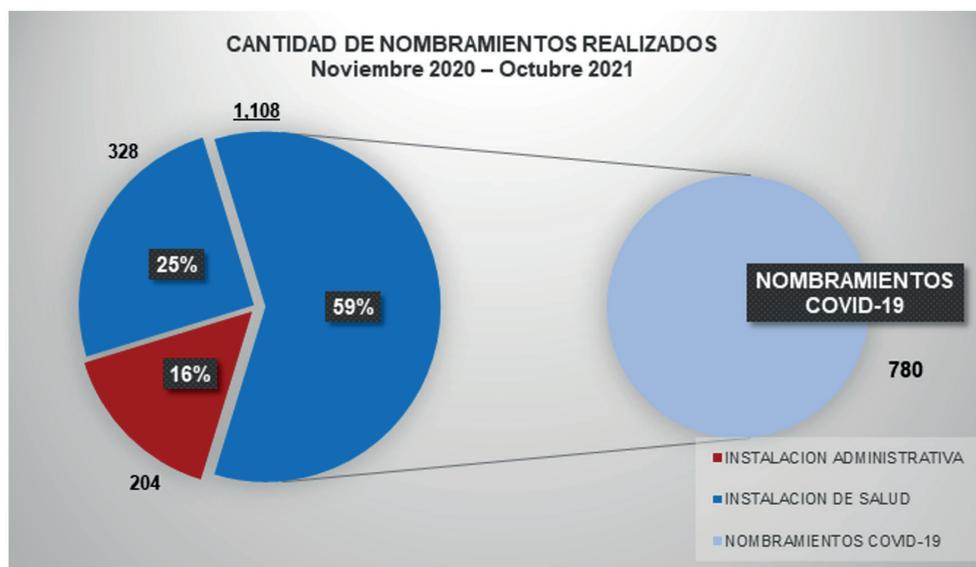


**Instalación Administrativa**  
incluye Edificios Administrativos, Direcciones y Coordinaciones Administrativas.

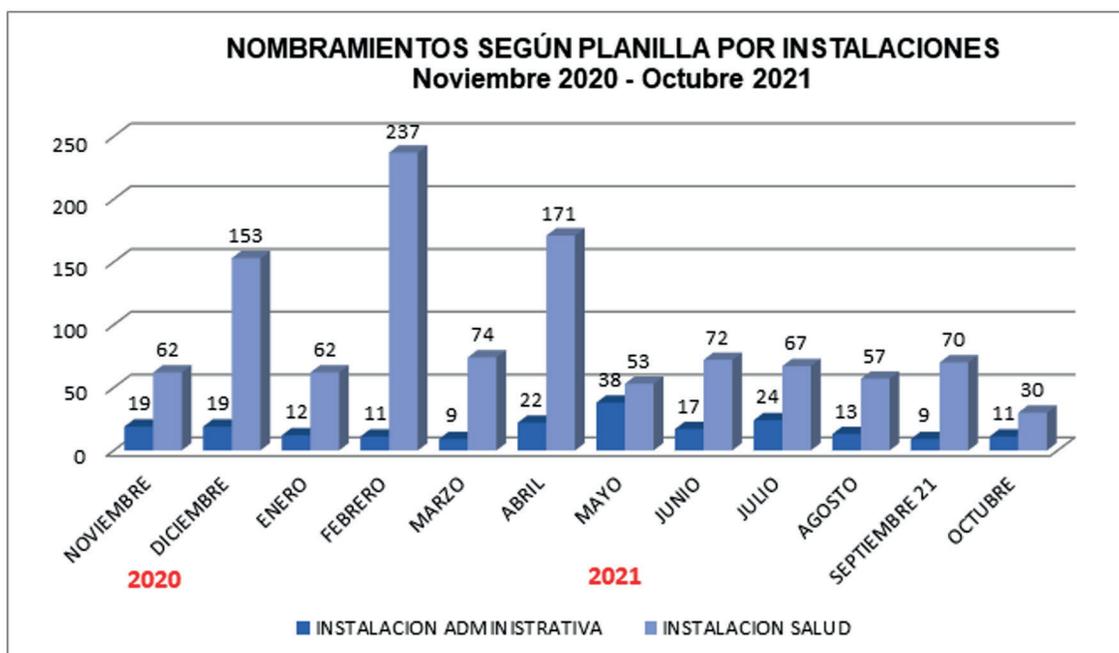
**Instalaciones de Salud,**  
incluye: Hospitales, Policlínicas, CAPPS, ULAPS y las Coordinaciones y Programas de Salud.

- INSTALACIÓN ADMINISTRATIVA
- INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica No. 9



Gráfica No. 10



### Cuadro No.3

#### ESTRUCTURA DEL PERSONAL HOSPITAL COVID

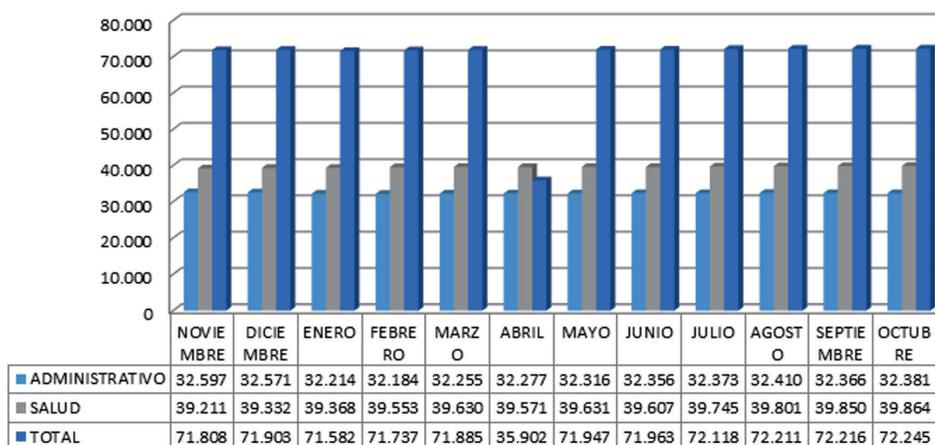
HOSPITAL COVID	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	52
ASEADOR DE HOSPITAL	25
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
AYUDANTE GENERAL	1
CAMILLERO	18
CONDUCTOR DE VEHÍCULO	1
INGENIERO BIOMÉDICO	1
JEFE DE SECCIÓN	1
OPERADOR DE CILINDROS DE GASES MED.	1
SECRETARIA	1
TRABAJADOR MANUAL	2
SALUD	198
ASISTENTE DE LABORATORIO	7
ENFERMERA	62
ESTADÍSTICO DE SALUD	5
FISIOTERAPEUTA O KINESIÓLOGO	2
LABORATORISTA CLÍNICO	17
MÉDICO ESPECIALISTA	12
MÉDICO GENERAL	23
NUTRICIONISTA DIETISTA	3
QUÍMICO PROG. DE SALUD OCUPACIONAL	1
TEC. EN RAD. MED. II	5
TÉCNICO EN ENFERMERIA	51
TECNÓLOGO EN RADIOLOG E IMÁGENES II	1
TERAPEUTA RESPIRATORIO	9
<b>Total General</b>	<b>250</b>



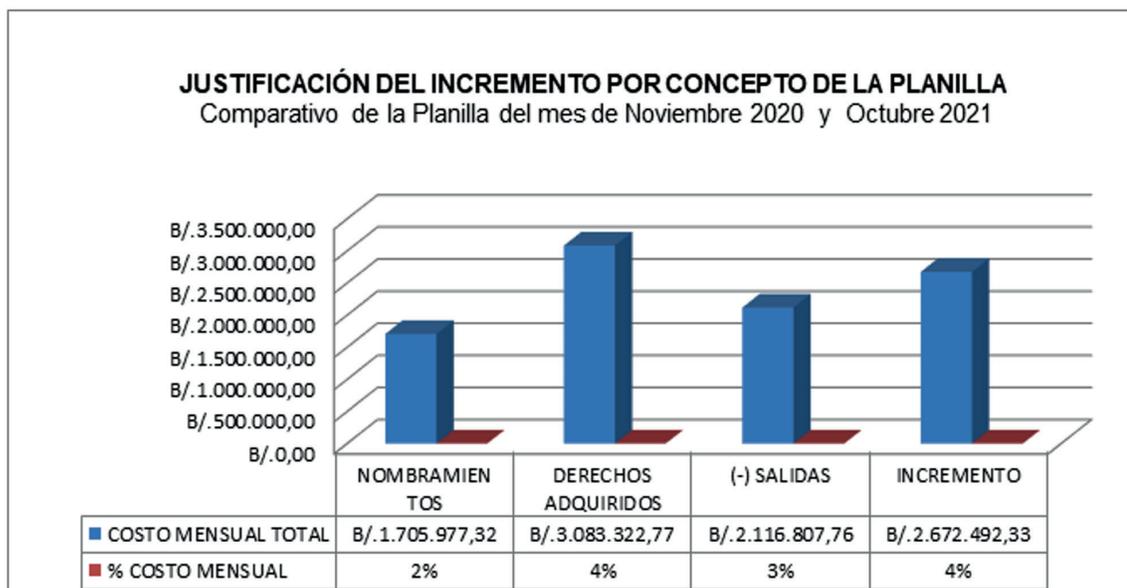
### PLANILLA

#### Gráfica No. 11

Comportamiento de la Planilla  
Noviembre 2020 a Octubre 2021



Gráfica No. 12



**Nombramientos.** Personal que ingresó a la institución en este periodo.

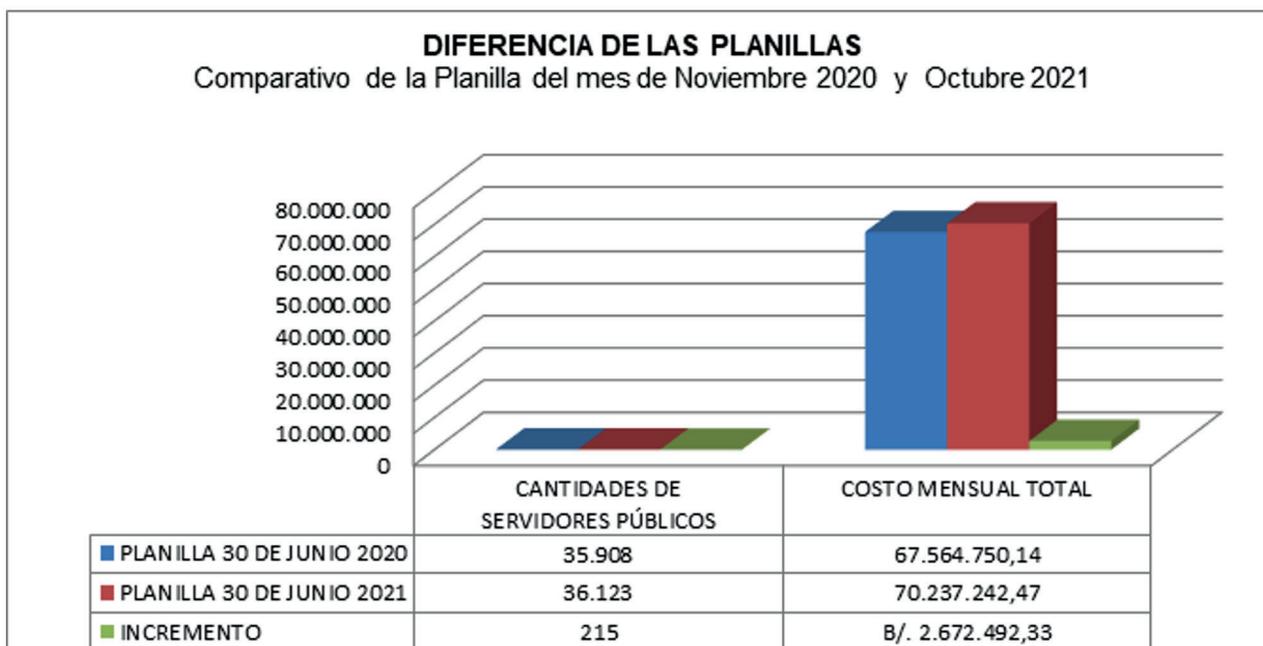
**Derechos Adquiridos.** Dosto de cambios de etapa, cambios de categoría, sobresueldos bienales, Alto riesgo, Especialidad, Estudios Adicionales.

**Salidas.** Renuncias que surgieron en este periodo.

**Incremento.** Diferencia real entre el costo de las dos planillas.

**Observación.** El incremento entre las dos planillas es la suma de los nombramientos y derechos adquiridos, resultado al cual se le restan todas las salidas en este periodo dando un total de B/2,672,492.33. Incremento que representó un 4% del total mensual de la planilla de pago.

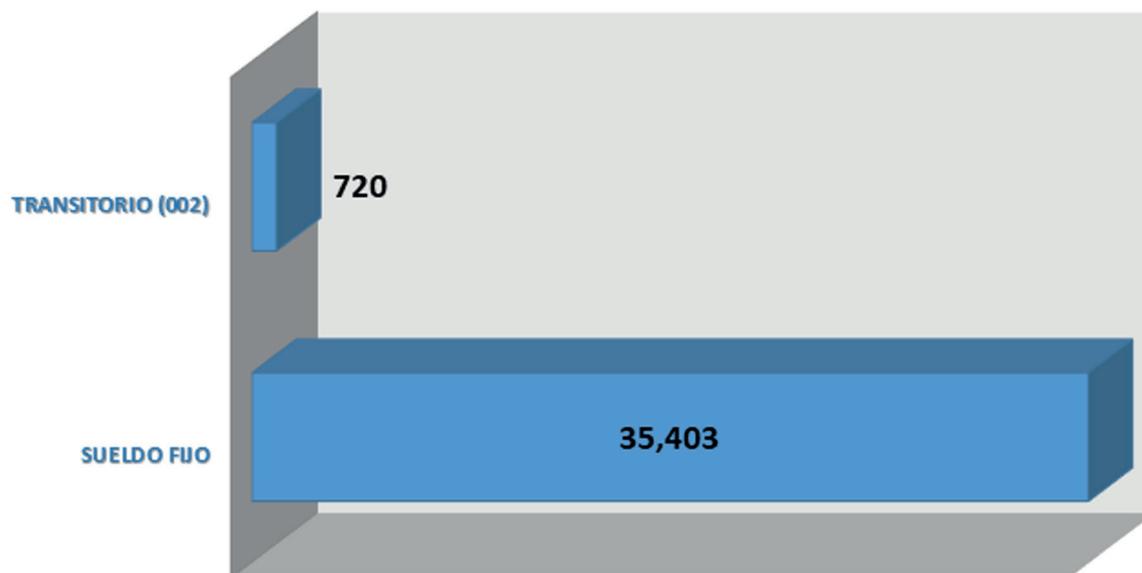
Gráfica No. 13



La planilla aumentó en 215 personas por un costo mensual de B/2,672,492.33 como resultado final, aunque los nombramientos del periodo fueron 1,312.

Gráfica No. 14

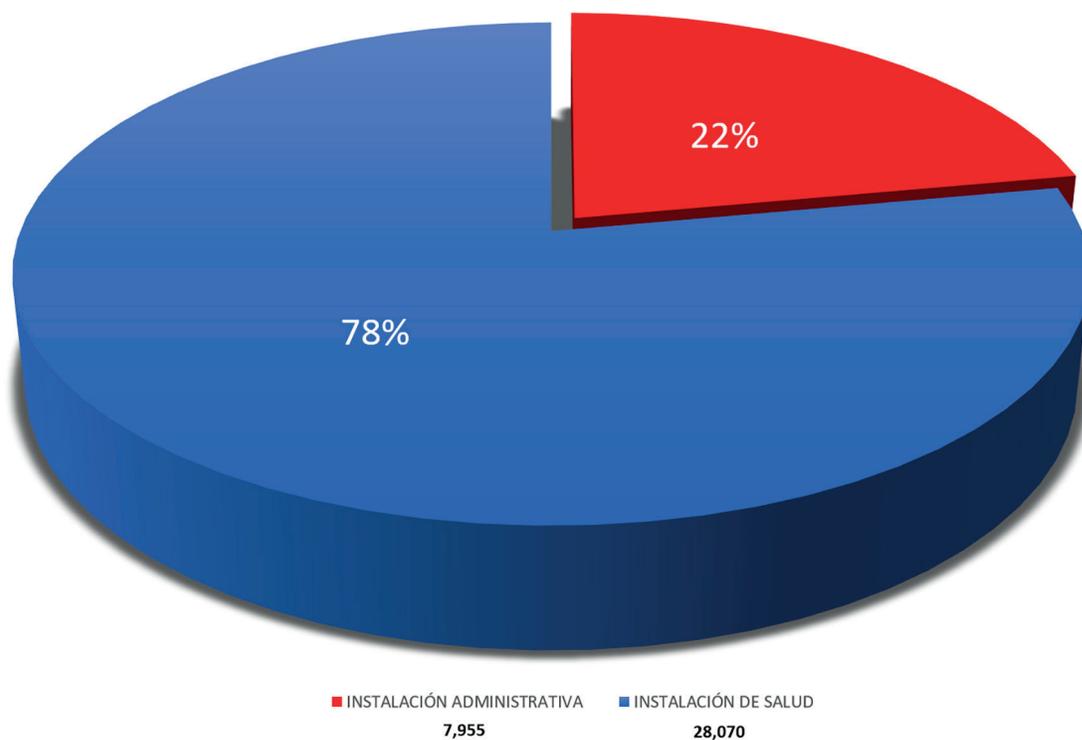
SERVIDORES PÚBLICOS POR TIPOS DE RENGLÓN EN LA PLANILLA



Actualizado a la segunda quincena del mes de octubre de 2021

Gráfica No. 15

TOTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS, SEGÚN TIPO DE INSTALACIÓN



Instalación Administrativa, incluye: Edificios Administrativos, Direcciones y Coordinaciones Administrativas.

Instalación de Salud, incluye: Hospitales, Policlínicas, CAPPs, ULAPS y las Coordinaciones y Programas de Salud.

# DEPARTAMENTO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### Año 2020

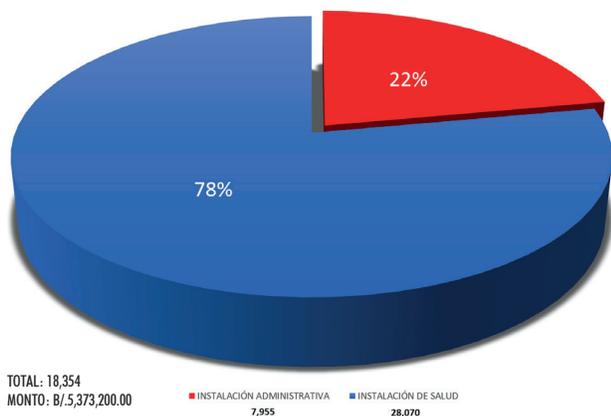
- Se pagaron bonos por los resultados de la Evaluación del Desempeño 2020: 14,663 servidores públicos administrativos por un monto de B/.5,132,050.00; 3,489 médicos especialistas y generales por un monto de B/.3,215,500.00; 3,155, enfermeras por un monto de B/.1,892,400.00 y 10,387 a otros servidores públicos de salud por un monto de B/. 4,846,900.00.
- Se atendieron 65 reclamos a la Evaluación del Desempeño del Sector Administrativo y 15 reclamos a la Matriz de Evaluación del Sector Salud.

### Año 2021

- En el periodo de Evaluación del Desempeño para los servidores públicos administrativos, para el Año 2021, se han procesado 15,281 evaluaciones del sector administrativos, y 71 casos rezagados, por lo que se pagaría el Incentivo a 15,352 servidores públicos administrativos, que representaría un monto de B/. 5,373,200.00
- Para el Sector Salud, en el Año 2021 se han procesado 18,354 evaluaciones del sector salud, y 24 casos rezagados, por lo que se pagaría el Incentivo a 18,378 servidores públicos de salud, que representaría un monto de B/. 10,876,900.00.

**Gráfica No.16**

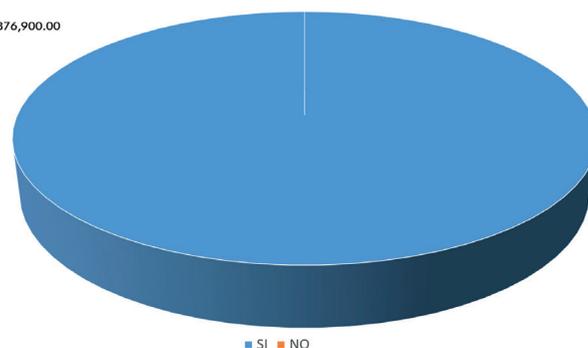
TOTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS, SEGÚN TIPO DE INSTALACIÓN



**Gráfica No. 17**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SECTOR SALUD

TOTAL: 18,378  
MONTO: B/.10,876,900.00



## RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL NUEVO SERVIDOR PÚBLICO

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. 4**

CARGO PROPUESTO	NOV. 2020	DIC. 2020	TOTAL
SIN RECOMENDAR	15	5	20
ADMINISTRATIVO	63	37	100
SALUD	52	26	78
<b>TOTALES</b>	<b>130</b>	<b>68</b>	<b>198</b>

Nota: Los aspirantes que no han sido recomendados, se debe a que no cumplen con los requisitos mínimos para el cargo o porque los mismos no se han presentado a la entrevista laboral. En los demás casos, fueron reclutados y recomendados en el periodo de noviembre 2020 hasta diciembre 2020.

**Cuadro No. 5**

Cargos Administrativos	Total
SECRETARÍA	7
CONDUCTOR DE AMBULANCIA	10
RECEPCIONISTA	10
GUARDIAN	4
CONDUCTOR DE VEHÍCULO	8
OFICIAL DE INF Y DIVULGACIÓN	5
TRABAJADOR MANUAL	11
MENSAJERO	7
ABOGADO	3
TELEFONISTA	4
ADMINISTRADOR	3
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	6
CAMILLERO	9
ASEADOR DE HOSPITAL	10
INSPECTOR DE SEGURIDAD	3
<b>Total General</b>	<b>100</b>

Cargos con mayor recomendación de Noviembre 2020 hasta Diciembre de 2020, en el sector administrativo, en cuanto a aspirantes externos.

**Cuadro No. 6**

Cargos del Sector Salud	Total
MÉDICO GENERAL IV	8
ENFERMERA	13
TÉCNICO EN ENFERMERÍA	23
MÉDICO ESPECIALISTA	6
TRABAJADOR SOCIAL GENERAL	3
TÉCNICO EN FARMACIA	2
TECNOLOGO EN RADIOLOG E IMAGENES I	5
TEC. ASIST. LAB. CLINICO SANITARIO	1
ASISTENTE DE CLINICA	1
ESTADÍSTICO DE SALUD	6
FISIOTERAPEUTA O KINESIOLOGO	2
PSICOLOGO	2
TEC. EN SALUD OCUPACIONAL	2
TEC. QUIRURGICO	2
TÉCNICO EN NEUROFISIOLOGIA	1
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1
<b>Total General</b>	<b>78</b>

Aspirantes Externos del sector salud, solicitados para reclutar, durante el periodo de Noviembre 2020 a Diciembre 2020.

## Servidores Públicos, reclutados desde Noviembre 2020 hasta Diciembre 2020

**Cuadro No. 7**

CARGO PROPUESTO	NOV. 2020	DIC. 2020	TOTAL
SECTOR	NOV	DIC	TOTAL
ADMINISTRATIVO	22	44	66
SALUD	5	9	14
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>80</b>

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 hasta diciembre 2020.

### PERIODO 2021

#### Cargos Administrativos Propuestos durante el Periodo Enero 2021 – Octubre 2021

**Cuadro No. 7**

Cargos Administrativos	Total	Cargos Administrativos	Total
SECRETARIA	12	OFICIAL DE CAL. PENS.	7
CONDUCTOR DE AMBULANCIA	2	TRABAJADOR MANUAL	78
RECEPCIONISTA	21	MENSAJERO	14
ALMACENISTA	12	ABOGADO	6
ANALISTA ADMINISTRATIVO	2	TELEFONISTA	8
ANALISTA DE CAL. Y PENS.	4	ADMINISTRADOR	3
ARCHIVERO	4	SECRETARIA JUDICIAL	1
ARQUITECTO	3	CAMILLERO	44
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	14	ASEADOR DE HOSPITAL	30
AYUDANTE DE LAVANDERIA	35	OFICIAL DE PLANILLAS	1
AYUDANTE GENERAL	26	OPER. DE ASIST. SERV. ASEGURADO	9
CAJERO	6	OPER. DE CILINDROS GASES MÉD.	9
CALCULISTA	3	OPERADOR DE COMPUTADORA	3
CAPTADOR DE DATOS	13	PLANIFICADOR DE SEG. SOCIAL I	4
COTIZADOR DE PRECIOS	25	PROGRAMADOR DE COMP.	1
INGENIERO CIVIL	5	JEFE DE SECCION II	5
INVESTIGADOR DE INGRESOS	5	PINTOR	1
JEFE DE MANTENIMIENTO	3	ANALISTA ADMINISTRATIVO	2
GUARDIAN	7	ADMINISTRADOR DE PROYECTOS	1
CONDUCTOR DE VEHICULO	20	ANALISTA DE PROCESOS	2
OFICIAL DE INF Y DIVULGACION	3	ASISTENTE DE ING. Y ARQ.	2
OFICIAL DE ATENCION A ASEGURADO	12	AUDITOR	2
OFICIAL DE PERSONAL	10	OFICINISTA	14
OFICIAL DE COSTO	2	<b>Total General</b>	<b>496</b>

Es importante señalar que setenta y cinco (75) aspirantes no presentaron documentos académicos, motivo por el cual no se les recomendó para cargos, veinticinco (25) aspirantes no se presentaron a la entrevista.

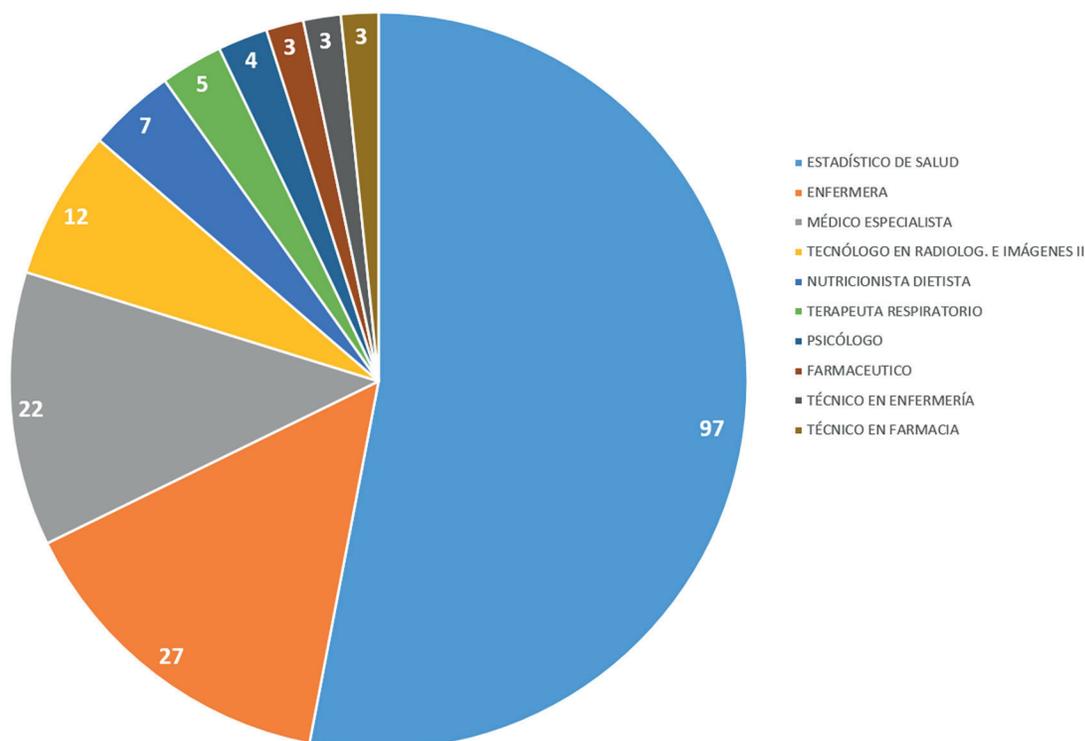
**Cuadro No. 8**

Cargos del Sector Salud	Total
ASISTENTE DE CLINICA	7
ASISTENTE DE TRABAJO SOCIAL	1
AUX. DE ALIMENTACIÓN	2
ENFERMERA	164
ESTADÍSTICO DE SALUD	30
FARMACÉUTICO	34
FISIOTERAPEUTA	24
FONOAUDIOLOGO	5
HISTOTECNOLOGO	3
LABORATORISTA CLÍNICO	35
MEDICO ESPECIALISTA	25
MEDICO GENERAL	46
MEDICO INTERNO	226
MEDICO RESIDENTE	120
NUTRICIONISTA DIETISTA I	2

Cargos del Sector Salud	Total
ODONTOLOGO	10
ODONTOLOGO INTERNO	25
PSICOLOGO	11
TEC. ASIST. ODONTOLOGO	5
TEC. ASIST. LAB. CLÍNICO SANITARIO	15
TEC. SALUD OCUPACIONAL	3
TEC. URGENCIAS MEDICAS	6
TEC. EN ELECTROCARDIOGRAMA	1
TECNICO EN ENFERMERIA	164
TECNICO EN FARMACIA	11
TECNOLOGO EN RAD. E IMAG. I	1
TECNOLOGO EN RAD. E IMAG. II	8
TERAPEUTA RESPIRATORIO	7
TERAPISTA EST. TEMP. Y ORIENT FAM.	5
<b>Total General</b>	<b>996</b>

**Gráfica No. 18**

**ASPIRANTES INTERNOS  
DIEZ CARGOS CON MAYOR DEMANDA**



Nota: Mostramos los cargos para los cuales se les solicitó evaluar a los servidores públicos del sector salud, que fueron reclutados en el Departamento de Reclutamiento, selección y Evaluación del Desempeño, durante el periodo de enero hasta octubre 2021.

## 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 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. 10

#### Aspirantes y Servidores Públicos del Área Administrativo y Salud atendidos para evaluación psicológica en el Departamento de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño.

PERIODO	CANT. SERVIDORES PÚBLICOS	OBSERVACIÓN
Noviembre / Diciembre 2020	120	Los casos atendidos en las Coord. Provinciales no se les aplica evaluación psicológica
Enero – Abril 2021	894	En la semana del 03 al 12 de abril de 2021, se aplicó evaluación psicotécnica a los Analistas de Personal responsables del proceso disciplinario, totalizan 150 a nivel nacional. El objetivo de este proyecto es para coadyuvar nuestro capital humano alcance la eficiencia y eficacia con los recursos disponibles (optimización del personal).
Mayo – Octubre 2021	809	Siguiendo el proyecto, para la semana del 03 al 10 de mayo de 2021, se les aplicó evaluación psicotécnica a los jefes y Coordinadores de Recursos Humanos a nivel nacional.

Nota: Mostramos que de noviembre a diciembre de 2020 se le aplicaron 120 pruebas psicológicas a los aspirantes internos y externos que fueron entrevistados en el Departamento de Reclutamiento para optar por un puesto administrativo en la Institución; y, de enero a octubre de 2021, se aplicaron 1,703 pruebas psicológicas a servidores públicos y a aspirantes de ambos sectores.

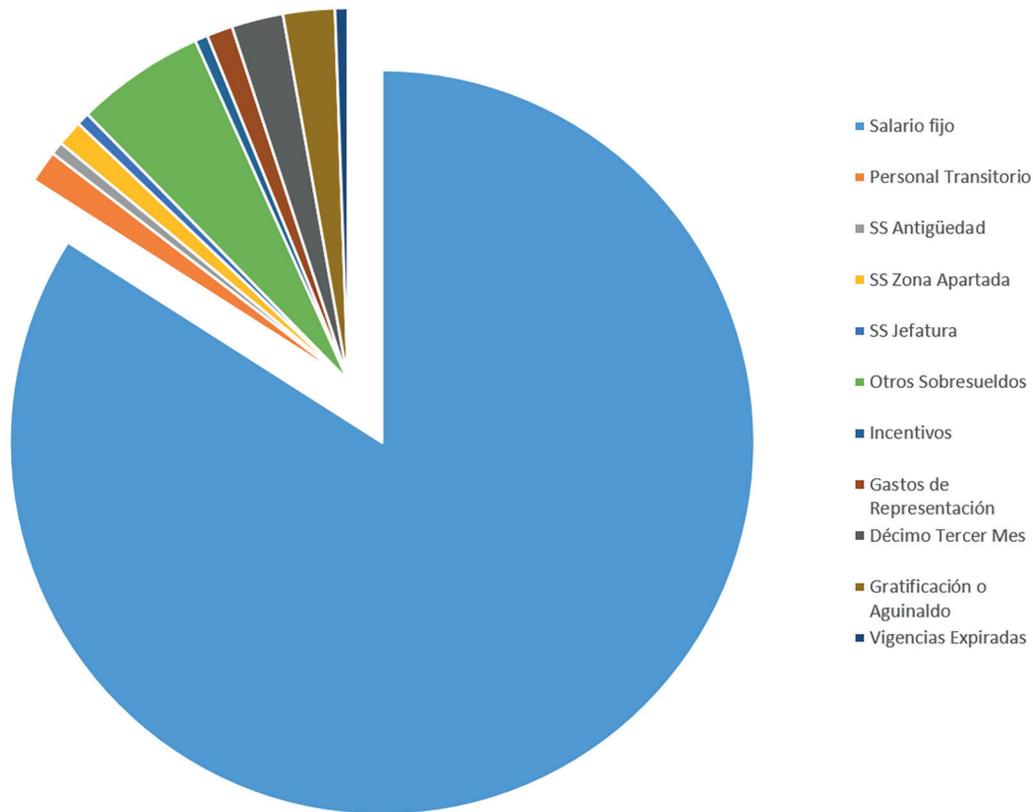
## DEPARTAMENTO DE CLASIFICACIÓN, RETRIBUCIÓN Y PRESUPUESTO DE PUESTO:

Gestionamos 312 (trescientas doce) clasificaciones de puestos, que representa el 0.84% de la población laboral de la Institución, durante el período noviembre 2020 a octubre 2021.

Formulamos el Presupuesto de varios renglones presupuestarios, de los Servicios Personales de la Institución, que contiene la proyección de los salarios fijos mensuales, los Cambios de Etapa, de Categoría, los diferentes tipos de Sobresueldos (Antigüedad, Zona Apartada, Jefatura, Alto Riesgo, Bienales y Especialización presentados por el grupo ocupacional de Medicina, Enfermería, y los Profesionales de la Salud), el décimo Tercer Mes, los Turnos y Horas Extras, el Aguinaldo que se reconoce en el mes de diciembre, Vigencias Expiradas, de compromisos que no se pudieron cancelar en la vigencia fiscal anterior, el Bono por participar en cursos y seminarios, y las diferentes Prestaciones Laborales.

**Gráfica No. 19**

### Presupuesto 2021



**Cuadro No. 11**

<b>CONCEPTO</b>	<b>PRESUPUESTO 2021</b>
<b>TOTAL</b>	<b>933,214,086.00</b>
Salario fijo	781,292,690.00
Personal Transitorio	8,066,000.00
SS Antigüedad	5,632,880.00
SS Zona Apartada	8,917,950.00
SS Jefatura	6,004,360.00
Otros sobresueldos	72,471,530.00
Incentivos	2,120,370.00
Gastos de representación	1,003,746.00
Décimo Tercer Mes	20,266,540.00
Gratificación o Aguinaldo	21,646,770.00
Vigencias expiradas	5,791,250.00

Garantizamos el control presupuestario de 18,689 movimientos considerados derechos adquiridos, (cambios de etapa, categoría, sobresueldo, entre otros), como parte del proceso de la ejecución presupuestaria.

Desarrollamos estudios de puestos, de acuerdo con peticiones que se reciben de diferentes áreas, los cuales son presentados para la evaluación y aprobación de la Honorable Junta Directiva, de los grupos ocupacionales de Trabajo Social, Salud Radiológica, Salud Ocupacional.

Participamos semanalmente, como ente técnico y parte del equipo de Convenios de Salud, de la Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud, en materia específica de Recursos Humanos, en la elaboración de los Convenios de Salud, que se suscriben con otras Instituciones. Igualmente, en Comisiones Interinstitucionales, para la coordinación de temas concernientes a regulaciones de grupos ocupacionales.

Consolidamos mensualmente, la información relacionada al personal que presta servicios en instalaciones del Ministerio de Salud, para el envío a la Dirección Nacional de Planificación, a fin de que forme parte de la factura, en cumplimiento de lo establecido en el Convenio de Compensación de Costos.

Evaluamos e investigamos diariamente, situaciones presentadas en materia de clasificaciones de puestos, atención de reclamos, evaluaciones de asignaciones de funciones solicitadas, informes sobre lo actuado en procesos para la atención de reconsideraciones y apelaciones, proyecciones presupuestarias en materia de escalas salariales, y otras consultas derivadas de nuestra responsabilidad, por el orden de 3,370 atenciones en el período.

## BIENESTAR LABORAL Y SOCIAL

### TRABAJO SOCIAL

En el año 2021, Trabajo Social siguió realizando la atención de casos, visitas domiciliarias, confeccionando informes sociales a los servidores públicos que solicitan auxilios económicos, así como la confección de los comprobantes de pago de estos.

El presupuesto en este renglón fue recortado por motivo de la pandemia, por lo que solo se contó con presupuesto para atender las solicitudes de las áreas administrativas, disminuyendo este año la población beneficiada.

Desde el mes de septiembre 2021 se le encomendó a trabajo social sustentar las solicitudes de licencias extraordinarias que efectúen nuestros servidores públicos, en las áreas administrativas.

**Cuadro No. 12**

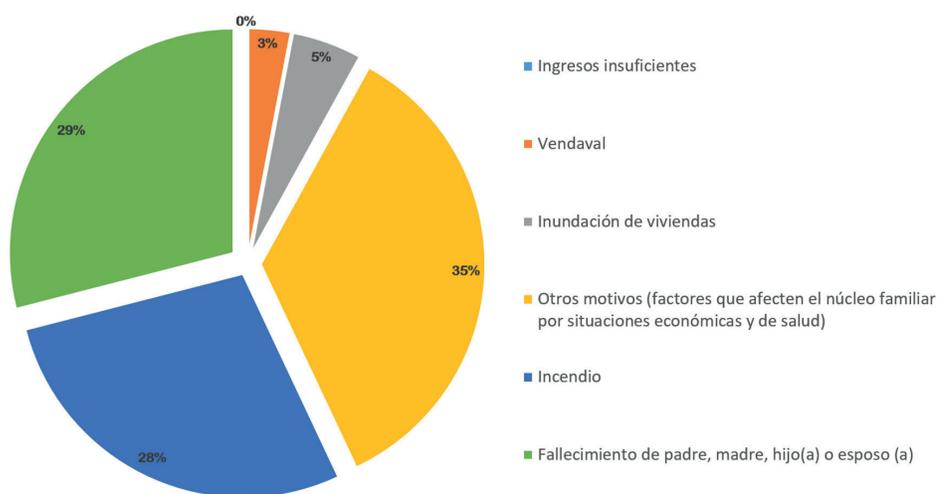
Asistencias Económicas	Cantidad	Monto
Marzo 2021	22	B/.5,300.00
Abril 2021	2	B/.500.00
Mayo 2021	18	B/.2,300.00
Junio 2021	23	B/.4,700.00
Julio 2021	14	B/.3,700.00
Agosto 2021	12	B/.2,800.00
Septiembre 2021	4	B/.800.00
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>B/.20,100.00</b>

\* En los meses de enero y febrero no se estaban tramitando en espera de decisión administrativa en cuanto al recorte presupuestario.

\* En el mes de octubre 2021 no se tramitaron más auxilios por falta de presupuesto.

**Gráfica No. 20**

**Motivo de Asistencias Económicas brindadas**



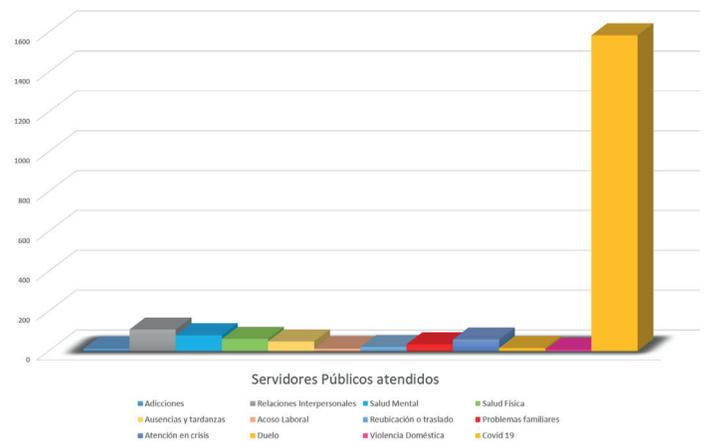
## ATENCIÓN PSICOLÓGICA

En el año 2021, Los Psicólogos del Departamento de Bienestar Laboral y Social continuaron brindando atención psicológica a distintas situaciones que confronta el servidor público, que interfiere con su dinámica laboral, ya sea a solicitud de sus jefes inmediatos o por demanda espontánea, se siguió brindando apoyo y acompañamiento psicológico a los funcionarios que se mantenían en cuarentena por sospecha y por positivos a COVID-19, se continuó con la atención de climas laborales por relaciones interpersonales entre otros.

**Cuadro No. 13**

Motivos	Servidores Públicos atendidos
Adicciones	11
Relaciones Interpersonales	108
Salud Mental	79
Salud Física	61
Ausencias y tardanzas	48
Acoso Laboral	13
Reubicación o traslado	20
Problemas familiares	34
Atención en crisis	58
Duelo	15
Violencia Doméstica	6
Covid 19	1584
<b>Total</b>	<b>2037</b>

**Gráfico 21**



## ARRENDAMIENTO DE LA NUEVA VIVIENDA DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN INFANTIL C.S.S.

En el mes de octubre se pudo culminar la gestión para el arrendamiento de la nueva vivienda que albergaría el Centro de Orientación Infantil de la Caja de Seguro Social.

Actualmente se está en el trámite de las adecuaciones de la vivienda ubicada en la Urbanización Los Ángeles, para cumplir con los requisitos que exige el MIDES para la apertura del Centro.

Este centro contará con los espacios físicos necesarios para el desarrollo del proceso de enseñanza, aprendizaje, esparcimiento y entretenimiento, para que los hijos de colaboradores de la CSS puedan disfrutar de un ambiente seguro, agradable y tranquilo.



## DEPORTES

A partir del mes de marzo 2021 se reanudan las ligas internas y externas de los diferentes deportes como lo son Fulbito, Bola Suave, Baloncesto, Voleibol, ligas gubernamentales, torneos nacionales entre otros.



## FERIAS

En el mes de octubre se realizó la primera feria de alimentos por motivo de la pandemia.



## ACTIVIDADES

Equipo del Departamento de Bienestar Laboral y Social como Voluntarios en el Centro de Acopio del Parque Omar del Despacho de la Primera Dama para los afectados de las inundaciones en el mes de noviembre 2020.



## ENTREGA DE CANASTILLAS POR ANIVERSARIO DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

Dentro del marco de la celebración de los 80 aniversarios de la Caja de Seguro Social, el 31 de marzo, se hizo entrega de 69 canastillas en el Hospital «Irma de Lourdes Tzanetatos».



## Organización de recolecta de donaciones para afectados de inundaciones en el mes de Junio 2021.

**RECOLECTA DE DONACIONES**  
Para los afectados de las inundaciones

**Centro de Acopio**

- Departamento de Bienestar Laboral y Social (Clayton), edif.519 (tercer piso puerta 22).
- Coordinaciones y Departamentos de Recursos Humanos a nivel nacional.

Desde el Lunes 9 de Noviembre hasta el Miércoles 11 de Noviembre  
HORARIO  
8:00 am. a 3:00 pm.  
Miércoles  
12:00 md.

SÍGUENOS EN: @cssspanama

COMIDA SECA

AGUA EMBOTELLADA

LECHE TETRA PACK O EN POLVO

TOALLAS FEMENINAS

ALCOHOL

ARTÍCULOS DE HIGIENE PERSONAL

MASCARILLAS

PAÑALES DESECHABLES NIÑOS / ADULTOS

En el mes de junio 2021, se realizó recolecta de donaciones para nuestros compañeros que fueron afectados por las inundaciones en este mes.

Se recorrieron varias unidades ejecutoras como son la Policlínica “Dr. Manuel Ferrer Valdés”, el Hospital “Hogar de la Esperanza”, el Hospital “Irma de Lourdes Tzanetatos”, la policlínica JJ Vallarino, el Hospital “Dra. Susana Jones Cano”, el Hospital de Especialidades Pediátricas, la Policlínica “Dr. Carlos N. Brin” y el Edificio Bolívar”.

## Entrega de Pines por años de Servicio (Julio 2021)



## OTRAS ACTIVIDADES



Día Mundial del Ambiente



Campaña de prevención del Cáncer Cinta Rosada y Celeste.



Día Mundial del Ambiente



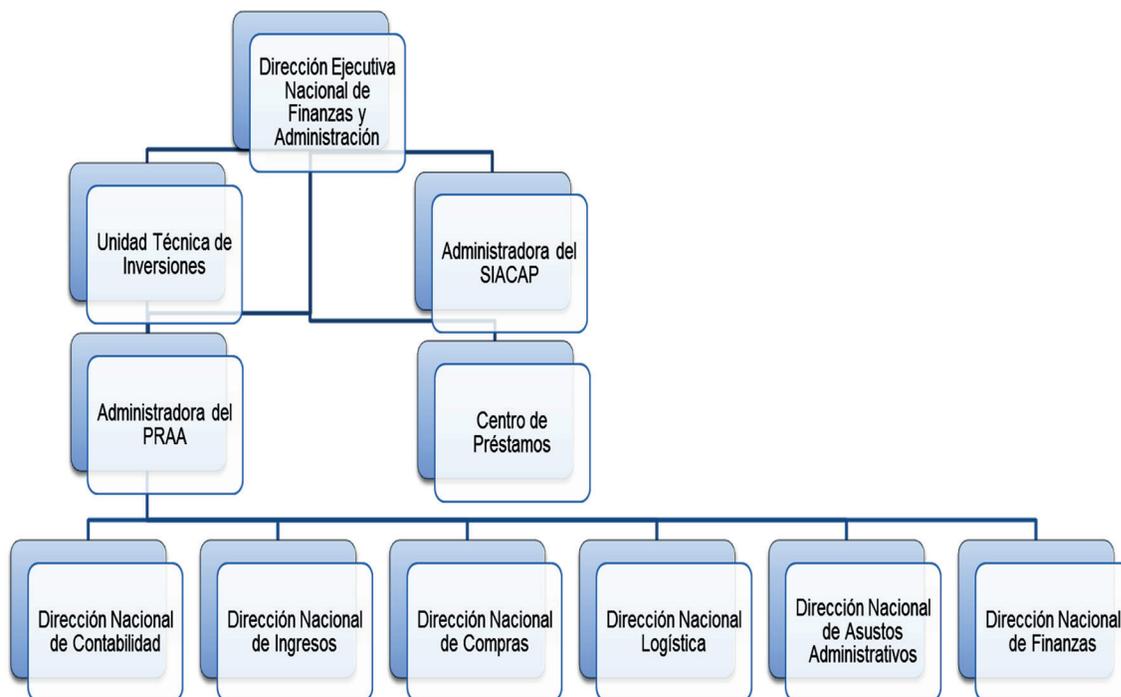
Día del Gestor de Recursos Humanos



Campaña de concientización y prevención de la Covid-19

## 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, su estructura organizacional conformada por seis Direcciones Nacionales y Unidades especializadas 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 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.

# 1. RECAUDACIÓN

Dentro de los logros operativos, en materia de recaudación para el periodo noviembre 2020 a octubre 2021 se alcanzó un monto de B/5,218.9 millones de los cuales el 75.5% corresponde a Ingresos de Operación.

Los Ingresos de Capital, representan 5.9% del ingreso total; mientras que los Reingresos de Capital 18% respectivamente.

Ejecutamos el 79.3% de lo presupuestado para dicho periodo. Alcanzamos la meta establecida sobre la recaudación de las Cuotas Regulares y Especiales en 77.1%; en cuanto a la recuperación de morosidad ejecutamos un 35% del monto presupuestado.

## Cuadro No. 1

### Recaudación Mensual Preliminar Nov-2020 a Oct-2021

#### En Balboas

Fuente: Departamento de Recaudación-Dirección Nacional de Ingresos

CONCEPTO Y SUBCONCEPTO	TOTAL	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
<b>TOTAL</b>	<b>5,218,930,114.26</b>	<b>371,804,922.15</b>	<b>523,176,816.53</b>	<b>343,084,811.53</b>	<b>522,402,434.95</b>	<b>345,245,882.10</b>	<b>528,569,835.19</b>	<b>421,273,414.15</b>	<b>385,015,344.68</b>	<b>415,477,341.78</b>	<b>451,860,280.70</b>	<b>526,056,842.68</b>	<b>384,962,187.82</b>
<b>INGRESOS DE OPERACIÓN (P)</b>	<b>3,939,285,707.84</b>	<b>294,140,470.72</b>	<b>438,074,915.83</b>	<b>307,549,693.91</b>	<b>262,455,115.91</b>	<b>318,017,372.34</b>	<b>329,197,931.45</b>	<b>323,976,558.21</b>	<b>336,268,410.72</b>	<b>338,637,961.27</b>	<b>338,732,941.94</b>	<b>334,810,626.89</b>	<b>317,423,708.65</b>
Cuotas Regulares y Especiales	3,277,439,137.27	237,284,252.86	272,714,060.46	286,338,358.54	247,351,200.39	255,284,717.34	266,847,999.89	300,821,612.37	268,650,664.88	268,297,814.00	295,114,766.31	308,570,073.03	275,173,617.20
Cuotas de Empleados	1,119,771,470.06	102,001,493.92	116,020,825.55	109,675,624.65	102,376,425.50	107,414,387.23	109,857,123.85	112,583,126.95	114,585,410.96	113,216,295.37	121,637,958.59	114,067,626.53	114,357,490.43
Cuotas de Empleadores	1,397,835,446.31	122,729,559.08	138,868,285.47	133,091,662.87	123,626,393.84	134,597,207.91	143,627,745.11	140,447,123.73	140,333,374.78	141,204,834.52	152,791,679.22	146,447,047.68	141,668,376.66
Cuotas Jubilados y Pensionados	127,394,240.81	11,691,913.54	11,697,072.45	12,392,900.94	12,432,997.87	12,458,093.36	12,383,144.74	12,744,877.98	12,822,934.95	12,998,275.03	13,111,336.25	13,073,312.28	12,976,367.41
Cuotas de Asegurados Voluntarios y Domésticos	2,630,563.35	214,725.56	234,974.32	190,026.73	208,091.55	209,353.18	232,237.46	253,140.90	230,723.96	227,040.21	225,125.02	186,264.96	218,859.49
Cuotas del Décimo Tercer Mes	120,258,803.31	646,560.75	5,892,902.68	30,978,143.35	3,707,291.64	605,675.65	747,748.72	34,793,342.81	678,220.24	651,368.87	7,348,667.24	34,795,821.59	5,952,523.21
Prima de Riesgos Profesionales	198,415,316.21	14,575,499.62	11,945,830.30	17,718,572.65	15,664,962.28	17,889,319.95	18,170,520.19	19,103,856.19	12,879,047.26	13,128,951.85	18,776,648.06	20,124,330.60	18,437,777.27
Aportes	317,115,496.26	37,671,287.04	142,074,135.28	-	-	9,000.00	331,319.99	174,488.99	48,334,282.97	52,476,290.41	19,823,546.42	741,794.64	15,479,350.52
Otros Ingresos Corrientes	25,340,923.81	1,461,691.58	2,752,118.70	1,144,835.82	1,252,253.69	1,889,546.67	1,716,500.33	1,387,001.34	3,029,002.39	1,730,956.01	1,796,300.30	1,457,023.69	5,723,693.29
Recuperación de Morosidad	120,974,834.29	3,147,739.62	8,588,771.09	2,357,926.91	3,186,699.55	42,944,788.38	42,131,591.05	2,489,599.33	3,375,413.22	3,003,949.01	3,221,680.85	3,917,404.92	2,609,270.38
<b>GOBIERNO CENTRAL - Aporte</b>	<b>84,079,732.75</b>	<b>-</b>	<b>5,815,057.08</b>	<b>186,800.00</b>	<b>520,946.44</b>	<b>38,679,251.94</b>	<b>38,877,677.29</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Entidades Descentralizadas y Municipios	1,658,732.69	-	-	3,633.39	503,398.64	278,946.28	35,893.96	616.96	719,998.09	23,676.68	26,039.41	-	66,529.28
Sector Particular	35,236,368.85	3,147,739.62	2,773,714.01	2,167,493.52	2,162,354.47	3,986,590.16	3,218,019.80	2,488,982.37	2,655,415.13	2,980,272.33	3,195,641.44	3,917,404.92	2,542,741.10
<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>310,335,691.00</b>	<b>41,848,133.15</b>	<b>18,702,045.27</b>	<b>34,183,250.86</b>	<b>15,379,506.39</b>	<b>23,829,133.34</b>	<b>19,469,033.17</b>	<b>41,033,103.22</b>	<b>17,430,145.05</b>	<b>38,167,092.00</b>	<b>21,779,261.79</b>	<b>21,298,252.47</b>	<b>17,216,734.31</b>
<b>REINGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>939,687,086.60</b>	<b>30,737,513.21</b>	<b>59,883,309.60</b>	<b>1,177,879.01</b>	<b>244,537,706.15</b>	<b>3,081,648.93</b>	<b>178,002,493.88</b>	<b>56,028,200.99</b>	<b>31,091,690.30</b>	<b>30,998,211.23</b>	<b>89,319,244.77</b>	<b>169,871,473.89</b>	<b>44,957,714.64</b>
<b>COMISIÓN ADMINISTRACIÓN (SIACAP)</b>	<b>772,323.23</b>	<b>21,000.00</b>	<b>21,000.00</b>	<b>23,987.75</b>	<b>21,740.64</b>	<b>23,968.63</b>	<b>23,122.49</b>	<b>23,999.56</b>	<b>23,325.68</b>	<b>379,813.34</b>	<b>186,365.14</b>	<b>24,000.00</b>	<b>-</b>
<b>FONDO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PRAA</b>	<b>1,816,367.92</b>	<b>49,253.44</b>	<b>46,576.90</b>	<b>150,000.00</b>	<b>8,365.86</b>	<b>293,758.86</b>	<b>297,764.79</b>	<b>211,552.17</b>	<b>201,772.93</b>	<b>208,573.53</b>	<b>296,260.01</b>	<b>52,489.43</b>	<b>-</b>
<b>INGRESOS DE FIDEICOMISOS</b>	<b>21,709,506.66</b>	<b>5,008,551.63</b>	<b>4,933,568.93</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,579,489.42</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7,085,690.41</b>	<b>1,546,207.05</b>	<b>-</b>	<b>1,555,999.22</b>
Planilla de Prestaciones del Fondo Complementario	21,709,506.66	5,008,551.63	4,933,568.93	-	-	-	1,579,489.42	-	-	7,085,690.41	1,546,207.05	-	1,555,999.22
<b>TRASLADO INTERINSTITUCIONAL (Emergencia Nacional Covid-19)</b>	<b>5,323,431.00</b>	<b>-</b>	<b>1,515,400.00</b>	<b>-</b>	<b>3,808,031.00</b>								

(P) Cifras Preliminares

Seguro Educativo	160,373,824.71	11,046,826	11,431,000	10,188,000	13,352,000	13,299,000	14,925,000	13,419,000	14,969,000	14,593,000.00	14,419,000.00	13,852,000.00	14,880,000.00
Impuesto Sobre la Renta	363,913,209.47	24,612,210	24,046,000	23,093,000	31,223,000	35,981,000	32,152,000	31,016,000	32,657,000	34,428,000.00	31,229,000.00	32,072,000.00	31,404,000.00
<b>TOTAL ANTES DEDUCCIONES DE TERCEROS</b>	<b>5,743,217,148.43</b>	<b>407,463,957.32</b>	<b>558,653,816.53</b>	<b>376,365,812.10</b>	<b>566,977,434.99</b>	<b>394,255,882.09</b>	<b>575,646,834.65</b>	<b>465,708,413.65</b>	<b>432,611,344.13</b>	<b>464,498,341.77</b>	<b>497,508,280.69</b>	<b>571,980,842.68</b>	<b>431,246,187.82</b>

Cifras Estimadas del Seguro Educativo e Impuesto Sobre la Renta. No incluye planilla de Empleado CSS ni convenios manuales.

## Cuadro No. 2 Recaudación Mensual de Ingresos Recaudados – Presupuestados A octubre 2021

CONCEPTO Y SUBCONCEPTO	ACUMULADO		DIFERENCIA		EJECUTADO (%)
	Recaudado	Presupuestado	Abs.	%	
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>4,323,948,375.58</b>	<b>5,454,921,746.00</b>	<b>(1,134,781,401.42)</b>	<b>1,150.20</b>	<b>79.27</b>
<b>INGRESOS DE OPERACIÓN (P)</b>	<b>3,207,070,321.30</b>	<b>4,567,451,633.00</b>	<b>(1,360,381,311.70)</b>	<b>(29.78)</b>	<b>70.22</b>
Cuotas Regulares y Especiales	2,767,440,823.95	3,589,230,351.00	(821,789,527.05)	(22.90)	77.10
Prima de Riesgos Profesionales	171,893,986.30	190,337,099.00	(18,443,112.70)	(9.69)	90.31
Aportes	137,370,073.94	508,115,000.00	(370,744,926.06)	(72.96)	27.04
Otros Ingresos Corrientes	21,127,113.52	20,186,060.00	(8,808,853.98)	(43.64)	104.66
Recuperación de Morosidad	109,238,323.58	259,583,123.00	(168,962,117.11)	(65.09)	34.91
<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>249,785,512.59</b>	<b>297,860,039.00</b>	<b>(48,074,526.41)</b>	<b>(16.14)</b>	<b>83.9</b>
<b>REINGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>849,066,263.79</b>	<b>543,092,184.00</b>	<b>305,974,079.79</b>	<b>56.34</b>	<b>156.3</b>
COMISIÓN ADMON. (SIACAP).	730,323.23	63,000.00	667,323.23	1,059.24	1,159.2
FONDO PARA LA ADMON. DEL PRAA	1,720,537.58	484,990.00	1,235,547.58	254.76	354.8
PLAN BAHAMAS (I.R.H.E. - I.N.T.EL.)	-	325,500.00	(325,500.00)	(100.00)	-
<b>INGRESOS DE FIDEICOMISOS</b>	<b>11,767,386.10</b>	<b>45,644,400.00</b>	<b>(33,877,013.90)</b>	<b>(74.22)</b>	<b>25.8</b>
<b>TRASLADO INTERSTITUCIONAL</b>	<b>3,808,031.00</b>	<b>-</b>			
<i>(P) Cifras Preliminares</i>					
Fuente: Depto. de Recaudación, Dirección Nal. de Ingresos					
Fecha: 12 noviembre de 2021					
Nota: Los ingresos presupuestados y recaudados no incluyen el uso de Reserva para Inversiones					

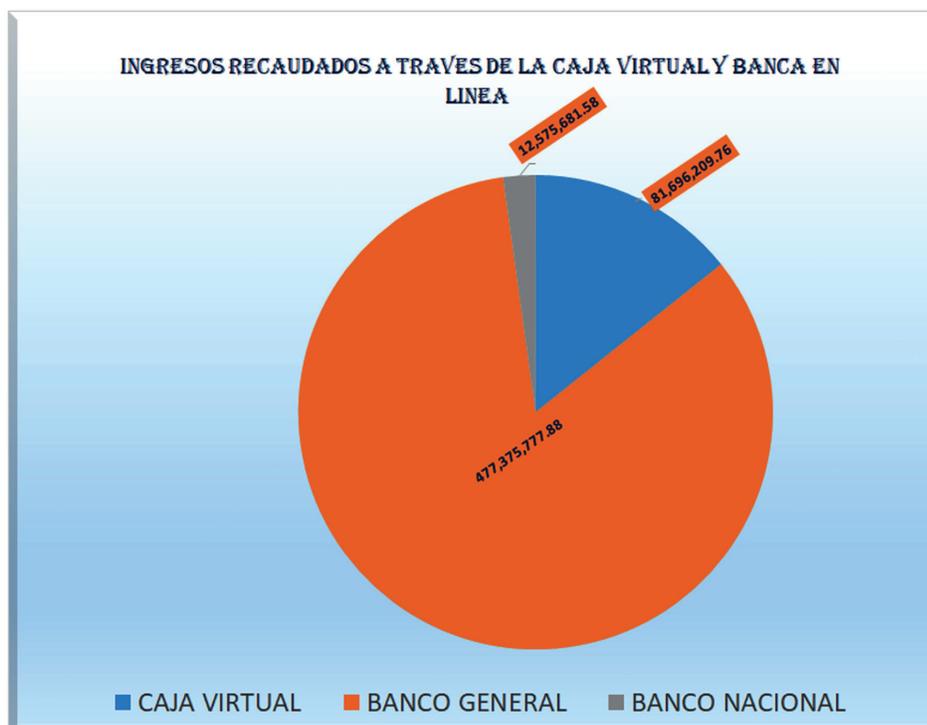
A partir del mes de marzo de 2020 se inició el cobro de las Cuotas Empleado Empleador a través de Caja Virtual, facilitando el pago de las obligaciones con la Caja de Seguro Social.

## Cuadro No. 3 Cuota Empleado Empleador a través de la caja virtual y banca en línea Año 2021 En balboas

	RESUMEN AÑO 2020	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL (B/.)
		CAJA VIRTUAL	105,135,012.30	8,757,531.05	6,563,338.54	7,276,330.60	7,929,955.33	8,906,089.10	8,097,596.91	7,984,090.93	8,353,491.12	9,465,654.85
BANCO GENERAL	68,596,816.70	48,041,813.94	38,435,862.38	42,055,226.88	44,213,865.99	51,610,543.18	46,132,735.73	47,334,913.42	50,153,482.94	57,379,057.13	52,018,276.29	477,375,777.88
BANCO NACIONAL		-	-	-	440,852.97	624,658.85	3,628,752.35	2,204,552.96	806,973.50	3,941,343.63	928,547.32	12,575,681.58
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>B/. 173,731,829.00</b>	<b>56,799,344.99</b>	<b>44,999,200.92</b>	<b>49,331,557.48</b>	<b>52,584,674.29</b>	<b>61,141,291.13</b>	<b>57,859,084.99</b>	<b>57,523,557.31</b>	<b>59,313,947.56</b>	<b>70,786,055.61</b>	<b>61,308,954.94</b>	<b>571,647,669.22</b>

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos

**Gráfico 1**



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, muchos empleadores han preferido pagar a través de Banca en Línea.

**Gráfico No. 2**



## 2. PLANILLAS

El Departamento de Planillas reportó que en el periodo comprendido de noviembre 2020 a octubre 2021; se dieron 233 nuevas adscripciones al Sistema ACH, atendieron 45 autenticaciones de planillas a solicitud de los empleadores, 49 certificaciones a personas afectadas por la negación del Bono Solidario que aparecen activos en la base datos y 1,677 solicitudes de Amnistía (Ley 215) gestionadas hacia el departamento de Apremio y Cobros.

**Cuadro No. 4**  
**Departamento de Planillas**  
**Nov-2020 a Oct-2021**

Mes	Cartas de Atención Médica	Cargas de Planillas por inconvenientes con el aplicativo	Consultas de Asegurados de Ficha Digital	Nuevas Adscripciones al Sistema ACH	Montos enviados al Cobro via ACH Directo	Incidencias de Pagos a través Banca en Línea	Verificación y Constancias de Pagos a través de Banca en Línea	Cambios Laborales Realizados (Licencias, Avisos de	Oficios Atendidos	Incidencias de Ficha a través de la Plataforma Proactiva Net
Noviembre 2020	126	18	0	42	B/.23,714,974.15	0	0	225	32	0
Diciembre 2020	64	6	0	25	B/.21,492,726.38	0	0	79	12	0
Enero 2021	5	36	16	21	B/.31,516,316.18	72	108	30	6	0
Febrero 2021	10	42	59	15	B/.23,381,474.24	162	191	42	29	0
Marzo 2021	21	98	103	25	B/.23,053,489.68	227	273	62	41	0
Abril 2021	15	96	67	24	B/.27,486,462.14	86	72	34	10	0
Mayo 2021	12	73	145	12	B/.29,671,742.30	7	45	85	31	0
Junio 2021	21	73	64	16	B/.17,898,496.77	9	133	40	32	1,841
Julio 2021	23	37	133	14	B/.26,632,603.73	0	129	36	21	4,558
Agosto 2021	14	3	9	10	B/.29,859,429.37	3	144	47	27	9,295
Septiembre 2021	27	39	286	17	B/.35,888,906.41	2	182	37	25	6,297
Octubre 2021	13	11	320	12	B/.29,782,156.02	6	186	64	14	4,658
Totales	351	532	1,202	233	B/.320,378,777.37	574	1,463	781	236	26,649

Fuente: Informes mensuales de Productividad

### 3. UNIDAD DE ANÁLISIS Y DEPURACIÓN DE MOROSIDAD

La Unidad de Análisis y Depuración de la Morosidad en el periodo noviembre y diciembre 2020 contaban con un inventario de expedientes de 5,322 Empleadores cuyas morosidad ascendían a B/. 49,735,064.05.

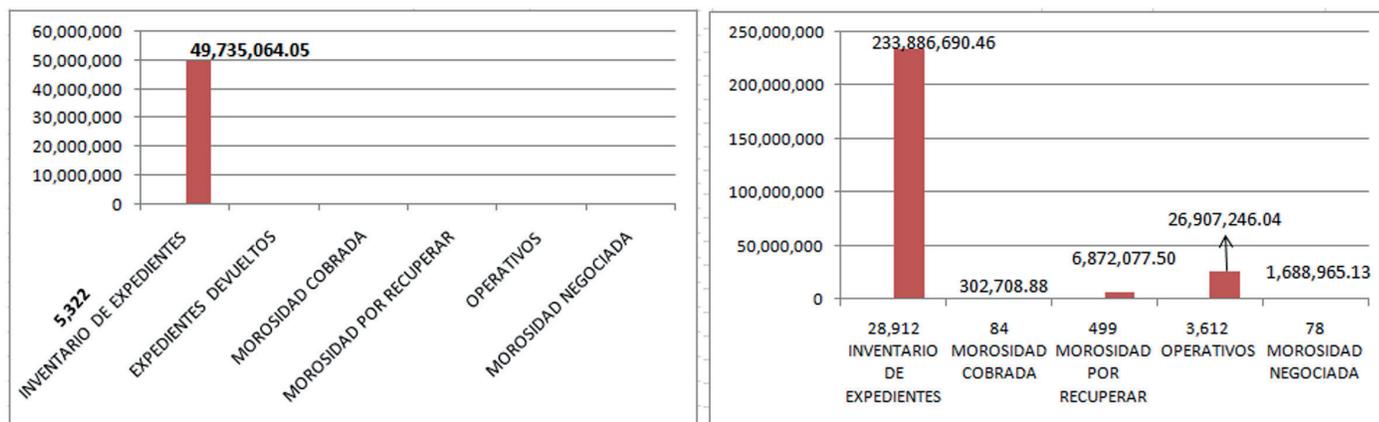
**Cuadro No. 5**  
**Logros obtenidos en el 2020**

Tipo de Morosidad	Empleadores	Total
INVENTARIO DE EXPEDIENTES	5,322	49,735,064.05
EXPEDIENTES DEVUELTOS	0	0.00
MOROSIDAD COBRADA	0	0.00
MOROSIDAD POR RECUPERAR	0	0.00
OPERATIVOS	0	0.00
MOROSIDAD NEGOCIADA	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>5,322</b>	<b>49,735,064.05</b>

Fuente: Unidad de Análisis y Depuración de la Morosidad

Gráfica 3

REPRESENTATIVA DE LOS LOGROS REALIZADOS POR UNADEM



En este año 2021 se tiene un inventario de expediente por 28,912 que suman una morosidad de B/.233,886,690.46.

Se realizaron operativos a 3,612 empleadores cuyo monto por morosidad asciende B/.26,907,246.04, se logró negociar con 78 empleadores por un monto de B/.1,688,965.13. Por otro lado se cobraron morosidades por B/.302,708.88

A octubre 2021.

Cuadro No. 6

Logros obtenidos en el 2021

Tipo de Morosidad	Empleadores	Total
INVENTARIO DE EXPEDIENTES	28,912	233,886,690.46
EXPEDIENTES DEVUELTOS	0	0.00
MOROSIDAD COBRADA	84	302,708.88
MOROSIDAD POR RECUPERAR	499	6,872,077.52
OPERATIVOS	3,612	26,907,246.04
MOROSIDAD NEGOCIADA	78	1,688,965.13
<b>TOTAL</b>	<b>33,185</b>	<b>269,657,688.03</b>

Fuente: Unidad de Análisis y Depuración de la Morosidad

## Cuadro No 7

CAJA DE SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS  
DEPARTAMENTO DE APREMIO Y COBRO  
ACTIVIDADES RELEVANTES OBTENIDAS DURANTE EL PERIODO DE:  
NOVIEMBRE-2020 A OCTUBRE-2021

AGENCIAS POR COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	SECTOR PRIVADO	SECTOR ESTATAL	TOTAL RECUPERADO	CONVENIOS DE PAGO CONCERTADOS		
				N°	ABONO	MONTO
				CASOS	INICIAL	NEGOCIADO
<b>TOTAL</b>	<b>60,328,074.92</b>	<b>75,197,657.46</b>	<b>135,525,732.38</b>	<b>2,307</b>	<b>9,503,159.79</b>	<b>42,035,218.82</b>
<b>CHIRIQUÍ-BOCAS</b>	<b>4,799,743.22</b>	<b>560,704.74</b>	<b>5,360,447.96</b>	<b>305</b>	<b>590,855.88</b>	<b>2,470,330.21</b>
DAVID	1,255,085.27	38,410.01	1,293,495.28	116	196,468.55	932,648.29
BOQUETE	635,789.62	0.00	635,789.62	42	49,456.65	236,421.00
BUGABA	854,407.84	175,740.48	1,048,572.82	70	145,175.23	763,318.54
VOLCÁN	33,421.76	0.00	44,372.42			
PUERTO ARMUELLES	601,953.42	39,108.73	641,062.15	16	108,513.48	221,511.97
CHANGUINOLA	1,419,085.31	307,445.52	1,726,530.83	61	91,241.97	316,430.41
<b>AZUERO-VERAGUAS</b>	<b>16,910,411.89</b>	<b>6,802,711.08</b>	<b>23,713,122.97</b>	<b>348</b>	<b>261,850.23</b>	<b>1,477,211.41</b>
SANTIAGO	1,475,329.76	1,472,270.07	2,947,599.83	218	139,373.43	825,333.65
SONÁ	73,519.67	166,036.96	244,393.18	8	4,125.00	29,165.42
CHITRÉ	13,707,100.49	4,618,341.97	18,325,442.46	79	70,147.64	352,073.79
LAS TABLAS	1,499,746.44	546,062.08	2,045,808.52	33	17,756.76	92,353.61
LOS SANTOS	154,715.53	0.00	154,715.53	10	30,447.40	178,284.94
<b>COCLÉ-PANAMÁ OESTE</b>	<b>9,718,677.11</b>	<b>2,604,147.85</b>	<b>12,322,824.96</b>	<b>240</b>	<b>484,653.12</b>	<b>2,390,206.50</b>
PENONOMÉ	933,205.76	1,560,161.27	2,812,453.88	51	145,962.92	657,067.41
AGUADULCE	4,046,395.42	171,683.03	4,218,078.45	35	101,213.30	458,485.69
NATÁ	1,276,982.31	7,199.86	1,284,140.17	8	13,472.00	87,745.52
SAN CARLOS	1,078,464.34	669,810.43	1,788,204.67	53	48,470.32	276,627.12
LA CHORRERA	2,383,629.28	195,293.26	2,578,922.54	93	175,534.58	910,280.76
<b>ÁREA METROPOLITANA</b>	<b>28,899,243</b>	<b>65,230,094</b>	<b>94,129,336.49</b>	<b>1,414</b>	<b>8,165,800.56</b>	<b>35,697,470.70</b>
COLÓN	670,563.06	80,311.79	750,874.85	70	86,636.67	356,572.27
CLAYTON	27,928,111.56	65,061,690.97	92,989,802.53	1325	8,053,459.14	35,237,416.48
DARIEN	0	0	-	0	0.00	0.00
CHEPO	300,568.08	88,091.03	388,659.11	19	25,704.75	103,481.95

FUENTES: Depto. de Apremio y Cobro nivel central y agencias del interior.

FECHA: 26 de noviembre de 2021.

## ADMINISTRADORA DE INVERSIONES CSS

La Administradora de Inversiones CSS administra tres (3) Fondos 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.

### • FONDO SIACAP

Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos

Inicio: desde el año 2000.

Normativa: Ley 8 de 6 de Febrero de 1997.

## • FONDO PRAA

Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable de los Educadores y Educadoras del Ministerio de Educación y del Instituto Panameño de Habilitación Especial.

Inicio: desde el año 2001.

Normativa: Ley N° 54 de 27 de Diciembre de 2000.

## • PLAN BAHAMAS

Plan de Jubilación Especial del IRHE

Inicio: desde el año 2003.

Normativa: Contrato de Fideicomiso No. 213 de 7 de Noviembre 2002.

Se logra la ejecución de los portafolios administrados de acuerdo a los límites legales establecidos en las normativas y cumpliendo las buenas prácticas y usos del mercado, obteniendo como resultado una buena relación rentabilidad-riesgo-liquidez de las inversiones.

El patrimonio de los Fondos del SIACAP, PRAA y Plan Bahamas al cierre del mes de octubre 2021 alcanzaron un valor de B/.594.2 millones en estricto apego a sus normas y reglamentos vigentes.

### Cuadro No. 8

#### El patrimonio de los Fondos del SIACAP, PRAA y Plan Bahamas

FONDO	PATRIMONIO	
	01-nov-2020	31-oct-2021
SIACAP	249,735,141.88	262,312,241.30
PRAA	311,345,344.54	330,479,357.08
PLAN BAHAMAS	1,650,792.41	1,454,795.21
<b>TOTAL</b>	<b>562,731,278.83</b>	<b>594,246,393.59</b>

Fuente: Administradora de Inversiones

Al cierre del 31 de octubre de 2021, el Fondo SIACAP obtuvo rentabilidad promedio de 3.26%, el Fondo PRAA de 3.55% y el Plan Bahamas de 4.71%; todas superiores al mercado.

Hemos cobrado la suma de B/.2,293,134.93 correspondiente a las comisiones por administración de los tres (3) fondos durante el año 2021.

## UNIDAD TÉCNICA ESPECIALIZADA DE INVERSIONES

Para el mes de noviembre de 2020, la ejecución presupuestaria fue de 10.06%, con un rendimiento promedio ponderado de 3.26%; esto, dado que la pandemia del virus Covid-19 cambió radicalmente la estrategia de las inversiones financieras en situaciones normales, por una estrategia de preservación del capital de trabajo de la institución manteniendo liquidas las reservas financieras para hacer frente a los embates de la pandemia.

Al 31 de octubre de 2021, se pudo continuar con la aplicación de la estrategia de inversiones en situaciones normales, caracterizada por la inversión en instrumentos financieros respaldados por el Estado panameño (garantía estatal). Se logró una ejecución moderada del Plan Anual de Inversiones Financieras, según las condiciones de mercado, al 31 de octubre de 2021, de un 69.64%, con un rendimiento promedio ponderado de 3.09%, dentro del rango meta de rendimiento aprobado por la Junta Directiva para este período de entre 3.0% - 4.0%. Se estima concluir el año 2021 con una ejecución presupuestaria del 84%.

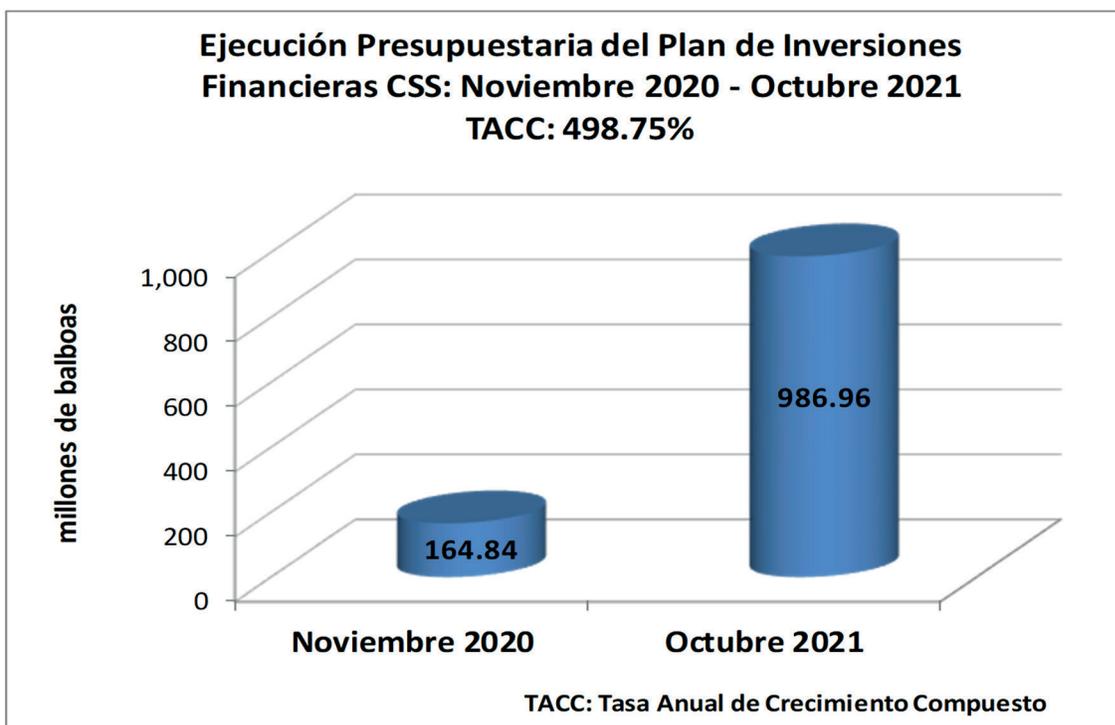
Se está implementando la Unidad de Riesgo para garantizar menores niveles de riesgos financieros de las inversiones del Portafolio de la Caja de Seguro Social.

**Cuadro No 9**  
**Ejecución de Plan de Inversiones**

<b>Ejecución del Plan de Inversiones</b>	<b>Octubre 2021</b>	<b>Noviembre 2020</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Var (%)</b>
Ejecución (en millones de B/.)	986.96	164.84	822.12	498.75

Fuente: UTEI

**Gráfico No. 4**



## CENTRO DE PRÉSTAMOS

El Centro de Préstamos administra tres carteras que proporcionan ingresos al programa IVM, estas son:

- Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados,
- Préstamos Personales a Funcionarios de la CSS
- Préstamos Hipotecarios para todos los asegurados

En relación a la Cartera de Funcionarios, siguiendo las instrucciones de la nota de la Subdirección SDG-M-126-2019, se mantiene suspendida desde noviembre de 2019 y durante este periodo, hemos atendido temas estrictamente reconstructivos (Contables, Administrativos, Tecnológicos, Operativos y Análisis de Riesgo Crédito).

### • **Contables y Financieros:**

Desde la apertura de la Cartera de Préstamos a Funcionarios, a inicios del 2018, no fue considerado el ciclo completo del Módulo de Contabilidad y para el Proceso de Facturación se está utilizando la herramienta ACCES, por lo que tenemos proyectado adquirir un software financiero que nos permita el manejo de las tres carteras del Centro de Préstamo.

### • **Tecnológicos:**

Se presentó a la DENIT, los requerimientos de las carteras de préstamos desde el 8 de junio 2020, para que procedan con la adquisición del programa con la funcionalidad requerida que contemple todo el proceso completo desde negocio, administración de carteras, contabilidad, finanzas, etc. y realice las interfaces acorde a cualquier sistema que el gobierno indique utilizar.

### • **Administrativos:**

Se han adecuado los informes de gestión, integrando todo el manejo del Centro Préstamo y ampliando el informe de mora con mayor detalle sobre la cartera, se adicionó informe de siniestralidad y gastos de funcionalidad.

Se solicitó al Departamento de Proceso se levante los procedimientos para elevar el Centro de Préstamos a Dirección del Centro de Préstamos, actualizando el organigrama con las adecuaciones requeridas y se mantiene en la fase de revisión por parte de los especialistas en el tema.

Se elaboraron 27 documentos a saber:

1. Manual de Crédito (Funcionalidad de las secciones, funciones de cada área de administración de crédito)
2. Procedimiento de Administración de Crédito
3. Actualización de Procedimiento de Cobros- incluyendo segmento de Préstamos Personales
4. Actualización de Procedimiento de Cobros- manejo de clasificación cartera morosa.

5. Actualización de procedimiento de préstamos personales – se agregó el paso a paso desde la entrevista más el Scoring.
6. Manual de Producto de Préstamos Personales (Asegurados y Pensionado y Jubilado).
7. Manual de Producto de Hipotecas (unifamiliar de segunda, transferencia de saldos, transferencia con consolidación de deudas, propiedad horizontal proyecto nuevo, propiedad horizontal régimen de PH y apartamentos de 2da)
8. Norma de Autonomía de Firmas para Préstamos
9. Normas consideraciones generales de análisis de crédito (ingreso, nivel de endeudamiento, otros)
10. Normas de hipoteca
11. Manual de Gobierno Corporativo – Comité de Crédito
12. Procedimiento nuevo de Devoluciones de Préstamos
13. Procedimiento nuevo de Seguros
14. Manual de procedimiento de Finanzas
15. Manual de procedimiento de Inteligencia de Negocio
16. Manual de procedimientos de Contabilidad
17. Manual de procedimiento de Tesorería y se agrega pagos por ACH
18. Manual de procedimiento de los fondos del IVM
19. Manual de procedimiento de Compras
20. Actualización a formato de Ficha de Beneficiario
21. Nuevo formato de Tabla de Producto descripción de tasas, interés, plazo,(acceso al portal)
22. Nuevo formato Carta de saldo de préstamos a funcionarios.
23. Nuevo formato Check-list de hipoteca
24. Nuevo formato carta de términos y condiciones de hipoteca
25. Nuevo formato de Solicitud de Préstamo –Unificado todos los productos
26. Nuevo formato de Requerimiento a Tecnología
27. Nueva estructura del Centro de Préstamo Unificado

Estos documentos serán remitidos al Departamento de Procesos, acorde a lo conversado con la Lcda. Esther Velotti, el 21 de Octubre de 2021, para adelantar los procesos de revisión, dado que no tienen personal para asignar directamente en el Centro de Préstamos.

Se designó a 4 colaboradores, bajo la supervisión de Xiomara Sugasty de Espino, dando seguimiento a la Auditoría de Préstamos a Funcionarios, para revisar 1,400 expedientes para tener el control de las diferentes causas de morosidad.

Se asignó a 2 personas del Centro de Préstamos a Funcionarios para dar seguimiento en Cobro de la Cartera, formalizar convenios y levantar el procedimiento de cobros de préstamos personales.

Se levantó nuevo formato, para visualizar el movimiento de la cartera mes a mes y tomar control ante las acciones que apliquen en cada caso.

Se realizó para la cartera de préstamos personales, nuevo modelo de control de cobros y la redacción de cada renglón y las acciones tomadas.

• **Nuevo control Tecnológico de Informe de Morosidad de la Cartera de Funcionario en ACCES.**

No existía un control por días de morosidad de la cartera de Funcionario, para gestionar los riesgos administrativamente.

Se elaboró nuevo formato de Minuta de Reuniones con fechas de compromisos

• **Reglamento de Préstamos Personales:**

Por temas de Riesgo Crédito y ser más competitivos, se solicitó la revisión del Reglamento de Préstamos Personales, el cual fue entregado para la primera revisión en Marzo 2020 y por temas de la Pandemia se dilato; a la fecha fue revisado por Dirección Ejecutiva de Finanzas y Administración, por la Subdirección General y aprobado por la Comisión de Administración y Asuntos Laborales, los puntos más significantes se enfocaron en:

- Nuevas Políticas de Crédito enfocado en riesgo y el perfil financiero de los pensionados y asegurados.
- Mejor Control en la aplicación de las políticas de crédito.
- Ser Competitivos en el Mercado Financiero, con agilidad y seguridad- incrementando los ingresos del IVM.

• **Retroalimentación de Análisis de Crédito**

El personal del CPP fue capacitado en el año 2018, sobre el análisis de crédito integral y la redacción para sustentar créditos que acogen el perfil del cliente.

En proceso de capacitación interna con todo el personal de temas legales básicos y documentos fraudulentos, que forman parte de los riesgos financieros, adicional del análisis de crédito riesgo.

• **Estrategias de Mercadeo:**

Se estableció todo el programa para medios (redes, tv, radio) de las carteras y se modificó la imagen de las propagandas, requisitos, imagen de la web, entre otros a través de la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicación Social, Publicidad y Mercadeo. Se confeccionó nota para entregar a los jubilados que se están notificando de sus pensiones, con el apoyo de la Dirección de Prestaciones Económicas. Se están realizando visitas a las diferentes Policlínicas de la CSS, para la promoción y atención de los interesados en préstamos para Jubilados e Hipotecas, con atención personalizada.

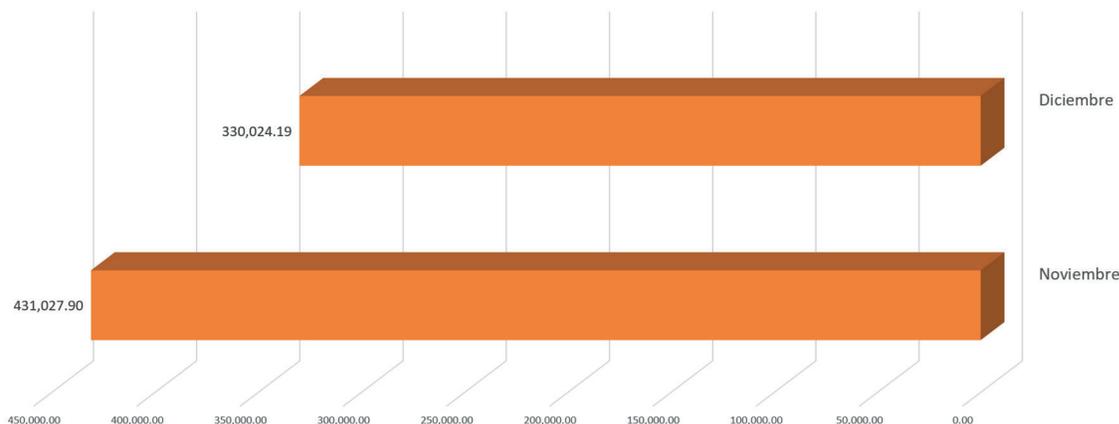
En este breve resumen, se detalla el desempeño del Centro considerando la economía actual afectada por Pandemia que se visualiza directamente en el perfil del cliente de cada segmento, siendo nuestra estrategia enfoque en posiciones técnicas, con mayor estabilidad económica y laboral.

## Resumen de Producción de Préstamos a Pensionados e Hipoteca a finales del 2020:

La reactivación de las concesiones de préstamos inició en los dos últimos meses del 2020. En la gráfica se muestra total aprobado por la suma de \$761 mil. Los préstamos hipotecarios realizaron un comité en diciembre del 2020 por la suma de \$442 mil; ambos totalizan \$1.2 millones en este periodo.

**Gráfico No. 5**

**SEGMENTO DE PRÉSTAMOS A PENSIONADOS**  
Aprobaciones Nov. - Dic. 2020  
B/.761,052.09



\* Estos dos últimos comité (276 y 277), se desembolsaron en el 2021.

No hubo en estos dos meses de fin de año 2020, aprobaciones de Préstamos a Funcionarios.

En cuanto al desempeño, se logró la aprobación de 284 préstamos a Pensionados y 59 en la de Préstamos Hipotecarios desde Enero a Octubre del 2021, se desarrolló de la siguiente forma en las carteras mencionadas:

**Cuadro No 10**

**Desempeño en Préstamos**

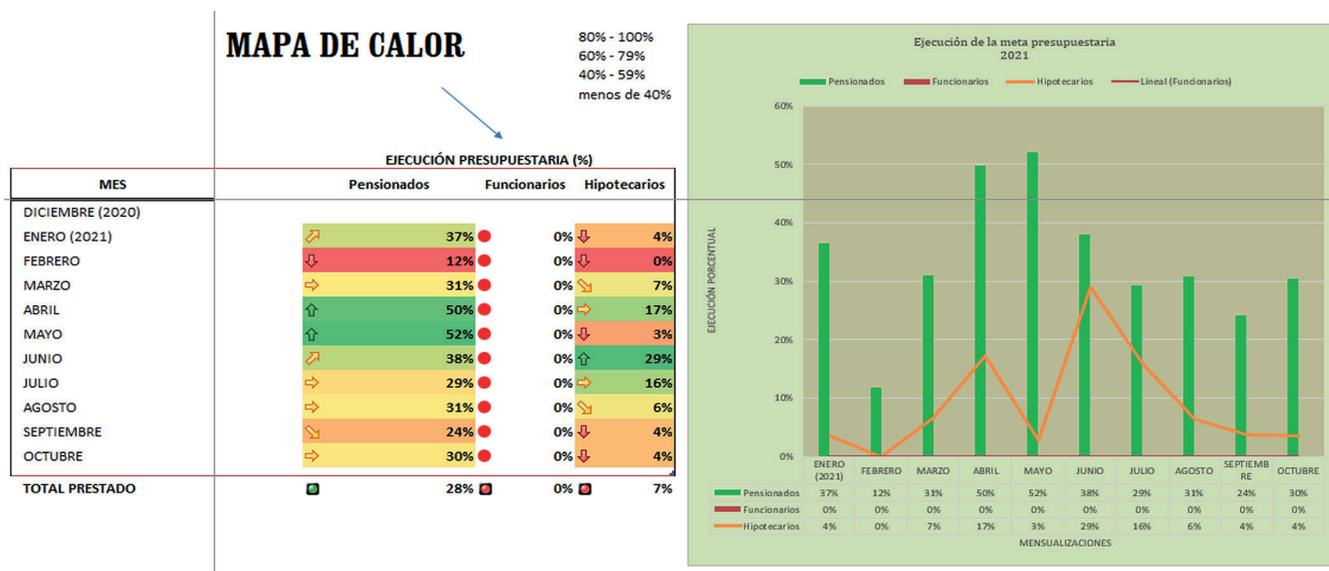
Cartera	Presupuesto 2021	Préstamos Aprobados
Pensionados	25,000,000.00	6,815,408.90
Hipotecario	20,000,000.00	5,517,358.68
Funcionarios	15,000,000.00	0.00

Fuente: Centro de Préstamos

## EJECUCIÓN PORCENTUAL DE LAS CARTERAS DE PRÉSTAMOS EN EL AÑO 2021:

A continuación se muestra gráfica de la ejecución presupuestaria del año 2021, donde los préstamos a Pensionados se destacan con el 28% y los préstamos Hipotecarios con el 7%. Mientras que la cartera de Funcionarios, se encuentra en proceso de reconstrucción tecnológica no se abrió en el año 2020; no obstante, en septiembre 2021 inician las certificaciones de pruebas como se ha expresado en párrafos anteriores.

Gráfica No. 6



## DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS

### PRESUPUESTO

Aprobación y Comunicación del Presupuesto aprobado para la Vigencia 2021 por un importe de B/.6,123.1 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 2020, marzo y junio de 2021.

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 Cincuenta (50) Traslados de Partida por la suma de B/.66.6 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 Ciento Once (111) 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 1,786 respuestas en Memorandos y Notas a consultas sobre temas presupuestarios efectuadas por las diferentes Unidades Ejecutoras de la Institución.

Se emitieron 1,640 Certificaciones de Disponibilidad Presupuestaria a solicitud de las partes interesadas.

Sustentación del Proyecto de Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones de la Caja de Seguro Social para el año 2022; ante la Junta Directiva de la Institución, Ministerio de Economía y Finanzas y Asamblea Nacional.

## **TESORERÍA**

### **Pagos a Proveedores a través de la Cuenta General:**

En el periodo de 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021, se tramitaron 20,089 cuentas a Proveedores por un monto total de B/.394.3 millones, de los cuales B/.275.3 millones fueron cheques emitidos, B/.64.9 millones pagados por el Sistema ACH y B/.54.1 millones en trámite de pago.

Transferencias Bancarias:

Las Transferencias Bancarias totalizaron B/.2,661.2 millones en el periodo, desglosadas de la siguiente manera:

- Salarios y Remuneraciones por B/.761.5 millones.
- Prestaciones Económicas por B/.1,631.6 millones.
- Fondos de Trabajo por B/.260.6 millones.
- Servicios de Contabilidad por B/.7.5 millones.

## **ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS**

Se autorizó la contratación de Pólizas de Seguro por un monto de B/.1,245,000.00.

Se tramitaron 155 casos bajo la Póliza de Automóvil suscrita con ASSA Compañía de Seguros, S.A., de los cuales 78 afectaron la cobertura de Lesiones Corporales y Daños a la Propiedad Ajena; y 77 la cobertura de colisión.

Ingresaron a los fondos de la Caja de Seguro Social la suma de B/.103,078.84, en concepto de indemnizaciones por pérdida totales de vehículos.

La Aseguradora reconoció la suma de B/.58,234.95 por siniestros amparados bajo Reclamos de Riesgos Diversos.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS**

En este año 2021, a pesar de que las atinadas y sinérgicas acciones gubernamentales han reducido sustancialmente el impacto negativo que ha tenido la Pandemia, sobre el normal desenvolvimiento del país, y consecuentemente, sobre nuestra institución; aún existen situaciones exógenas que siguen afectando el Sistema de Abastecimiento Institucional, como por ejemplo, el endémico agravamiento aún más, en las entregas a tiempo de medicamentos, debido a la incidencia o impacto negativo que tuvo y sigue teniendo, la Pandemia, en la cadena logística internacional.

Aun en estas condiciones adversas, la Dirección Nacional de Compras, en un esfuerzo sinérgico con otras áreas vinculadas al Sistema de Abastecimiento Institucional, ha superado obstáculos, encontrando mecanismos alternos para agilizar sus procesos de compras.

## **LOGROS GENERALES**

Con la responsabilidad que siempre ha caracterizado a esta Dirección Nacional de Compras, y dentro de las aún existentes limitantes impuestas por la Pandemia, tuvo la capacidad de concretar los siguientes logros:

1. Se creó el Departamento de Control y Evaluación de la Gestión de Compras, para mejorar los controles y supervisión de los trámites de compras, tanto a nivel central, como a nivel nacional.
2. De igual forma, y mancomunadamente con otras instancias institucionales, se creó una "NORMA ADMINISTRATIVA PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS TRÁMITES DE CONTRATACIÓN DE OBRAS, SUMINISTROS DE BIENES Y PRESTACIONES DE SERVICIOS, QUE SE GESTIONEN A NIVEL CENTRAL EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS, denominada Norma NA-17.10.21.

La precitada Norma, tiene el objetivo, de mejorar los tiempos en la tramitación de las requisiciones, órdenes de compras o contratos, lo cual se traducirá en beneficio de los Asegurados, a través del fortalecimiento del seguimiento que deben realizar las distintas unidades ejecutoras en los trámites de adquisición de Obras, Bienes y Servicios, requeridos por la Institución.

3. Colaboración o significativa aportación, conjuntamente con otras instancias institucionales, en la creación del Borrador del Procedimiento Institucional para el Cobro e Imposición de Multas por la No Reposición y Retiro de Productos Dañados y Vencidos, como consecuencia de las Cartas de Compromisos pactadas o suscritas con los proveedores.
4. Se reiniciaron las actividades de Actualización de los Procedimientos que regulan las actividades de esta Dirección Nacional de Compras, las cuales fueron suspendidas en el año 2020, por efecto de la Pandemia. Inicialmente, se retomará lo ya avanzado en la actualización de los procedimientos 218-97 (para el trámite de prórroga e imposición de multas), 220-98 (para la ejecución de fianza de propuesta, notificación de incumplimiento, resolución administrativa, ejecución de fianza de cumplimiento e inhabilitación) y 221-98 (para el trámite de recepción, custodia y devolución de la fianza de propuesta y otras garantías en las contrataciones); todos ellos, causantes de diversos hallazgos encontrados por la instancia de Control Interno, dado a sus desfases y desactualización.

## **LOGROS ESPECÍFICOS**

Del 01 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021, hemos alcanzado los siguientes logros, los cuales describimos a continuación:

### **DEPARTAMENTO CENTRAL DE COMPRAS - EDIFICIO CLAYTON (ANTIGUO BOLIVAR).**

A nivel de Central de Compras, se han generado Órdenes de Compra y Contratos por un monto de B/.184,427,133.05, distribuidos en 841 adjudicatarios o proveedores. (ver cuadros detallados más adelante.)

## **LICITACIONES DE PRECIO ÚNICO.**

En la actualidad, están vigentes cinco (5) Licitaciones de Precio Único (Laboratorio Clínico; Insumos Médico Quirúrgico y Medicinas y Drogas), por un monto de B/. 476,023,280.74, cuyos detalles se muestran más adelante.

Igualmente, hay dos (2) Licitaciones de Precio Único en Trámite (Bilógicos, Biotecnológicos y Antiretrovirales), por un monto de B/. 136,265,692.68, las cuales están en Revisión Técnica y Legal, desde el 24 de noviembre de 2021 (ver cuadros detallados más adelante.)

## **DEPARTAMENTO DE CONTROL GLOBAL DE GESTIÓN / PRÓRROGAS Y MULTAS.**

Se han efectuado 87 Comunicaciones a las Afianzadoras, por Incumplimiento de Entregas de Órdenes de Compras y Contratos, a 30 proveedores

Se han procesado 865 Solicitudes de prórrogas de Órdenes de Compras y Contratos, solicitadas por 75 proveedores.

Se han impuesto 776 multas, por un monto de B/. 2,335,759.81, a 134 proveedores. (ver cuadros detallados más adelante.)

## **DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS ECONÓMICOS.**

Ha atendido 1,611 Expedientes para Análisis de Onerosidad y Riesgosidad.

Igualmente, se han efectuado 2,189 Análisis de Precios Indiciados realizados por especialidad. (ver cuadros detallados más adelante.)

## **DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE ADQUISICIÓN DE COMPRAS A NIVEL NACIONAL**

Se atendieron 111 consultas vía correo, de asistencia remota, sobre aspectos puntuales de compras.

Igualmente, se respondieron 15 Inconformidades interpuestas por los proveedores.

De igual manera, se tramitaron 28 resoluciones de delegación de funciones.

Adicionalmente, se realizaron diversas capacitaciones en las provincias de Herrera, Los Santos y Veraguas. (Ver cuadro de tallado más adelante.)

ACTIVIDADES DESARROLLADA EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS, POR ÁREA.

**Cuadro No. 11**  
DEPARTAMENTO DE COMPRAS A NIVEL CENTRAL  
ORDENES DE COMPRAS Y CONTRATOS GENERADOS POR TIPO DE COMPRA  
PERIODO 01-NOV-2020 HASTA 31-OCT-2021  
PANAMÁ - NIVEL CENTRAL EN CLAYTON (ANTIGUO BOLÍVAR)

TIPO DE COMPRA	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO
CONTRATACIÓN MENOR	48	B/.624,055.11
CONVENIO MARCO	56	B/.5,854,262.70
LICITACIÓN APREMIANTE	1	B/.29,721.60
LICITACIÓN PUBLICA	3	B/.373,184.17
LICITACIÓN PUBLICA DE MAYOR CUANTÍA	41	B/.4,833,490.90
LICITACIÓN PUBLICA DE MENOR CUANTÍA	53	B/.563,318.67
LICITACIÓN PÚBLICA DE PRECIO ÚNICO 01-2020	343	B/.122,253,565.06
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN EN ESTADO DE EMERGENCIA	98	B/.9,793,474.57
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE ADQUISICIONES DE EMERGENCIA	187	B/.34,409,719.00
PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN	6	B/.685,374.81
PROCEDIMIENTO EXCEPCIONAL DE CONTRATACIÓN	5	B/.5,006,966.46
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>B/.184,427,133.05</b>

**Cuadro No. 12**  
ORDENES DE COMPRA Y CONTRATOS GENERADOS POR MES  
PERIODO 01-NOV-2020 HASTA 31-OCT-2021  
PANAMÁ - NIVEL CENTRAL EN CLAYTON (ANTIGUO BOLÍVAR)

AÑO/MES	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO
<b>2020</b>		
nov	137	B/. 24,783,003.40
dic	68	B/. 10,857,596.30
<b>2021</b>		
ene	2	B/. 19,745.00
feb	10	B/. 236,694.80
mar	30	B/. 1,010,639.26
abr	28	B/. 2,254,487.20
may	23	B/. 7,483,560.78
jun	230	B/. 72,695,893.72
jul	39	B/. 11,906,319.19
ago	121	B/. 32,690,679.47
sep	76	B/. 15,986,481.41
oct	46	B/. 2,193,793.09
nov	31	B/. 2,308,239.43
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>B/. 184,427,133.05</b>

Fuente: Dirección  
Nacional de Compras

**Cuadro No. 13**  
**Adquisiciones por rubro u Objeto De Gasto.**  
**Periodo 01-Nov-2020 Hasta 31-Oct-2021**  
**Panamá - Nivel Central En Clayton (Antiguo Bolívar)**

OBJETO GASTO	CESTAS	ORDENES / CONTRATOS	IMPORTE COMPROMETIDO
244	500	438	B/. 128,320,951.35
911	195	188	B/. 34,603,219.00
274	142	60	B/. 3,980,277.62
277	59	21	B/. 850,713.31
331	42	4	B/. 375,408.84
116	36	34	B/. 5,138,547.52
333	20	4	B/. 2,790,000.00
380	20	13	B/. 946,768.40
370	11	4	B/. 10,206.50
182	11	3	B/. 1,199.00
280	10	1	B/. 350.00
201	10	9	B/. 10,492.59
249	9	6	B/. 348,801.32
132	8	5	B/. 202,597.93
166	7	2	B/. 89,395.88
219	7	1	B/. 370,000.00
276	7	3	B/. 250,476.00
165	6	3	B/. 93,023.76
185	6	3	B/. 428,885.00
350	6	2	B/. 8,949.25
171	6	2	B/. 4,524,750.00
120	5	5	B/. 47,504.20
232	5	5	B/. 8,538.71
279	5	2	B/. 35,834.60
269	5	3	B/. 2,746.50
245	4	1	B/. 181,764.08
109	4	1	B/. 2,246.00
197	3	1	B/. 78,081.46
275	3	1	B/. 5,000.00
332	3	1	B/. 5,449.00
239	3	2	B/. 951.84
301	2	1	B/. 7,089.89
255	2	1	B/. 140.00
169	2	1	B/. 1,910.00
399	2	2	B/. 455,400.00
203	2	2	B/. 2,686.00
303	2	1	B/. 137,500.00
231	1	1	B/. 28,356.00
199	1	1	B/. 45,000.00
265	1	1	B/. 544.50
212	1	1	B/. 25,772.00
320	1	1	B/. 9,605.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,175</b>	<b>841</b>	<b>B/.184,427,133.05</b>

**Cuadro No. 14**  
**ORDENES DE COMPRAS Y CONTRATOS GENERADOS POR PROVEEDOR**  
**PERIODO 01-NOV-2020 HASTA 31-OCT-2021**  
**PANAMÁ - NIVEL CENTRAL EN CLAYTON (ANTIGUO BOLÍVAR)**

EMPRESAS	ORDENES O CONTRATOS GENERADOS	IMPORTE COMPROMETIDO
4 HOSPITALS INC.	1	54,000.00
ABASTECEDORA MEDICA,S.A.	1	35,708.40
ACETI-OXIGENO, S.A.	1	181,764.08
AGENTES DE SERVICIOS Y SOPORTES TÉCNICOS S.A.	1	288.65
ALPHA MEDIQ.S.A.	7	467,021.50
ALTA TECNOLOGÍA MEDICA, S.A.	4	323,716.00
ANALYTICAL TECHNOLOGIES S.A.	1	209,203.25
APOTEX PANAMA.S.A.	4	896,170.68
ASOCIACION ACCIDENTAL PISA FARMACEUTICA DE PANAMÁ, S.A.		
Y PHARMA TRADE & SERVICES, S.A.	6	1,168,215.45
ASOCIADOS TERRANOVA, S.A.	1	487.00
B. MEDIC INDUSTRIES INTERNATIONAL, S.A.	1	2,856.40
BAXTER DE PANAMA, S.A.	8	1,882,102.08
BDG PANAMA, S.A.	1	45,000.00
BELEN SWEETS AND MORE, S.A.	4	40,063.75
BEST GLOBALMED, S.A.	4	720,000.00
BIO-LAB INTERNACIONAL.S.A.	3	281,082.40
BIOMEDICAL SUPPORT& SYSTEMS INC.	1	95,000.00
BIOPLUS CARE PANAMA, S.A.	3	1,673,592.00
BIOTECNOL, S.A.	1	1,578.90
BRISIAL CORP.	1	34,000.00
BRITTON & IGLESIAS	1	4,500,000.00
BYONDIT, S.A.	1	49,975.00
C. G. DE HASETH & CIA. S. A.	29	20,659,316.96
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	27	4,545,926.00
CABLE ONDA S.A.	3	357,252.00
CANON PANAMA.S.A.	1	9,605.00
CARTOPLASTIC, S.A.	1	2,659.00
CEPAMED S.A.	1	5,449.00
CEYLA YAMILET SANCHEZ CRUZ	1	5,200.00
COMPAÑIA ASTOR, S. A.	33	7,987,267.66
COMPAÑIA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A. (PANAMED,S.A.)	7	467,396.04
COMPULAB,S.A.	5	667,681.15
CONSULTORES DE VENTAS CORPORATIVAS, S.A. (COVECO)	1	5,940.00
CORPORACION IMPA-DOEL, S.A.	19	16,342,070.77
CORPORACION LAS ANTILLAS,S.A.	1	595.10
CREACIONES PUBLICITARIAS, S.A.	1	2,085.00
CULTO PUBLICIDAD S.A.	1	176,288.29
DATA SERVE, S. A.	1	11,975.25
DISTRIBUIDORA CABADI, S.A.	1	29,262.96
DISTRIBUIDORA MUSICAL, S.A.	1	7,089.89
DISTRIBUIDORA OFFICE TOTAL, S.A.	1	800.80
DISTRIBUIDORA PROFARMA,S.A.	3	243,578.04

Droguería e Importadora Alemana, S.A.	3	144,326.96
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	22	21,307,300.85
DROGUERIA SARO, S.A.	4	799,977.08
E&MM CHEMICAL INT, S.A.	1	201,480.00
EDUARDO ELIAS GONZALEZ MARTINEZ	1	790.00
EDWIN OSCAR ACOSTA MIRANDA	1	5,000.00
EMMA ANGELINE URRUNAGA CHANG	2	5,239.50
ENCOM GLOBAL, S.A.	1	544.50
EQUIPOS DIGITALES DE PANAMÁ S.A.	3	558,000.00
ERICK MARCEL QUINTERO ROSAS	1	825.00
ESTRUCTURAS DEL ISTMO, S.A.	3	3,221.50
FACILITYS & SERVICES CORP.	1	3,520.00
FAST DELIVERY,S.A.	1	11,200.00
FELIX ALBERTO QUIJANO ESCUDERO o IOMEGA- COMPUTADORAS Y SERVICIOS	1	7,649.25
FOCUSMAXX, S. A.	1	2,880.00
FORMULARIOS COMERCIALES, S.A.	1	28,356.00
FRONTERAS SECURITY, INC.	1	49,824.81
FUNDACION AYUDA A AYUDAR	1	192,000.00
G B M DE PANAMA,S.A.	1	117,390.00
GBM DE PANAMÁ, S.A.	1	7,024.00
GEOMEDIC PHARMACEUTICA.S.A. (GEOPHARMASA)	2	126,649.90
GILMIR BUSINESS.S.A.	3	1,170.42
GLENMEDICAL SUPPLY INC	2	158,165.00
GRAFOCENTRO, S.A.	1	137,500.00
GRAP IMPORT, S.A.	1	5,300.00
GREEN EMERALD BUSINESS INC.	1	21,000.00
GRUPO DE COMUNICACIONES DIGITALES, S.A.	1	46,379.52
GRUPO VAME, S.A.	1	2,246.00
H.W.C, S.A.	1	140.00
HEALTHCARE PRODUCTS CENTROAMERICA, S.A.	99	18,198,571.00
HMG INVESTMENT CORP.	12	2,137,500.00
HORACIO ICAZA Y CIA., S.A.(LA CASA DEL MEDICO).	2	913,738.84
HOSPITAL PUNTA PACIFICA, S.A.	2	108,081.46
IMEXSATEC.S.A.	6	1,915,548.72
IMPORT MEDICAL, S.A.	1	90,000.00
IMPORTS DOS REIS, S.A.	3	448,419.08
IMRENA PANAMA S.A.	2	3,898.00
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.(IMEDICASA)	1	598,752.00
INTER SUPPLY PANAMA, S.A.	1	9,750.00
INTERMEDIC S.A.	3	26,484.04
INTERNACIONAL BIO FARMACEUTICA.S.A.	7	7,410,572.88
INVERSIONES NATURALIA,S.A.	1	7,950.48
INVERSIONES SAGRAV S.A.	1	50,625.00
INVERSIONES TAGORE PANAMA, S.A. (INTAPASA)	9	2,260,893.24
JABES HOLDING, S.A. (TEN TU EVENTO)	2	5,570.00
JEAN CARLOS CASTELLANOS	1	350.00
JERS MEDICAL PANAMA, INC	10	2,352,700.00

JESUS DELLA SERA CHAVEZ	1	4,498.95
JOSE GABRIEL CRUZ BARRERA o SUPPLY GRAFIC	1	7,250.00
JOTACE, S.A.	5	27,805.50
KADAIR.S.A.	1	110,400.00
KAMAY, S.A.	1	344.64
KENDALL, S.A.	19	2,090,409.41
KRISHNA EXPORTS (PANAMA), S.A.	1	355.84
LA VITRINA, S. A.	2	31,394.20
LABORATORIO INDUSTRIAL FARMACEUTICO S.A. (LIFAR, S.A.)	8	3,161,781.68
LABORATORIO JAYOR PANAMA, S.A.	4	285,485.88
LABORATORIOS PALM, S.A.	2	217,321.92
LABORATORIOS RIGAR S.A.	14	3,018,181.80
LABORATORY TECHNOLOGIES. INC (LABTECH)	5	739,000.00
LABYMED, S. A.	1	49,861.00
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	11	2,048,921.68
LEGACY GROUP IMPORT S.A.	5	810,000.00
LETERAGO S. A.	3	948,505.60
M T 2005 S A	1	44,935.00
MADINI PHARMA, S.A.	1	1,900.00
Marilyn Castillo o Industrias AgroserVICIOS Romac	1	513.00
MASTER DIRECT PANAMA, S.A.	1	619.20
MAYOR SAFETY AND SUPPLIES, S.A.	1	25,772.00
MEDICAL DEPOT, S.A.	3	56,836.15
MEDICINAS GENERALES, S.A.	2	199,971.50
MEDIEQUIPOS, S.A.	1	15,980.00
MEDI-FAST, S.A.	3	30,850.00
MEDIMEX, S.A.	3	1,005,151.32
MEDIPAN, S.A.	30	2,834,245.92
MEDI-SOLUTIONS, INC	11	2,145,000.00
MERAKI, S.A.	1	47,865.00
MS LEDS PANAMA, S.A.	1	140.00
MULTITEK INTERNACIONAL S.A.	2	455,400.00
NETSOS PANAMA, S.A.	1	46,000.00
NEUMODIAGNOSTICO, S.A.	3	594,000.00
NTCC PANAMA GROUP, S.A.	1	1,816.52
NUTRIMED PANAMA, S.A.	30	1,813,542.66
OLIMPUS COMMERCIAL CORPORATION	1	2,973.74
ORTOMEDIC PANAMA, S.A.	2	25,500.00
PANAFARMA, S.A.	13	2,787,210.38
PHARMA ALLIANCE PANAMA, S.A.	2	1,582,409.64
PHARMA CHIMIQUE DE PANAMA IMPORT EXPORT, S.A.	7	1,331,956.16
PHARMA SUPPLIES CORP.	2	179,580.00
PHARMA TRADE & SERVICE,S.A.	3	23,782.80
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	39	1,505,618.80
PRODUCTOS ROCHE(PANAMA) S.A.	3	326,287.80
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	24	5,512,613.00
QUALIPHARM PANAMÁ, S.A.	4	130,663.68
QUALITY REPRESENTATION AND SERVICE, S.A.	1	46,000.00

QUIMIFAR, S.A.	4	1,628,469.60
REPRESENTACIONES CELMAR, S.A.	43	5,554,247.56
REPRICO, S.A.	36	9,822,282.94
ROSSANA CASTAÑEDA SERNA	1	500.00
SEKTASA, CORP.	2	100,155.50
SERFASA, S.A.	1	74,506.08
SERVICIO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MEDICOS S.A. (SEMADEMED)	1	250,000.00
SERVI-LAB, S.A.	7	766,433.00
SEVEN PHARMA PANAMÁ, S.A.	4	736,290.00
SGS PAMANA CONTROL SERVICES INC.	1	24,750.00
SOLUCIONES FARMACEUTICAS (SOLUFARM), S.A.	1	793,440.00
SUPERMERCADOS XTRA, S.A.	1	2,307.24
SUPLIMEDIC, S.A.	1	108,480.00
TECNIC GROUP, S.A.	3	2,919.50
TERAPIAS AVANZADAS, S.A.	5	153,932.00
THE PANAMA CLINIC MEDICAL, S.A.	1	59,395.88
TORECHA INTERNATIONAL INC.	1	17,499.00
U.S. PHARMACY SYSTEMS INC.	8	1,743,488.64
UCITECH, S.A.	2	58,605.00
UFINET PANAMA, S.A.	2	78,590.00
ULTRA TECH INC., S.A.	2	378,910.00
VENTAS Y SERVICIOS KATOMAR, S.A.	1	911.70
VESALIUS PHARMA, S.A.	3	712,977.80
WORLD PHARMACEUTICAL,S.A.	6	357,350.76
XIUDI FENG DE ZHONG	1	269.00
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>B/. 184,427,133.05</b>

# INFORME DE LICITACIONES DE PRECIO ÚNICO, VIGENTES.

LICITACION PÚBLICA 08-2017 (IRA. CONV)- LABORATORIO- VIGENTE								
RUBRO	NUM. DE ACTO PÚBLICO	RENGLONES PROPUESTOS	PRECIO DE REFERENCIA	REGLONES ADJUDICADOS	MONTO ADJUDICADO	FECHA DEL ACTO PÚBLICO Y VIGENCIA	VENCIMIENTO	OBSERVACION
LABORATORIO CLÍNICO	IP 08-2017 (LABORATORIO CLÍNICO)	318	B/.88,542,391. 68	291	B/.40,771,263.79	ACTO CELEBRADO 28-JULIO-2017 TERMINO DE VEINTICUATRO (24) MESES	VENCIMIENTO 15/02/22	TRAMITADO
LICITACIÓN PÚBLICA 03-2018 (IRA. CONV)- LABORATORIO-PBAS. EFECTIVAS								
LABORATORIO CLINICO	IP-03-2018 (PRODUCTOS, INSUMOS, REACTIVOS, CALIBRADORES, CONTROLES, ANALIZADORES, PARA LA EJECUCIÓN DE PRUEBAS EFECTIVAS DE LABORATORIO CLÍNICO)	3	B/.39,409,288.75	3	B/.29,321,747.80	ACTO PÚBLICO : 31 OCTUBRE DE 2018 TERMINO DE VIGENCIA CUARENTA Y OCHO (48) MESES	VENCIMIENTO 2-04-2024	TRAMITADO
	PANAMA COMPRA: 2018-1-10-09-IP- 311368							
LICITACION PÚBLICA 02-2018 (IRA. CONV)- MEDICO QUIRURGICO								
MEDICO QUIRURGICO	IP-02-2018 (MÉDICO QUIRÚRGICO)	487	B/.259,066,229.27	328	B/.139,252,752.95	ACTO PÚBLICO: 31-8-2018 VIGENCIA 24 MESES	VENCIMIENTO 3/04/21 PRORROGA 31-12-2021 SOLICITUD DE PRORROGA HASTA DICIEMBRE 2022	TRAMITADO  TRAMITE DE PRORROGA EN LEGAL 27-10-2021
	PANAMA COMPRA: 2018-1-10-08-IP-302144							
	INCREMENTO	38	B/.10,084,664.20					

**LICITACION PUBLICA 05-2018 (BIOLÓGICOS Y BIOTECNOLÓGICOS)**

	IP 05-2018 (BIOLÓGICOS Y BIOTECNOLÓGICOS) IRA CONVOCATORIA PANAMÁ COMPRA 2018- 1-10-099-IP-321338	38	B/.139,420,272.46	36	B/.110,624,977.97	VIGENCIA (24) MESES FECHA DEL ACTO PÚBLICO : 1-2-2019	FECHA DE VENCIMIENTO 30-7-2021 PRORROGA HASTA EL 31-12-2021	TRAMITADO
	INCREMENTO			15	B/.28,795,276.95		FECHA DE VENCIMIENTO 30-7-2021 PRORROGA HASTA EL 31-12-2021	<u>TRAMITADOS.</u>
MEDICINAS Y DROGAS	INCREMENTO			13	B/.5,127,817.14		FECHA DE VENCIMIENTO 30-7-2021 PRORROGA HASTA EL 31-12-2021	TRAMITADOS

**LICITACIÓN PÚBLICA 01-2020**

RUBRO	NUM. DE ACTO PÚBLICO	RENGLONES PROPUESTOS	PRECIO DE REFERENCIA	MONTO ADJUDICADO	FECHA DEL ACTO PÚBLICO Y VIGENCIA	CONTRATOS TRAMITADOS	CONTRATOS REFERENDADOS
MEDICINAS DROGAS	IP 01-2020 (Medicamentos) 2021-1-10-099-IP- 392958	416 LICITADOS 342 ADJUDICADOS 74 RENGONES DESIERTOS: 1. 10 DESIERTOS POR INCUMPLIMIENTO 2. 52 S/PROPONENTES 3. 12 ONEROSOS	APROBADO B/.160,784,554. .21	(342) B/.122,129,444. .14	ACTO PÚBLICO 26-02-21  (12 MESES VIGENCIA) Vencimiento 26-8-2022	339 CONTRATOS	318 CONTRATOS REFERENDADOS Y ENTREGADOS AL PROVEEDOR A LA FECHA

LICITACIONES EN TRÁMITE

RUBRO	NUM. DE ACTO PÚBLICO	REGLONES PROPUESTOS	PRECIO DE REFERENCIA	REUNIÓN PREVIA	REUNIÓN DE HOMOLOGACIÓN	FECHA DEL ACTO PÚBLICO Y VIGENCIA	PROPUESIAS RECIBIDAS	OBSERVACION
MEDICAMENTOS	IP 05-2022 (BIOLÓGICOS Y BIOTECNOLÓGICOS) IRA CONVOCATORIA 2021-1-10-0-99-IP-434901	37	B/116,103,580.23	REUNIÓN PREVIA 6-10-2021	REUNIÓN DE HOMOLOGACIÓN 14-10-2021	ACTO PÚBLICO 12-11-2021	Participaron 17 empresas.	EN TRAMITE REVISIÓN TÉCNICA Y LEGAL, DESDE 24-11-2021
MEDICAMENTOS	IP-11-2022 ANTIRETRO-VIRALES) IRA CONVOCATORIA 2021-1-10-0-99-IP-438537	7	B/20,162,112.45	REUNIÓN PREVIA 28-10-2021	REUNIÓN DE HOMOLOGACIÓN 16-11-2021	ACTO PÚBLICO 15-12-2021	*****	POR CELEBRAR ACTO PÚBLICO

Departamento De Control Global De Gestión

## Cuadro No 16

PERIODO 01-NOV-2020 HASTA 31-OCT-2021  
PANAMÁ - NIVEL CENTRAL EN CLAYTON (ANTIGUO BOLÍVAR)

NOTIFICACIONES DE INCUMPLIMIENTOS EFECTUADAS A LAS AFIANZADORAS

NOVIEMBRE 2020 - OCTUBRE 2021

TOTAL DE NOTIFICACIONES EN EL PERIODO >>>

87

EMPRESAS	CANTIDAD NOTIFICACIONES
BIO-LAB INTERNACIONAL.S.A.	10
PHARMA SUPPLIES CORP.	8
DIAMED PANAMA CORPORATION, S.A.	7
MEDIMEX, S.A.	6
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	6
SERVI-LAB, S.A.	6
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	4
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	4
MEDIPAN, S.A.	4
REPRICO, S.A.	4
TREJOS & GUERRA CORPORATION (G & M PRODUCTS)	4
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	3
SEVEN PHARMA PANAMÁ, S.A.	3
ASOCIACION ACCIDENTAL PISA FARMACEUTICA DE PANAMÁ, S.A. Y PHARMA TRADE & SERVICES, S.A.	2
CORPORACION IMPA-DOEL, S.A.	2
JERS MEDICAL PANAMA, INC	2
BAXTER DE PANAMA, S.A.	1
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A. (PANAMED,S.A.)	1
Droguería e Importadora Alemana, S.A.	1
IMPORTS DOS REIS, S.A.	1
INTER SUPPLY PANAMA, S.A.	1
KENDALL, S.A.	1
MARHOWIL UNIVERSAL, S.A.	1
MEDICAL DEPOT, S.A.	1
ORTOMEDIC PANAMA, S.A.	1
PHARMA CHIMIQUE DE PANAMA IMPORT EXPORT, S.A.	1
QUIMIFAR, S.A.	1
U.S. PHARMACY SYSTEMS INC.	1

**Cuadro No 17**  
**PRÓRROGAS SOLICITADAS POR LOS PROVEEDORES**  
**PERIODO 01-NOV-2020 HASTA 31-OCT-2021**  
**PANAMÁ - NIVEL CENTRAL EN CLAYTON (ANTIGUO BOLÍVAR)**

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS REGISTRADAS

NOVIEMBRE 2020 - OCTUBRE 2021

TOTAL DE SOLICITUDES DE PRÓRROGAS EN PERIODO >>> 865

PROMEDIO TOTAL DE DIAS SOLICITADOS SEGÚN PERIODO >>> 55

EMPRESAS	CANTIDAD PRORROGAS	PROMEDIO DE DÍAS SOLICITADOS
4 HOSPITALS INC.	9	47
ADVANCED MEDICAL SUPPLY CORP	12	63
ALPHA MEDIQ.S.A.	21	22
ALTA TECNOLOGIA MEDICA, S.A.	7	12
ASOCIACION ACCIDENTAL PISA FARMACEUTICA DE PANAMÁ, S.A. Y PHARMA TRADE & SERVICES, S.A.	16	48
B. MEDIC INDUSTRIES INTERNATIONAL, S.A.	2	46
BAXTER DE PANAMA, S.A.	5	9
BIO-LAB INTERNACIONAL.S.A.	19	72
BIOPLUS CARE PANAMA, S.A.	1	30
BLOANGUI, S.A.	6	29
C. G. DE HASETH & CIA. S. A.	12	14
CC COMPAÑIA & ASOCIADOS, S.A.	1	217
COMPAÑIA ASTOR, S. A.	4	46
COMPAÑIA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A. (PANAMED,S.A.)	4	25
CORPORACION IMPA-DOEL, S.A.	51	71
DIAMED PANAMA CORPORATION, S.A.	5	44
Droguería e Importadora Alemana, S.A.	2	65
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	15	39
DROGUERIA SARO, S.A.	1	11
ESPECIALISTAS EN ESTERILIZACION Y ENVASE DE PANAMA S.A.	17	54
FAST DELIVERY,S.A.	5	47
FELIX ALBERTO QUIJANO ESCUDERO o IOMEGA- COMPUTADORAS Y SERVICIOS	1	30
GLENMEDICAL SUPPLY INC	1	64
GRAP IMPORT, S.A.	2	26
H.W.C, S.A.	1	30
HEALTHCARE PRODUCTS CENTROAMERICA, S.A.	15	22
HMG INVESTMENT CORP.	28	26
HORACIO ICAZA Y CIA., S.A.(LA CASA DEL MEDICO).	2	12
IMXSATEC.S.A.	6	12
IMPORTADORA BARMED,S.A.	1	1
IMPORTADORA CENTRAL.S.A.	1	10
IMPORTS DOS REIS, S.A.	18	59
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.(IMEDICASA)	2	40
INTER SUPPLY PANAMA, S.A.	13	39
INTERMEDIC S.A.	15	33
INVERSIONES RONA, S.A. / INSTITUTO MEDICO ESPECIALIZADO SAN FRANCISCO	1	60
INVERSIONES SAGRAV S.A.	5	17
JERS MEDICAL PANAMA, INC	4	101

KENDALL, S.A.	5	53
LABORATORIO INDUSTRIAL FARMACEUTICO S.A. (LIFAR, S.A.)	8	384
LABORATORIOS DEL CARIBE.S.A.	2	41
LABORATORIOS RIGAR S.A.	2	18
LABYMED, S. A.	2	23
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	26	65
MCC FARMA, S.A.	5	42
MED LATINOAMERICA, S.A.	1	48
MEDICAL DEPOT, S.A.	79	71
MEDICAL INNOVATIONS & ADVANCES CORP,(IAMCO)	1	17
MEDICINAS GENERALES, S.A.	1	19
MEDIMEX, S.A.	26	63
MEDIPAN, S.A.	18	55
NUTRIMED PANAMA, S.A.	2	71
ORTOMEDIC PANAMA, S.A.	20	132
PHARMA ALLIANCE PANAMA, S.A.	3	86
PHARMA CHIMIQUE DE PANAMA IMPORT EXPORT, S.A.	4	24
PHARMA SUPPLIES CORP.	55	125
PHARMA TRADE & SERVICE,S.A.	17	24
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	37	38
PRODUCTOS ROCHE(PANAMA) S.A.	9	16
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	67	25
QUIMIFAR, S.A.	2	12
REPRESENTACIONES CELMAR, S.A.	3	29
REPRICO, S.A.	36	32
ROCHEM BIOCARE DE PANAMA, S.A.	10	5
SEKTASA, CORP.	1	75
SERVICIOS WILSY, S.A.	1	90
SERVI-LAB, S.A.	21	20
SEVEN PHARMA PANAMÁ, S.A.	14	64
SHIRE PANAMA, S.A.	3	34
SOLUCIONES FARMACEUTICAS (SOLUFARM), S.A.	1	46
SUPLIMEDIC, S.A.	2	13
TEM CONSULTING INTERNATIONAL S.A.	9	39
TERAPIAS AVANZADAS, S.A.	5	29
TREJOS & GUERRA CORPORATION (G & M PRODUCTS)	10	53

Fuente: Dirección Nacional de Compras

## Cuadro No 18

### MULTAS IMPUESTAS A LOS PROVEEDORES POR ENTREGAS TARDÍAS DE ORDENES DE COMPRAS Y CONTRATOS

PERIODO 01-NOV-2020 HASTA 31-OCT-2021

PANAMÁ - NIVEL CENTRAL EN CLAYTON (ANTIGUO BOLÍVAR)

MULTAS IMPUESTAS POR INCUMPLIMIENTO

NOVIEMBRE 2020 - OCTUBRE 2021

TOTAL DE MULTAS CALCULADAS EN PERIODO >>>

776

IMPORTE DE MULTAS SEGÚN PERIODO >>>

B/. 2,335,759.81

EMPRESAS	CANTIDAD MULTAS	IMPORTE MULTAS
4 HOSPITALS INC.	3	B/. 11,579.00
ABDIEL GARCES RODRIGUEZ	1	B/. 21.60
ABDIEL T. ACOSTA MURRAY	1	B/. 200.48
AGENCIA BIOMED CONSTRUCTION, S.A.	1	B/. 12.88
AJ MEDICAL SUPPLY, S.A.	5	B/. 37,506.23
ALPHA MEDIQ.S.A.	11	B/. 3,132.83
ALTA TECNOLOGIA MEDICA, S.A.	3	B/. 2,662.57
ANAYANSI ROMERO PAREDES o U Tech	1	B/. 1.49
ANGEL ORLANDO SALAZAR VELÁSQUEZ	1	B/. 357.93
ARKANSAS CORPORATION	1	B/. 110.55
ASOCIACION ACCIDENTAL PISA FARMACEUTICA DE PANAMÁ, S.A. Y PHARMA TRADE & SERVICES, S.A.	10	B/. 3,395.30
ASOCIADOS TERRANOVA, S.A.	6	B/. 20.16
ASP SIGNOS, S.A.	1	B/. 3.61
B. MEDIC INDUSTRIES INTERNATIONAL, S.A.	1	B/. 621.60
B.H.CORP, S.A.	2	B/. 22.70
BATERIAS NACIONALES, S.A.	1	B/. 7.19
BAXTER DE PANAMA, S.A.	4	B/. 4,769.35
BERING MOTORS,S.A.	1	B/. 59.93
BIO-LAB INTERNACIONAL.S.A.	16	B/. 19,485.93
BLOANGUI, S.A.	3	B/. 6,530.27
C. G. DE HASETH & CIA. S. A.	5	B/. 19,060.31
CANON PANAMA.S.A.	1	B/. 18.08
CARROCERIAS MULTIPLES DE PANAMA S.A.	1	B/. 11.40
CENTRO COREMU S.A.	1	B/. 44.82
CIROX CORP.(CIROX)	1	B/. 1.10
COMERCIALIZADORA SELECTA S.A.	4	B/. 267.72
COMPAÑIA ASTOR, S. A.	7	B/. 5,729.44
COMPAÑIA ATLAS,S.A.	3	B/. 302.32
COMPAÑIA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A. (PANAMED,S.A.)	4	B/. 893.17
COMPULAB,S.A.	1	B/. 267.21
CORPORACION CONDOR (GLST CORPORATION, S.A.	1	B/. 32.00
CORPORACION IMPA-DOEL, S.A.	50	B/. 208,476.43
CREACIONES PUBLICITARIAS, S.A.	1	B/. 1,073.04
DATA SERVE, S. A.	2	B/. 1,002.12
DAVID ALBERTO ABREGO HERNANDEZ o DA SERVICIOS E INSUMOS	1	B/. 100.49

DIAMED PANAMA CORPORATION, S.A.	2	B/.	21.72
DIANA QUIRÓS ( V.A. INVESTMENT)	1	B/.	58.78
DISTRIBUIDORA OFFICE TOTAL, S.A.	2	B/.	79.08
Droguería e Importadora Alemana, S.A.	1	B/.	9,707.13
DROGUERIA RAMON GONZALEZ REVILLA, S.A.	12	B/.	64,130.06
DROGUERIA SARO, S.A.	1	B/.	105.03
ENCOM GLOBAL, S.A.	1	B/.	9.60
EQUIPOS DIGITALES DE PANAMÁ S.A.	5	B/.	69,043.20
ESPECIALISTAS EN ESTERILIZACION Y ENVASE DE PANAMA S.A.	6	B/.	668.78
FABRICA Y SERVICIOS HG, S.A.	2	B/.	31.48
FAST DELIVERY,S.A.	3	B/.	4,487.88
FELIX ALBERTO QUIJANO ESCUDERO o IOMEGA- COMPUTADORAS Y SERVICIOS	1	B/.	23.28
FERREMASTER, S.A.	1	B/.	257.39
FOCUSMAXX, S. A.	1	B/.	67.60
FORMAS EFICIENTES.S.A.	2	B/.	77.85
FORMAS Y SISTEMAS, S.A.	7	B/.	3,847.94
FRANCISCO JOSE QUEZADA RUILOBA	1	B/.	15.68
G B M DE PANAMA,S.A.	1	B/.	6,122.47
GBM DE PANAMÁ, S.A.	1	B/.	360.95
GILMIR BUSINESS.S.A.	2	B/.	49.85
GRAP IMPORT, S.A.	2	B/.	65.86
HEALTHCARE PRODUCTS CENTROAMERICA, S.A.	62	B/.	543,932.51
HI TECH EQUIPMENTS PANAMA, S.A.	1	B/.	452.27
HMG INVESTMENT CORP	11	B/.	336,445.83
HORACIO ICAZA Y CIA., S.A.(LA CASA DEL MEDICO).	1	B/.	18.34
ILUMIDEN, S.A.	1	B/.	2.45
IMEXSATEC.S.A.	7	B/.	946.70
IMPORTADORA DE BATERIAS, S.A.	1	B/.	1.31
IMPORTS DOS REIS, S.A.	16	B/.	67,054.77
IMRENA PANAMA S.A.	1	B/.	38.98
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.(IMEDICASA)	1	B/.	115.34
INTER SUPPLY PANAMA, S.A.	10	B/.	3,082.70
INTERHOSPITALARIA PANAMA, S.A.	1	B/.	9.89
INTERMEDIC S.A.	10	B/.	2,401.87
INVERSIONES DON RAMON, S.A.	2	B/.	16.00
INVERSIONES SAGRAV S.A.	3	B/.	3,279.66
INVERSIONES YANGUEZ ACOSTA,S.A.	1	B/.	93.05
JELLINI, S.A.	2	B/.	126.76
JERS MEDICAL PANAMA, INC	1	B/.	8,638.93
KENDALL, S.A.	4	B/.	6,086.00
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1	B/.	79.28
LABORATORIOS DEL CARIBE.S.A.	1	B/.	98.00
LABORATORIOS RIGAR S.A.	2	B/.	814.60
LABS MEDICAL SUPPLIES, S, A	1	B/.	639.39
LABYMED, S. A.	1	B/.	373.96
LANCO MEDICAL GROUP, S.A.	10	B/.	17,367.95
LUIS ALBERTO ESCOBAR OLIVARES Link Tec	1	B/.	12.17
MADINI PHARMA, S.A.	1	B/.	0.23
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, S.A.	1	B/.	26.62
Marilyn Castillo o Industrias Agroservicios Romac	3	B/.	26.56

MCM, S.A.	1	B/.	1.91
MEDICAL DEPOT, S.A.	57	B/.	24,563.52
MEDICAL INNOVATIONS & ADVANCES CORP.(IAMCO)	1	B/.	525.43
MEDI-LAB, S.A.	1	B/.	56.05
MEDIMEX, S.A.	22	B/.	105,995.78
MEDIPAN, S.A.	26	B/.	45,786.33
MOBILE STAR, S.A.	1	B/.	0.52
NATHALIE KARYNA GONZALEZ (NG SUPPLIERS)	1	B/.	175.48
NUTRIMED PANAMA, S.A.	2	B/.	306.85
OLIMBUS COMMERCIAL CORPORATION	3	B/.	607.47
ORTOMEDIC PANAMA, S.A.	35	B/.	82,610.38
PAN DATA SERVICES INC.	3	B/.	3,396.22
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1	B/.	8.50
PHARMA ALLIANCE PANAMA, S.A.	6	B/.	29,790.55
PHARMA CHIMIQUÉ DE PANAMA IMPORT EXPORT, S.A.	3	B/.	4,368.46
PHARMA SUPPLIES CORP.	36	B/.	164,494.64
PHARMA TRADE & SERVICE,S.A.	9	B/.	3,164.63
PISA FARMACEUTICA DE PANAMA, S.A.	35	B/.	21,317.12
PRODUCTOS ROCHE(PANAMA) S.A.	10	B/.	12,428.72
PROMOCION MEDICA S.A. (PROMED, S.A.)	26	B/.	38,057.07
PROVISIONES Y PARTES INDUSTRIALES, S.A.	1	B/.	1.89
QUALITY PRODUCTS INC S.A.	1	B/.	6.23
QUIMIFAR, S.A.	11	B/.	47,237.95
REPRESENTACIONES CELMAR, S.A.	4	B/.	4,071.17
REPRICO, S.A.	26	B/.	17,414.85
RICOH PANAMA, S.A.	3	B/.	147.51
ROCAYOL SAFETY & INDUSTRIAL CENTER S.A.	1	B/.	30.63
ROCHEM BIOCARE DE PANAMA, S.A.	5	B/.	1,159.02
SEKTASA, CORP.	1	B/.	3,018.40
SENTOSA CORPORATION S.A.	3	B/.	200.33
SERVI-LAB, S.A.	8	B/.	3,073.99
SEVEN PHARMA PANAMÁ, S.A.	8	B/.	9,665.82
SHIRE PANAMA, S.A.	4	B/.	32,757.31
SOCAR BUSINESS INC.	1	B/.	33.53
SUPERPAK PANAMA.S.A.	1	B/.	3.74
SUPLI MASTER INTERNACIONAL, S.A.	2	B/.	1.51
SUPLIDORA COMPLETA, S.A.	2	B/.	123.14
SUPLIDORA GENERAL REYES, S.A.	1	B/.	174.58
TANIA VANESA CORONADO DEL CID (TyMox Services)	1	B/.	167.46
TECNIC GROUP, S.A.	1	B/.	22.42
TEM CONSULTING INTERNATIONAL S.A.	10	B/.	2,051.44
TERAPIAS AVANZADAS, S.A.	2	B/.	1,898.13
TREJOS & GUERRA CORPORATION (G & M PRODUCTS)	5	B/.	26,154.63
U.S. PHARMACY SYSTEMS INC.	19	B/.	169,128.39
ULTRACOM, S.A.	1	B/.	19.38
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1	B/.	4.80
VENTAS Y SERVICIOS AM, S.A. VYSAM	1	B/.	11.53
WORLD PHARMACEUTICAL,S.A.	3	B/.	259.60
WUXING CORP.	1	B/.	69.82

Fuente: Dirección Nacional de Compras

# DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

Cuadro No 19  
CANTIDAD DE ANÁLISIS DE PRECIOS INICIADOS  
(01-NOVIEMBRE DE 2020 AL 31 DE OCTUBRE DE 2021)

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	TOTAL DE ANÁLISIS DE PRECIOS INICIADOS POR ESPECIALIDAD	PROMEDIO DE ANÁLISIS REALIZADOS POR ESPECIALIDAD
CARDIOLOGÍA	-	-	-	-	0	-
CLÍNICA DE HERIDAS	-	-	-	-	0	-
EQUIPO	339	-	-	-	339	339
LAVANDERÍA Y COSTURA	-	-	-	-	0	-
MANTENIMIENTO	-	-	-	-	0	-
MEDICAMENTOS	425	29	-	-	454	227
MÉDICO QUIRÚRGICO	752	330	55	-	1137	379
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	10	-	-	66	76	38
ODONTOLOGÍA	2	-	-	-	2	2
ORTOPEDIA	-	-	-	-	0	-
OXÍGENO MÉDICO	-	-	-	-	0	-
PINTURA	-	-	-	-	0	-
QUÍMICOS - LAVANDERÍA	-	-	-	-	0	-
RADIOLOGÍA MÉDICA	18	18	-	25	61	20
TERAPIAS RESPIRATORIA	-	-	-	-	0	-
NEFROLOGÍA	-	-	-	-	0	-
PAPELERÍA	-	-	-	-	0	-
LABORATORIO CLÍNICO	65	31	2	22	120	30
SERVICIOS	-	-	-	-	0	-
<b>TOTALES</b>	<b>1,611</b>	<b>408</b>	<b>57</b>	<b>113</b>	<b>2,189</b>	<b>876</b>
<i>Fuente: Dirección Nacional de Compras</i>			<b>CANTIDAD DE ANÁLISIS POR PLANIFICADOR POR AÑO</b>		<b>365</b>	

## DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE ADQUISICIÓN A NIVEL NACIONAL

Cuadro No 20

ACTIVIDADES	LOGROS	PENDIENTES
Supervisión	Se realizó supervisión en las Provincias de Herrera y Los Santos	Quedando el resto por supervisar.
Asistencia remotas	Se atendieron 111 consultas vía correo y aproximadamente de 1 a 5 llamadas telefónicas diarias	Todas se respondieron oportunamente
Atención de inconformidades	Se respondieron 15 con sus correspondientes notas	Todas fueron respondidas
Resolución por delegaciones	28 Resoluciones tramitadas	
Apoyo a otras áreas	Se atendieron 480 correos de los Pactos de Integridad para revisión y firma	Todos fueron atendidos en su momento
Capacitación	Se realizó seminario en las Provincias de Herrera, Los Santos y Veraguas, adicional se realizaron seminarios de manera presencial y remota, en Coordinación con la Dirección de Educación, el cual fue dictado por la Dirección de Contrataciones Públicas, a los distintos Departamentos de Compras a Nivel Nacional.	
Fortalecimiento	Se realizaron 17 rotaciones de personal para fortalecer a los distintos departamentos de Compras	

Fuente: Dirección Nacional de Compras

## DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA

Como ente normativo de los Almacenes y responsables del abastecimiento a nivel Central, ha logrado metas de consideración, las cuales han sido en beneficio de nuestros mayores usuarios que son las unidades ejecutoras, empresas proveedoras y principalmente nuestros asegurados, por ello es importante destacar los logros alcanzados durante este período, los cuales describimos a continuación.

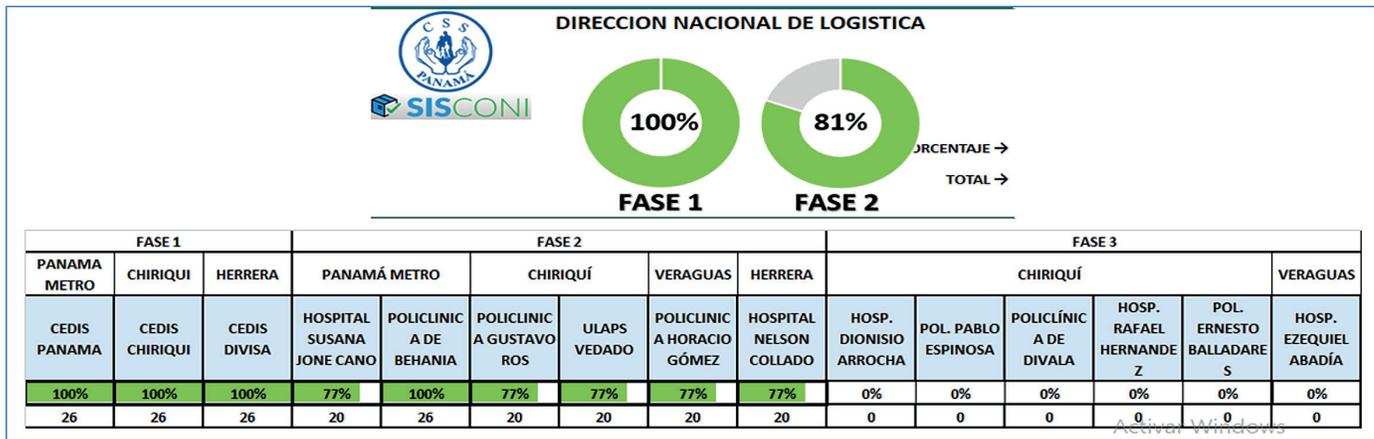
- Aprobación, preparación y finalización de las Licitaciones Públicas de Precio Único:

Cuadro No. 21

DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA		
UNIDAD DE ANÁLISIS		
ESTATUS ADMINISTRATIVO DE LAS LICITACIONES		
PRECIO ÚNICO		
2021		
LICITACIÓN	ESTATUS	INVENTARIO
01-2017	Vencida	Medicamento
06-2017	Vencida	Clínica de Heridas
09-2018	Vencida	Medicamento
05-2018	Vencida	Medicamento
05-2016	Vencida	Radiología
04-2017	Vencida	Nutrición
07-2017	Vencida	Odontología
02-2018	Extendida	Médico Quirúrgico
03-2018	Vigente	Laboratorio Clínico
01-2020	Vigente	Medicamento
05-2022	Medicamento	En preparación
01-2022	Medicamento	En preparación
06-2022	Clínica de Heridas	En preparación
04-2021	Nutrición	En preparación
05-2021	Odontología	En preparación
07-2022	Radiología	En preparación

- Implementación del Sistema de Control de Almacenes SISCONI, en sus tres fases, las cuales tienen el siguiente avance; esta implementación incluye Instalación, capacitación e ejecución del sistema.

**Cuadro No.22**



- Actualización de los pagos a los Proveedores (cancelación de deudas).
- Ocupación de las Galeras ubicadas en el Parque Industrial de Las Américas (Felipillo), Galeras 4,5,6,12,9 y 25, para almacenamiento de Insumos Médicos.
- En el periodo nov oct 2020 – 2021 el proceso de Precio Único presentó este comportamiento:

**Cuadro No. 23**  
**Para el año 2020 (Nov – Dic)**

DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA				DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA				DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA			
NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA				NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA				NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA			
ENTRADA DE MERCANCIA				ENTRADA DE MERCANCIA				ENTRADA DE MERCANCIA			
Nov Dic 2020				Nov Dic 2020				Nov Dic 2020			
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CHIRIQUI				CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DIVISA				CENTRO DE DISTRIBUCIÓN PANAMA			
Inventario	Licitación	Cantidad	Monto	Inventario	Licitación	Cantidad	Monto	Inventario	Licitación	Cantidad	Monto
Medicamento	01-2017	16	226,737.25	Medicamento	01-2017	16	226,737.25	Medicamento	01-2017	16	226,737.25
Médico Quirurgico	02-2018	14	2,809,647.76	Médico Quirurgico	02-2018	14	2,809,647.76	Médico Quirurgico	02-2018	14	2,809,647.76
Laboratorio	03-2018	8	269,387.98	Laboratorio	03-2018	8	269,387.98	Laboratorio	03-2018	8	269,387.98
Medicamento	05-2018	1	192,228.30	Medicamento	05-2018	1	192,228.30	Medicamento	05-2018	1	192,228.30
Clinica de Heridas	06-2017	1	13,500.00	Clinica de Heridas	06-2017	1	13,500.00	Clinica de Heridas	06-2017	1	13,500.00
Laboratorio	08-2017	1	38,385.00	Laboratorio	08-2017	1	38,385.00	Laboratorio	08-2017	1	38,385.00
Medicamento	09-2018	2	761,217.60	Medicamento	09-2018	2	761,217.60	Medicamento	09-2018	2	761,217.60
		43	4,311,103.89			43	4,311,103.89			43	4,311,103.89
Pagos		57	934,362.89	Pagos		53	760,080.65	Pagos		114	7,143,848.95
Emisiones		43	4,311,103.89	Entradas al almacén		293	12,759,396.04	Pagos		224	8,838,292.49

Se generaron Un total de 43 Notas de Autorización de entrega por un monto de 4.3 millones de balboas correspondiente a las siete (7) Licitaciones de Precio Único vigentes, de Medicamentos, Médico Quirúrgico, Clínica de Heridas y Laboratorio.

Igualmente dentro del proceso, se realizaron 69 entregas de diferentes insumos en el Centro de Distribución de Chiriquí por un monto de 985 mil balboas 57 pagos por 934 mil; en el Centro de Distribución de Divisa se realizaron 71 entregas por 943 mil balboas y pagos por 760 mil balboas y para el Centro de Distribución de Panamá se realizaron 153 entradas a los depósitos por un monto de 10.8 millones de balboas y 134 pagos por el orden de 7.1 millones de balboas.

**Cuadro No. 24**  
**Para el año 2021 (Enero – Octubre)**

DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA				
NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA EMITIDAS				
Enero - Octubre 2021				
NOTAS DE ENTREGAS EMITIDAS				
Inventario	Licitación	Cantidad	Monto	
Medicamento	01-2017	263	32,890,181.58	
Médico Quirúrgico	02-2018	261	17,609,826.18	
Laboratorio	03-2018	197	5,421,336.20	
Medicamento	05-2018	62	25,961,699.71	
Clínica de Heridas	06-2017	-	-	
Laboratorio	08-2017	402	3,890,518.46	
Medicamento	09-2018	106	26,275,338.00	
		<b>1291</b>	<b>112,048,900.13</b>	

DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA					DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA					DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA				
NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA					NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA					NOTAS DE SOLICITUD DE ENTREGA				
ENTRADA DE MERCANCIA					ENTRADA DE MERCANCIA					ENTRADA DE MERCANCIA				
Nov Dic 2020					Nov Dic 2020					Nov Dic 2020				
ENTRADAS DE MERCANCIA					ENTRADAS DE MERCANCIA					ENTRADAS DE MERCANCIA				
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CHIRIQUI					CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DIVISA					CENTRO DE DISTRIBUCIÓN PANAMA				
Inventario	Licitación	Cantidad	Monto		Inventario	Licitación	Cantidad	Monto		Inventario	Licitación	Cantidad	Monto	
Medicamento	01-2017	122	2,543,124.43		Medicamento	01-2017	118	2,817,021.12		Medicamento	01-2017	259	28,168,390.62	
Médico Quirúrgico	02-2018	114	904,040.96		Médico Quirúrgico	02-2018	116	967,952.12		Médico Quirúrgico	02-2018	229	13,267,304.72	
Laboratorio	03-2018	95	606,053.09		Laboratorio	03-2018	59	559,274.19		Laboratorio	03-2018	188	2,921,609.45	
Medicamento	05-2018	30	2,131,088.45		Medicamento	05-2018	19	2,717,808.48		Medicamento	05-2018	56	18,675,874.58	
Clínica de Heridas	06-2017	-	-		Clínica de Heridas	06-2017	-	-		Clínica de Heridas	06-2017	-	-	
Laboratorio	08-2017	-	-		Laboratorio	08-2017	-	-		Laboratorio	08-2017	376	7,689,111.21	
Medicamento	09-2018	51	625,390.18		Medicamento	09-2018	41	671,394.89		Medicamento	09-2018	94	15,795,557.10	
		<b>412</b>	<b>6,809,697.11</b>				<b>353</b>	<b>7,733,450.80</b>				<b>1202</b>	<b>86,517,847.68</b>	
Pagos		<b>241</b>	<b>4,499,646.27</b>		Pagos		<b>200</b>	<b>5,139,820.30</b>		Pagos		<b>722</b>	<b>63,648,219.86</b>	
<b>Emisiones</b>		<b>1291</b>	<b>112,048,900.13</b>		<b>Entradas al almacén</b>		<b>1967</b>	<b>101,060,995.59</b>		<b>Pagos</b>		<b>1163</b>	<b>73,287,686.43</b>	

Se generaron Un total de 43 Notas de Autorización de entrega por un monto de 4.3 millones de balboas correspondiente a las siete (7) Licitaciones de Precio Único vigentes, de Medicamentos, Médico Quirúrgico, Clínica de Heridas y Laboratorio.

Igualmente dentro del proceso, se realizaron 412 entregas de diferentes insumos en el Centro de Distribución de Chiriquí por un monto de 6.8 millones de balboas, 241 pagos por 4.5 millones de balboas; en el Centro de Distribución de Divisa se realizaron 353 entregas por 7.7 millones de balboas y 200 pagos por 5.1 millones de balboas y para el Centro de Distribución de Panamá se realizaron 1,202 entradas a los depósitos por un monto de 86.5 millones de balboas y 722 pagos por el orden de 63.6 millones de balboas.

- El valor de los Inventarios para este periodo fue el siguiente por Centro de Distribución:

**Cuadro No. 25**

<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGISTICA</b>				
<b>VALOR DE LOS INVENTARIOS</b>				
<b>CENTROS DE DISTRIBUCIÓN CENTRAL</b>				
<b>ALMACÉN</b>	<b>dic-20</b>	<b>oct-21</b>	<b>Var</b>	<b>%</b>
CDCH	6,391,768.91	7,487,806.41	-1,096,037.50	-17.1%
CDDI	9,246,430.08	7,870,259.32	1,376,170.76	14.9%
CDPA	105,733,208.41	81,526,488.31	24,206,720.10	22.9%
	<b>121,371,407.40</b>	<b>96,884,554.04</b>	<b>24,486,853.36</b>	<b>20.2%</b>

- Se realizó inventario, alrededor de un 78% en las unidades ejecutoras a nivel Nacional, en beneficio de la toma de inventario anual 2021.
- Se capacitó al 100% de los colaboradores (operadores de Kardex) para el proceso de la toma física del Sistema de Safiro a nivel Nacional.
- Se ejecutó el 98.1% del Presupuesto asignado en el 2020 de la Dirección Nacional de Logística; enero a octubre 2021 se ha ejecutado 61.6%
- A pesar de la Pandemia de Covid 19 se realizaron sin parar la siguiente situación de despachos a nivel nacional por nuestros tres Almacenes Centrales (Divisa, Chiriquí y Panamá)

**Cuadro No. 26**

<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA</b>		
<b>DESPACHOS REALIZADOS</b>		
<b>POR CENTRO DE DISTRIBUCIÓN</b>		
<b>ENERO OCTUBRE 2021</b>		
<b>CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE DIVISA</b>		
<b>INVENTARIO</b>	<b>CANTIDAD INSUMOS</b>	<b>MONTO</b>
COVID LAB	123	939,364.46
COVID MED	14	163,860.00
COVID MQ	938	13,583,537.90
FORMULARIO	5	77.80
LABORATORIO	5,486	4,040,170.15
MEDICAMENTO	22,104	45,232,547.05
MÉDICO QUIRÚRGICO	6,687	9,916,987.06
ODONTOLOGÍA	497	74,401.89
PAPELERÍA	4	81.31
RADIOLOGÍA	50	45,021.88
	<b>35,908</b>	<b>73,996,049.50</b>

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE CHIRIQUÍ		
INVENTARIO	CANTIDAD INSUMOS	MONTO
ALCOHOL	31	31,500.00
COVID LAB	317	1,721,515.74
COVID MED	69	975,990.04
COVID MQ	868	16,246,343.15
FORMULARIO	0	0.00
LABORATORIO	5,638	3,628,433.31
MEDICAMENTO	17,243	33,012,338.35
MÉDICO QUIRÚRGICO	6,008	7,711,274.76
ODONTOLOGÍA	327	112,431.68
PAPELERÍA	0	0.00
RADIOLOGÍA	34	67,611.32
	<b>30,535</b>	<b>63,507,438.35</b>
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE PANAMÁ		
INVENTARIO	CANTIDAD INSUMOS	MONTO
COVID LAB	519	3,439,755.08
COVID MED	189	672,549.76
COVID MQ	1,985	36,925,487.95
FORMULARIOS	2,408	120,284.68
LABORATORIO	10,591	15,367,423.97
MEDICAMENTOS	26,121	112,626,794.67
MÉDICO QUIRÚRGICO	7,864	25,204,719.51
ODONTOLOGÍA	544	351,347.64
PAPELERÍA	25	309.60
PRENDAS DE VESTIR	2	261.08
RADIOLOGÍA	53	125,886.04
	<b>50,301</b>	<b>194,834,819.99</b>

- Para una población de 15 Unidades Ejecutoras de Salud atendida por el CDCH, 21 Unidades atendidas por el CDDI y 39 Unidades atendidas por el CDPA, y una densidad de población de alrededor de 3.2 millones de asegurados
- Dar cumplimiento e inicio de actualización de los Procedimientos para Almacenes de Medicamentos y otros insumos para la salud humana 04-92, Descartes, recepción y Despacho.
- Las Cuentas de Vigencia Expirada.

**Cuadro No. 27**

CUENTAS RESUELTAS SECCIÓN DE PRESUPUESTO					
AÑO 2021					
INSUMOS	CANTIDAD CUENTAS	NO PRESENTADA	O/GASTO	TRAMITADAS	MONTO GLOBAL
MEDICAMENTO CEDIS PMA	55		295	47	3,997,389.56
MEDICAMENTO CEDIS PMA		25	295	21	1,583,685.52
LABORATORIO /MQ CEDIS PMA	76		298/294/292/299	58	1,188,805.20
LABORATORIO /MQ CEDIS PMA		61	298/294/292/299	61	812,674.01
MEDICAMENTO CEDIS CHIRIQUÍ	12		295	12	194,632.48
MEDICAMENTO CEDIS CHIRIQUÍ		6	295	6	62,134.05
MQ CEDIS CHIRIQUÍ	7	6	298	7	91,799.10
MEDICAMENTO CEDIS DIVISA	15		295	15	177,363.22
MEDICAMENTO CEDIS DIVISA		4	295	4	24,410.00
MQ CEDIS DIVISA	3		298	3	9,798.78
MQ CEDIS DIVISA		1	298	1	1,770.00
	<b>168</b>	<b>103</b>	<b>2664</b>	<b>235</b>	<b>8,144,461.92</b>

**Cuadro No.28**

LICITACIÓN	COMPROMISO PRESUPUESTARIO 2021	
01-2017	B/.	18,921,444.78
05-2018	B/.	39,912,051.37
09-2018	B/.	21,403,773.91
EXCEDENTES	B/.	21,681,301.10
MEDICO QUIRURGICO, LABORATORIO, ODONTOLOGÍA	B/.	57,036,747.15
<b>Total</b>	<b>B/.</b>	<b>158,955,318.31</b>

Durante la vigencia 2021, la sección de Analisis y control presupuestario desarrollo la ejecución para asignación presupuestaria de acuerdo a los entregables que el Departamento de Planificación suministro para asignacion del presupuesto a continuacion detallado por los rubros de medicamento, laboratorio y medico quirurgico.

- La sección de Catálogo de ésta Dirección realizó en modificaciones de código de materiales del sistema SAFIRO la siguiente tarea:

**Cuadro No.29**

AÑO	TOTAL DE CREACIONES	TOTAL DE ANULACIONES	TOTAL DE INACTIVACIONES	TOTAL DE ANULADOS E INACTIVOS	REGISTROS ACTIVOS	ANULACIÓN POR AÑO	INACTIVACIÓN POR AÑO
2020	1,854	18	54	72	1,782	369	3,004
2021	3,390	43	47	90	3,300	273	1,336
<b>TOTAL</b>	<b>5,424</b>	<b>61</b>	<b>101</b>	<b>162</b>	<b>5,082</b>	<b>642</b>	<b>4,340</b>

Este proceso conlleva intrinsecamente ajustes que impactan de manera Financiera, Presupuestaria y Administrativamente en el manejo de los inventarios.

Se realizó correcciones a materiales que sus movimientos impactaban en las cuentas financieras de forma incorrecta, cuyo detalle es el siguiente:

## Cuadro No.30

### DETALLE

570 CÓDIGOS ENCONTRADOS

CÓDIGOS ACTIVOS	CÓDIGOS ANULADOS	CÓDIGOS INACTIVOS
169	43	458

DOCUMENTOS ABIERTOS	CANTIDAD DE MOVIMIENTOS	MATERIALES CON EXISTENCIAS	CENTROS GESTORES
1,320	305,046	172	103

## B.3. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

La Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado se constituye como el enlace entre la Institución y los usuarios; creada mediante la Resolución N° 41,589-2009, de Junta Directiva, del 29 de octubre del 2009.

Está enfocada en liderar las distintas acciones estratégicas dirigidas a mejorar la atención que reciben los usuarios, función que asume como compromiso y responsabilidad institucional para rescatar la confianza de la sociedad.

Para el periodo noviembre de 2020 a octubre 2021 el equipo de trabajo de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado enfrentó grandes retos para poder brindar los servicios que requerían nuestros usuarios, en medio de la pandemia COVID-19. El resultado de este esfuerzo reafirma que, cuando el compromiso existe, todo es posible.



### NUESTRO COMPROMISO:

“Brindar una atención integral al usuario a través de un desempeño ético, eficiente, humano, con equidad y respeto; encaminado a impulsar acciones hacia la mejora continua del servicio”.



## DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

Bajo su supeditación jerárquica se encuentran dos direcciones nacionales y la Oficina de Equiparación de Oportunidades:

- Dirección Nacional de Atención al Asegurado: está compuesta por las siguientes unidades:
- Subdirección Nacional de Atención al Asegurado
- Departamentos:
  - ✓ Atención al Asegurado-Salud
  - ✓ Atención al Asegurado-Prestaciones Económicas – Ingresos
  - ✓ Evaluación y Medición
- Dirección Nacional de Asistencia de los Servicios al Asegurado:
  - ✓ Departamento de Control y Monitoreo.
  - ✓ Departamento de Asistencia de los Servicios al Asegurado y Servidores Públicos.
  - ✓ Departamento de Servicios para la Salud.
- Oficina de Equiparación de Oportunidades.



## ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Actualización y aprobación de instructivos y procedimientos.

Esta dirección ejecutiva elaboró y actualizó la documentación que regula su marco legal, a fin de mejorar los servicios, establecer protocolos de atención con calidad, que constituyan para nuestros usuarios, un sello de satisfacción, distintivo y estandarizado.

## Cuadro No.1

DOCUMENTOS ACTUALIZADOS Y APROBADOS		
NORMAS		
No.	No. Documento	Nombre del Documento
1	N-11.09.17	Normas para la Atención de Usuarios en las Instalaciones de Salud y Administrativas de la Caja de Seguro Social
GUÍAS		
2	GU-DENSA-03	Guía para el Análisis de Encuestas de Satisfacción
PROCEDIMIENTOS		
3	P-57	Procedimiento para el Control del Hospedaje y Alimentación de Pacientes Asegurados Procedentes del Interior de la República para Recibir Atención Médica Especializada.
4	P-270	Procedimiento para la Atención de Quejas, Consultas, Sugerencias, Solicitudes de Intervención y Reconocimientos, presentados por los Usuarios de la Caja de Seguro Social
5	P-299	Procedimiento para la Evaluación, Medición, Monitoreo y Seguimiento de la Gestión en las áreas de Prestación de Servicio de la Caja de Seguro Social
INSTRUCTIVOS		
6	G-08.01.20	Instructivo para la Atención a Personas con Discapacidad en las Instalaciones de Salud y administrativas en la Caja de Seguro Social

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado. Noviembre 2021.

También, está desarrollando un plan piloto para la mejora de la atención de los servicios al asegurado, en la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, con el apoyo de las Direcciones Ejecutivas y la Dirección Médica de la unidad ejecutora.

### • Recurso humano, de valor y comprometido

Se entregó reconocimiento a funcionarios tras cumplir, 15, 20 y 25 años de trabajo, aportando al funcionamiento de la institución.



## • Visitas de inspección a las instalaciones

A nivel nacional se cumplió con recorridos por instalaciones administrativas y de salud, lo que permite coordinar y desarrollar acciones con las autoridades médicas y administrativas, dirigidas a beneficiar la calidad de atención.



ULAPS Edilberto Culiolis



Policlínica Dr. Hugo Spadafora Franco, Provincia de Colón

## • Ambiente laboral seguro

Se tomaron acciones oportunas, tras el avance del COVID-19 durante el 2020, por lo cual se realizaron pruebas serológicas a funcionarios de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado, para minimizar la cadena de transmisión del coronavirus y fortalecer la burbuja productiva de los funcionarios.



## • Comité de bioseguridad

Inició el 27 de mayo de 2020, con representantes de cada una de las direcciones para el control de bioseguridad y se continúa con el cumplimiento de las guías, protocolos y procedimientos establecidos en nuestra institución.



- **Participación en el Dialogo Nacional**

El 28 de mayo de 2021, ante el Pleno del Diálogo Nacional por la Caja de Seguro Social, se presentó un informe situacional de la Dirección Ejecutiva Nacional de Atención al Asegurado y otras direcciones.



- **Responsabilidad social institucional con personas con discapacidad**

Se desarrolló la Campaña **“Entrega de Amor”** los primeros 15 días de diciembre de 2020, como parte de la conmemoración del “Día Internacional de las Personas con Discapacidad”, que se conmemoró el 3 de diciembre.

Esta campaña, que se realizó a nivel nacional, consistió en la recolecta y entrega de enseres de primera necesidad para las personas con discapacidad.

Los colaboradores de las diferentes instalaciones de salud y administrativas hicieron su donación voluntaria con los oficiales de Atención al Asegurado, quienes se encargaron de la distribución del donativo en su propia unidad.



## **DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO**

Está encaminada al fortalecimiento del enfoque proactivo en la atención a los usuarios, siendo enlace entre ellos y la institución, para proporcionar asistencia oportuna con calidad y confidencialidad.

Cuenta con recurso humano comprometido dividido en las siguientes áreas:

**Cuadro N°.2**

NÚMERO DE FUNCIONARIOS POR DEPARTAMENTO	CANTIDAD
<b>OCTUBRE DE 2021</b>	
ATENCIÓN AL ASEGURADO-SALUD	356
ATENCIÓN AL ASEGURADO-PRESTACIONES ECONÓMICAS-INGRESOS	65
EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES	7
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN	65
<b>TOTAL</b>	<b>493</b>

Fuente: Departamentos de la Dirección Nacional de Atención al Asegurado (DNAA). Actualizado a octubre de 2021.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

### • Trabajando por el futuro

Se desarrollan proyectos con la finalidad de formalizar los esfuerzos en pro de la mejora continua de los servicios.

**Cuadro N°.3**

IMPLEMENTACIÓN DE LA PÁGINA WEB ACCESIBLE	100%
CLIENTE MISTERIOSO	100%
CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA CIGESA	100%
COMUNICACIÓN ACCESIBLE (FASE 1)	88%

Fuente: DNAA. Actualizado a octubre de 2021.

### • Acciones que fortalecen

- ✓ Se distribuyeron 804 chalecos para identificar a los funcionarios y facilitar la atención.
- ✓ Se reforzó la cultura de la buena atención a los pacientes a través de capacitaciones basadas en el amor, la compasión, con trato digno y empático que ayude a mejorar el servicio.

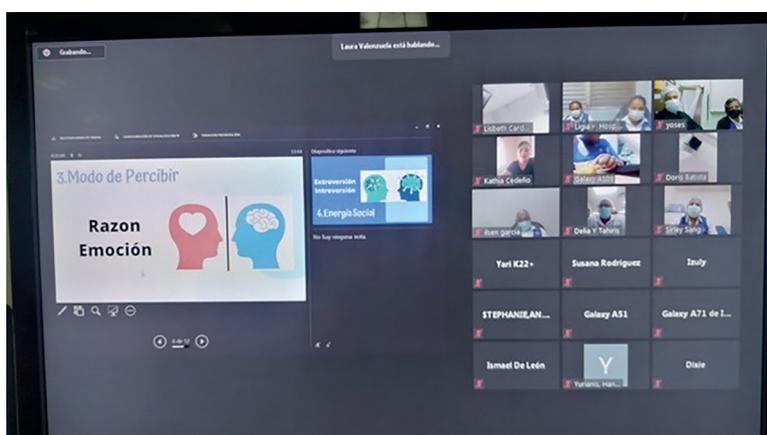
Seguidamente se detallan las capacitaciones realizadas en las diferentes áreas:

#### Atención al Asegurado – Salud





- **Agencias administrativas**



- **Equiparación de Oportunidades**

- ✓ Se realizó monitoreo permanente de la atención en los servicios para analizar y utilizar la información en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar la toma de decisiones de gestión en las diferentes unidades ejecutoras:



Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid



Hospital de Especialidades Pediátricas Omar Torrijos Herrera



ULAPS Máximo Herrera



Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés



ULAPS Profesor Carlos Velarde



Unidad de Hemodiálisis Metro Uno



Policlínica Dr. Santiago Barraza



Hospital Regional de Chepo



Policlínica «Roberto Ramírez De Diego»



Hospital «Dr. Gustavo Nelson Collado»



Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro



Policlínica "Dr. Carlos N. Brin"



Policlínica Manuel María Valdés



Agencia de San Miguelito

- **Accesibilidad en las instalaciones de la Caja de Seguro Social**

- ✓ En atención a la necesidad de mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad en nuestras instalaciones se realizaron visitas para coordinar con las autoridades locales.



- **Apoyo en momentos difíciles**

- ✓ Equipo de Atención al Asegurado apoyó la jornada de recolección de insumos para los damnificados productos de las lluvias en la Comarca Ngäbe Buglé y otras áreas, en el domo del parque recreativo y cultural Omar.



- ✓ Oficiales de Atención al Asegurado participaron del "VACUNATÓN 20-30", auto rápido, en la Ciudad Deportiva Irving Saladino, proceso de vacunación contra el COVID-19 a las personas con discapacidad y adultos mayores de 60 años.



## ATENCIÓN AL ASEGURADO – SALUD

Mantiene relación directa con los usuarios que utilizan los servicios de la institución, en las unidades ejecutoras de salud a nivel nacional.

Cuadro N°.4

GESTIÓN OCTUBRE 2020 – SEPTIEMBRE 2021	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
CÁPSULAS EDUCATIVAS	644,422
BENEFICIADOS POR LAS CÁPSULAS EDUCATIVAS	3,507,368
CANTIDAD DE TRASLADOS AÉREOS	2,723
CANTIDAD DE TRASLADOS TERRESTRES	27,118
GIRAS DE SUPERVISIÓN	46
PACIENTES ATENDIDOS EN SALAS DE HEMODIÁLISIS	157,303

Fuente: DNAA. Departamentos de Atención al Asegurado-Salud. Gestión de Noviembre 2020 – octubre 2021

## ACTIVIDADES REALIZADAS

De la mano con los usuarios en las diferentes instalaciones de salud a nivel nacional.



Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez



Hospital Dr. Ezequiel Abadía, Soná



Policlínica Roberto Ramirez de Diego



Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid

## ✓ Comprometidos con su labor

Por sus cualidades y valores, autoridades destacan la labor que realizan con la entrega de reconocimientos.



Policlínica "Dr. José Joaquín Vallarino Z." en Juan Díaz



Policlínica "Don Alejandro de La Guardia, Hijo", en Bethania



Policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, en Arraiján



## ATENCIÓN AL ASEGURADO – PRESTACIONES ECONÓMICAS EN INGRESOS

Está en permanente conexión con los usuarios que utilizan los servicios que se ofrecen en las Agencias a nivel nacional y en los edificios Bolívar, Los Mosqueteros y Dirección Nacional de Ingresos.

### ACTIVIDADES REALIZADAS

Seguidamente se detallan los resultados obtenidos los servicios de acompañamiento al usuario:

**Cuadro N°.5**

MES	AFILIACIÓN	PRESTACIONES ECONÓMICAS	RIESGO PROFESIONAL	NOTIFICACIONES
NOVIEMBRE	7,810	8,722	1,780	3,005
DICIEMBRE	4,911	6,027	1,204	2,122
ENERO	6,230	7,200	1,720	1,689
FEBRERO	10,188	13,053	5,414	3,183
MARZO	9,869	16,445	5,362	4,071
ABRIL	8,603	12,145	1,221	1,446
MAYO	12,192	15,886	1,916	2,236
JUNIO	12,973	9,193	2,138	1,853
JULIO	10,082	10,554	2,220	1,836
AGOSTO	13,094	17,148	2,293	2,188
SEPTIEMBRE	12,518	14,005	2,065	1,982
OCTUBRE	12,690	13,461	1,860	2,201

Fuente: Departamentos de Atención al Asegurado-Prestaciones Económicas. Servicios en Agencias. Noviembre 2020 –octubre 2021.

### ✓ CONSULTAS WEB

Desde la comodidad de su hogar u oficina los usuarios pueden realizar consultas sobre las prestaciones que ofrece la institución:

#### Beneficios:

- Disminuir el riesgo a contagio de COVID-19
- Evitar largas filas y aglomeraciones
- Ahorro en costos de movilización
- Facilidad de espacio y horario.
- Atención rápida y personalizada

#### Resultados:

A septiembre de 2021, se han brindado respuesta efectiva a 5,198 consultas vía web sobre Prestaciones Económicas.



- A partir del mes de abril, se incorpora a los registros en línea, las consultas derivadas de los servicios adscritos a la Dirección Nacional de Ingresos.

**Cuadro N°.6**

PRESTACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
Planilla	293	818	648	1,321	2,217	1,511	1,736	8,544
Inscripción de empresa	558	879	1213	1,270	1,484	992	1,072	7468
Investigación	373	680	835	716	973	720	1,005	5,302
Convenio	316	315	1388	262	1,503	269	118	4,171
Paz y salvo	361	442	189	169	166	130	347	1,804
Juzgado Ejecutor	143	115	112	157	485	116	274	1,402
Certificado no obligado	0	0	0	248	253	300	332	1,133
Seguro voluntario	32	82	94	96	129	83	49	565
Aviso de entrada	100	65	79	38	26	65	42	415
SIPE	12	61	13	35	20	31	26	198
<b>Total</b>	<b>2,188</b>	<b>3,457</b>	<b>4,571</b>	<b>4,312</b>	<b>7,256</b>	<b>4,217</b>	<b>5,001</b>	<b>31,002</b>

Fuente: Departamentos de Atención al Asegurado-Prestaciones Económicas. Abril 2021-octubre 2021. Actualizado a noviembre 2021.

- **Consultas telefónicas:** se logró fortalecer este servicio brindándole atención a 10,094 usuarios.

**Cuadro N°.7**

MES	No. DE CONSULTAS
Noviembre	417
Diciembre	843
Enero	819
Febrero	747
Marzo	485
Abril	829
Mayo	718
Junio	790
Julio	1,158
Agosto	1,253
Septiembre	884
Octubre	1,151
<b>TOTAL</b>	<b>10,094</b>

Fuente: DNAA. Atención al Asegurado-Prestaciones Económicas.

Noviembre 2020-octubre 2021.



**CONSULTAS**

- **Encaminados a Servir:**

Las distintas agencias administrativas a nivel nacional cuentan con la presencia de oficiales de atención, que ofrecen apoyo a los usuarios que lo requieran.



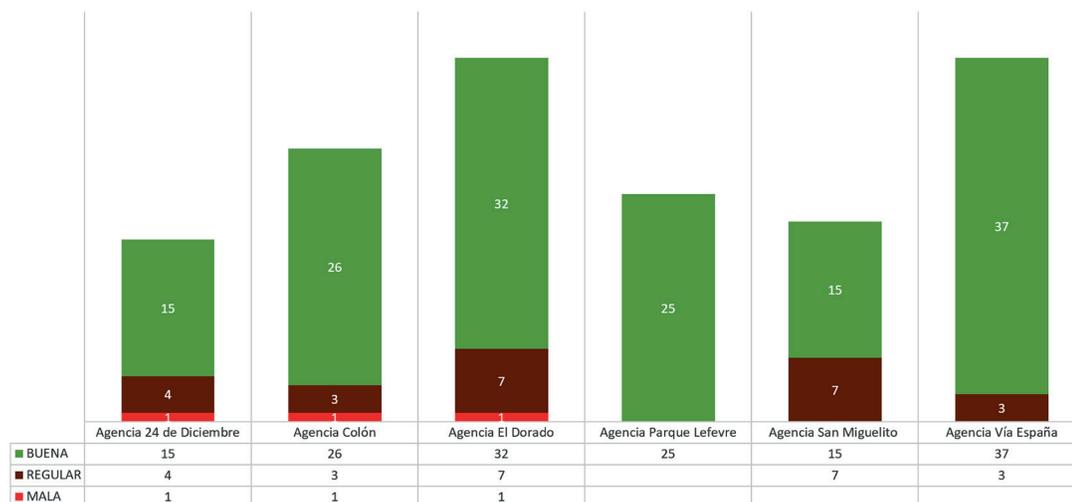
- **INICIATIVAS PARA EL PERIODO NOVIEMBRE 2020 – OCTUBRE 2021:**

- ✓ **Uso de la herramienta Cliente Misterioso:**

Se preparó informe de resultados de la encuesta denominada Cliente Misterioso aplicada en las Agencias del área metropolitana y Colón, el cual fue remitido a la Dirección Nacional de Ingresos.

Seguidamente podemos observar los resultados obtenidos con una de las preguntas que se realizaron:

**¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE LE BRINDARON AL MOMENTO DE INGRESAR A LA AGENCIA?**



Fuente: DNAA. Atención al Asegurado-Prestaciones Económicas. Octubre 2021.

### ✓ Sistematización y digitalización de informes:

Con el apoyo del Departamento de Medición y Evaluación, se organizó el registro digital de las estadísticas diarias de las actividades en las distintas agencias.

### ✓ Videos educativos inclusivos

Se finaliza la grabación de 7 videos sobre Prestaciones Económicas CSS, de los cuales 2 están pendientes de editar y traducir en lengua de señas.



## MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Evalúan la calidad de la atención de los servicios en las instalaciones de salud y agencias administrativas a través del registro, medición y análisis de las incidencias encontradas, con la finalidad de conocer la satisfacción integral de los asegurados.

Cuentan con el apoyo de 63 inspectores de los servicios de atención.



## ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Registro de incidentes**

Identificamos como incidente a las debilidades detectadas en las instalaciones de salud y agencias administrativas de la CSS a nivel nacional, que puedan afectar la experiencia de satisfacción del usuario.

Para este periodo se registraron 3,130 incidentes, de los que se resolvieron 2,984.

- **Aplicación de encuestas de satisfacción**

De noviembre 2020 a octubre 2021, se realizaron 6 estudios de satisfacción al usuario en las distintas unidades ejecutoras a nivel nacional.



- **Lavado de manos:**

Monitoreo de los 5 momentos y técnica adecuada de higiene de manos según la OMS, acompañado de la verificación de los insumos que influyen en el cumplimiento de esta actividad.



20,292 monitoreos de noviembre de 2020 a octubre de 2021.

### • Campaña de baños limpios:

Para fortalecer la limpieza en la institución y educar al usuario tanto interno como externo, sobre el buen uso de los baños y sus insumos, los inspectores del Departamento de Medición y Evaluación, realizaron las evaluaciones a través de verificaciones de los siguientes ítems:

- Aseo de los pisos
- Estado de los lavamanos
- Existencia de insumos



Se efectuaron 10,066 evaluaciones a nivel nacional.

Se evidenció el cumplimiento de las unidades ejecutoras participantes en un 70%; se realizaron readecuaciones de baños.

### • Gestión de quejas, consultas y sugerencias atendidas.



Un índice de 100% de efectividad, obtuvo la Caja de Seguro Social, en la atención de consultas, quejas y sugerencias recibidas a través del Centro de Atención Ciudadana 311, durante el 2020 y se mantiene en el 2021.

La calificación es realizada por la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), que se encarga de administrar el Centro de Atención Ciudadana 311 (CAC-311) y evalúan la efectividad del proceso de atención de los casos.

### • Control interno de gestión para el asegurado - CIGESA

Desde octubre de 2021 contamos con la herramienta tecnológica que permite mejorar el seguimiento de los casos registrados por los distintos canales de atención. Este sistema es una iniciativa de Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado y desarrollada por el equipo de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.

## OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES

Tiene como objetivo el asegurar las condiciones y accesos necesarios para que las personas con discapacidad y sus familias, mediante las acciones afirmativas y ajustes razonables, puedan ser atendidas en igualdad de oportunidades y sin discriminación al momento de solicitar los servicios de salud y prestaciones económicas que brinda la institución.

Esta oficina fue creada en agosto de 2021 mediante la Resolución No.54,871-2021, de Junta Directiva.



### ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Trabajando por una CSS inclusiva.**

- ✓ **Vehículo inclusivo - "Busito #SinBarreras"**

Se adquiere el primer vehículo inclusivo para personas con discapacidad o movilidad reducida.

- ✓ **Censo para servidores públicos con discapacidad y/o tutores**

A la fecha, se han registrado un total de 1,160 funcionarios



**Cuadro N°.8**

PROVINCIA	FUNCIONARIOS CON DISCAPACIDAD	FUNCIONARIOS TUTORES	TOTAL REGISTRADOS
Bocas del Toro	120	85	205
Chiriquí	52	54	106
Coclé	33	48	81
Colón	7	8	15
Darién	1	0	1
Herrera	18	33	51
Los Santos	31	55	86
Panamá	161	256	417
Panamá Oeste	26	79	105
Veraguas	16	77	93
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>695</b>	<b>1,160</b>

Fuente: Oficina de Equiparación de Oportunidades. Censo para servidores públicos con discapacidad y/o tutores. Noviembre 2020-octubre2021.

Los resultados finales del censo serán entregados a la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), la cual captará las estadísticas de todas las instituciones del Estado, lo que permitirá una cifra real de esta población a nivel nacional.



✓ **Página web accesible**

[www.discapacidad.css.gob.pa](http://www.discapacidad.css.gob.pa) con más de 19 mil visitas hasta la fecha.



• **Acercándonos a las personas con discapacidad**

Se realizaron diferentes actividades con la finalidad de motivar el acercamiento de los funcionarios con personas con discapacidad que soliciten nuestros servicios.

✓ **Curso de Lengua de Señas Panameñas**

105 funcionarios del Centro de Contactos y de Atención Primaria de Salud se capacitaron en Lengua de Señas Panameñas.



✓ **Interprete de Lengua de Señas e instructora**

Se logra la contratación de la primera intérprete de Lengua de Señas para facilitar la accesibilidad de la comunidad sorda.

✓ **Promoción de la comunicación accesible para personas con discapacidad auditiva**

**Cuadro No.9**

SERVICIOS	TOTAL 2020 - 2021
Videollamadas	8,418
Facebook Live	127
Videos DENCOM	72
Webinar DENSA	14
Videos lengua de señas	173
Participantes en cursos de lengua de señas	118

COMUNICACIÓN ACCESIBLE PARA  
LAS PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD AUDITIVA



Fuente: Oficina de Equiparación de Oportunidades. Noviembre 2020-octubre2021.



✓ **Apoyo a "Vacunación 20-30"**

Se realizó gira de trabajo en el área de la "Vacunación 20-30" para darle seguimiento al proceso de vacunación para las personas con discapacidad.

✓ **Jornada de vacunación exprés contra la influenza**

Busca inmunizar a la población con discapacidad y sus familias, misma que se realizó a nivel nacional, logrando impactar a más de 7 mil personas.



## ✓ Entrega de dispositivos médicos a las personas con discapacidad



# DIRECCIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA DE LOS SERVICIOS AL ASEGURADO

La temática de salud pública que genera la gestión de servicios en época de pandemia conllevó a fortalecer en el Centro de Contactos (DNASA) la implementación de estrategias de atención orientadas a mantener la continuidad de sus servicios en beneficio de la población usuaria.

El equipo de trabajo del Centro de Contactos está conformado por 112 colaboradores.

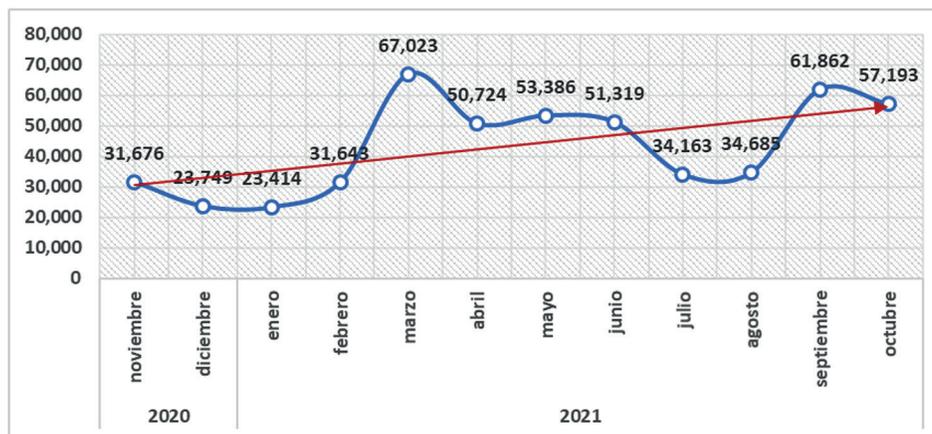
## ACTIVIDADES REALIZADAS

### • Gestión de Llamadas

A través del 199 número corto gratuito, opción 2, 4 y 6, los usuarios tuvieron acceso a los servicios evitando desde la comodidad de su hogar.

✓ Desde noviembre 2020 a octubre de 2021, se ha manejado un total de 520,837 llamadas; resaltando 290,255 llamadas por consultas de citas médicas y 124,221 por consultas de Medicamentos.

Cuadro N°.10



Fuente: DNASA. Registro de Volumen de Llamadas. Noviembre 2020 a octubre de 2021

### ✓ Trámite de citas médicas a través del 199.

A partir del 17 de febrero de 2021, por medio del 199, en su opción 2, facilita las llamadas para el trámite de citas como primera prioridad con el objetivo de reducir y mitigar la aglomeración por filas.

Desde el 1 de marzo de 2021, la Caja de Seguro Social abre la Consulta Externa a la población en el área Metro, lo que incrementó el volumen de llamadas por la línea 199, opción 2.

### • Mantener la continuidad del servicio en la nueva normalidad

Motivados por el compromiso con la satisfacción de los usuarios se gestionaron 540 llamadas desde el Centro de Contactos para los meses de noviembre y diciembre en el año 2020 y de enero hasta octubre del año 2021, un total de 93,927 llamadas.

Seguidamente presentamos un cuadro con el registro de llamadas salientes de noviembre 2020 a octubre 2021.

**Cuadro N°.11**

Año	mes	Salientes Casos 311	Salientes Farmacia	Salientes Otros	Salientes Citas Medicas	Salientes Confirmación de Citas Médicas	Total de llamada
2020	Noviembre	-	162	83	-	-	245
	Diciembre	-	33	262	-	-	295
<b>Total 2020</b>		-	195	345	-	-	540
2021	Enero	-	40	461	-	-	501
	Febrero	-	24	371	2,190	-	2,585
	Marzo	-	223	-	7,870	-	8,093
	Abril	-	53	-	3,449	-	3,502
	Mayo	-	125	10	4,038	-	4,173
	Junio	-	90	-	1,628	-	1,718
	Julio	673	34	-	3,168	10,487	14,362
	Agosto	697	42	12	1,419	19,208	21,378
	Septiembre	143	143	-	2,296	19,005	21,587
	Octubre	359	38	-	627	15,004	16,028
<b>Total 2021</b>		1,872	812	854	26,685	63,704	93,927
<b>Total general</b>		1,872	1,007	1,199	26,685	63,704	94,467

Fuente: DNASA. Registro de Llamadas Salientes. Noviembre 2020 a octubre de 2021.

### • Uso de Redes Sociales, aplicando la tecnología para dar respuesta a los usuarios

La interacción en Redes Sociales en sus diferentes programas (Correo electrónico, Facebook, RoVi, Telegram y WhatsApp), generó 218,256 contactos entre noviembre 2020 a octubre 2021, lo que confirmó el alcance de estas herramientas tecnológicas para orientar, resolver consultas y solicitar citas médicas, tal como se muestra en los cuadros a continuación.

**Cuadro N°.12**

Servicios	Cantidad de llamadas	Porcentaje
WhatsApp	135,298	61.99%
Correo Electrónico	52,617	24.11%
Telegram	25,300	11.59%
RoVi	4,158	1.91%
Facebook Messenger	883	0.40%
<b>Total general</b>	<b>218,256</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: DNASA. Registro de Redes Sociales. Noviembre 2020 a octubre de 2021.

**Cuadro N°. 13**

Tipo de Consulta	Correo Electrónico	Facebook Messenger	RoVi	WhatsApp	Telegram	Total general
Información de Disponibilidad de Medicamentos	573	84	281	10,918	1,081	12,937
Información de solicitud de recetas	62	3	14	308	17	404
Información para el servicio a domicilio	68	-	10	175	2	255
Información de consulta externa	36,320	200	716	18,895	7,368	63,499
Información de pagos de jubilados, pensionados y otros derechos	1,225	57	133	13,035	184	14,634
Información sobre síntomas de Covid-19 (169 y ROSA)	173	36	73	14,541	151	14,974
Consultas Generales	9,568	376	1,710	52,983	15,884	80,521
Consultas de SIPE	2,489	113	648	11,802	267	15,319
133 Denuncias de incumplimiento de medidas sanitarias.	18	1	2	434	10	465
SPAM/Chat caídos	1,108	1	544	1,139	14	2,806
Citas de Banco de Sangre	28	-	1	403	2	434
Otros	985	12	26	10,665	320	12,008
<b>Total</b>	<b>52,617</b>	<b>883</b>	<b>4,158</b>	<b>135,298</b>	<b>25,300</b>	<b>218,256</b>

Fuente: DNASA. Registro de Redes Sociales. Noviembre 2020 a octubre de 2021.

#### • Trabajando por las mejoras continuas del Centro de Contactos

Nos mantenemos atentos para continuar revisando nuestros procesos con la finalidad de identificar oportunamente los nuevos requisitos de atención que requieren integrarse a la plataforma de servicios que gestionamos.

Se desarrollará hasta el 2024 el proyecto “Mejora operativa del Centro de Contactos”, con la finalidad de integrar oportunamente, lo necesario en infraestructura, tecnología y servicios que se requieren para mantener al Centro de Contactos acorde con las exigencias de los usuarios.

## B.4. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE COMUNICACIÓN

### OBJETIVO

Favorecer la gestión institucional a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos, que propicien a nivel interno una mayor productividad, calidad, integración de las unidades ejecutoras y mejores resultados, y a nivel externo se genere una divulgación masiva que redunde en resultados e imagen transparentes.

En el segundo año de gestión del Dr. Enrique Lau Cortés como director general de la Caja de Seguro Social, comprendido desde el mes de noviembre 2020 a octubre 2021, se han puesto en marcha estrategias de comunicación que divulgan y plasman el enfoque en la atención primaria, darles continuidad a los planes de salud y mantener el diálogo para llegar a acuerdos de prestaciones económicas, con el fin de que permanezca y continúe en el tiempo nuestro sistema de seguridad, siendo rentable para nuestros asegurados, en materia financiera.

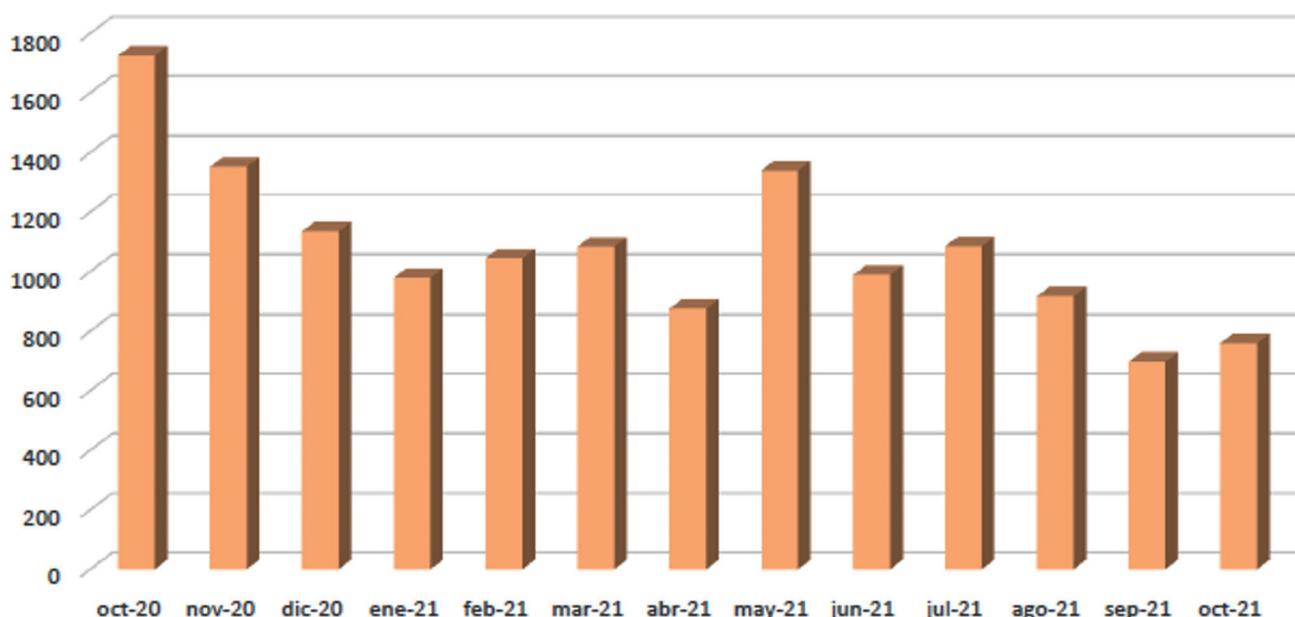
### DEPARTAMENTO DE PRENSA

En este período (noviembre 2020 - octubre 2021) se realizaron 5298 notas de prensa; además, se divulgaron 236 comunicados, sumando un total de 5534 notas publicadas, como también se produjo la difusión continua, por Radio Panamá, de nuestro programa Vive Saludable, el cual mantiene informado a nuestros usuarios sobre temas relevantes en de salud y prestaciones económicas.

Se alcanzaron 10 545 216 visitas a la página web, maximizando las entradas a la sección noticias de prensa, con 822 225 visitas. En redes se subieron 10 556 publicaciones entre Facebook, Instagram y Twitter, para alcanzar los 272 000 seguidores.

El Departamento de Prensa ha estado presente permanentemente durante las negociaciones y acuerdos del Diálogo por la CSS.

### REDES SOCIALES DE OCTUBRE 2020 A OCTUBRE 2021





## DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD

Desarrollo de conceptos estratégicos en mercadeo de salud. Elaboración de campañas internas y externas de contenidos como atención primaria, prestaciones económicas y seguimiento a enfermedades crónicas.

Se alcanzó un total de 116 389 vistas en YouTube y 200 000 reproducciones por Instagram, de las campañas colgadas.

### Campañas ejecutadas:

- Conoce tu Caja
- Salud Mental
- Lactancia Materna
- Donación de Sangre
- Campaña contra el cáncer
- Rendición de cuentas
- Donación de órganos
- Mes de la Patria
- La Caja somos todos
- Vive Saludable
- Obesidad
- Hipertensión
- Diabetes
- Ciudad de la Salud
- VIH
- Jubilados y Pensionados (Centro de Préstamos)





**sé un héroe  
dona sangre**

DANDO UNA UNIDAD DE SANGRE PUEDES SALVAR LAS VIDAS DE HASTA 3 PERSONAS, DONANDO TE CONVIERTES EN HÉROE.

**PUEDES DONAR SANGRE SI TIENES.**

- Entre 18 a 65 años.
- Pesas más de 110 lb.
- 6 meses o más de haberte hecho un tatuaje o piercing.
- Cuentas con buen estado de salud.

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube icons @csspanama



**35 GRAMOS DE DIABETES**

Este es el contenido promedio de azúcar en una lata de jugo de frutas. En la dieta de un niño, equivale a 2 cucharadas por encima del consumo diario recomendado.

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube icons @csspanama



**BOMBA DE TIEMPO**

El estrés aumenta tu presión arterial.

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube icons @csspanama

**DE TODO UN POCO**  
+COLORES +BENEFICIOS



**ROJO**  
+ ANTIÓXIDANTES  
PREVIENE ENFERMEDADES DEL CORAZÓN  
DISMINUYE EL RIESGO DE CÁNCER.

**NARANJA**  
+ VITAMINA C  
CONSERVA UNA BUENA VISIÓN  
MANTIENE LA PIEL SANA  
REFUERZA EL SISTEMA INMUNE

**VERDE**  
+ VITAMINA C Y K  
+ POTASIO  
+ ÁCIDO FÓLICO  
PROTEGEN EL CORAZÓN  
MEJORA LA COAGULACIÓN

**LACTANCIA Materna**

*¿Sabías qué...*

La lactancia debe iniciar en la primera **media hora** después del parto?

El **calostro** contiene proteínas, vitaminas y es altamente nutritivo.

La madre no debe esperar a que baje la leche blanca para dar de amamantar.

Tratamiento, Barreras, Estréjas, Resistencia, Burla, Medica, Edad, Estigma, Presione, Arte, Dolor, Discr, miento, Mien, fones, Culpá, miento, Res, Ban, Mue, Ag, Sida, Presiones, sñas, Parejas



**EL VIH**  
NO SE CONTAGIA POR UN ABRAZO  
**HAZTE LA PRUEBA**

PREVENCIÓN DEL VIH/SIDA

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube icons @csspanama



**DÍA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE**

**sé un héroe  
dona sangre**

Puedes donar sangre si:

- Tienes entre 18 a 65 años.
- Pesas más de 110 lb.
- Tienes 6 meses o más de haberte hecho un tatuaje o un piercing.
- Cuentas con buen estado de salud.



Inversiones en los objetos de gasto 120 de impresiones, que apoya el esfuerzo de comunicación, oscila en el 66% y en el objeto de gasto 132 que involucra medios y campañas publicitarias alcanza el 63% del presupuesto otorgado a cada renglón.

## RELACIONES PÚBLICAS

Se coordinó el desarrollo, organización y apoyo a diferentes eventos de la Caja de Seguro Social; entre ellos, seminarios, ferias, jornadas de sensibilización, aniversarios y reuniones, entre otros, relacionados con la Dirección General, direcciones ejecutivas, así como programas de salud de la CSS.

En este período se realizaron más de 19 campañas de BTL, 58 actividades como actos, jornadas e inauguraciones, 24 jornadas informativas y 9 conferencias de prensa. Apoyo con maestros de ceremonia, entre masivos institucionales y conmemorativos, 352 entregas, y desarrollo de noticias para la web, con 156 noticias de las unidades ejecutoras a nivel nacional.



## DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO

Con 2 años de integración, el Departamento de Protocolo de la CSS, bajo la supervisión de la DENCom, ha demostrado reunir la experiencia, apoyo y gestión para atender todo tipo de acciones protocolares de la Dirección General y de los directores ejecutivos.

Protocolo procura que se cumplan las normas y disposiciones en cada evento y cortesía en entradas y salidas.

Estas son algunas de las actividades que han sido cubiertas:

- \* Conferencias
- \* Diálogo por la CSS
- \* Conferencias
- \* Actos especiales
- \* Giras
- \* Conferencias
- \* Inauguraciones

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Controlar el presupuesto y generar el proceso administrativo y de compras de la Dirección, es su objetivo; además de coordinar y mantener bajo control las vigencias y avisos de licitaciones (manejo de publicaciones).

Presupuesto de Ley 2020 fue de **B/.7 077 106**, y modificado para vigencias por **B/.7 108 401.01**, ejecutado a finales de octubre 2020 en un 57%.

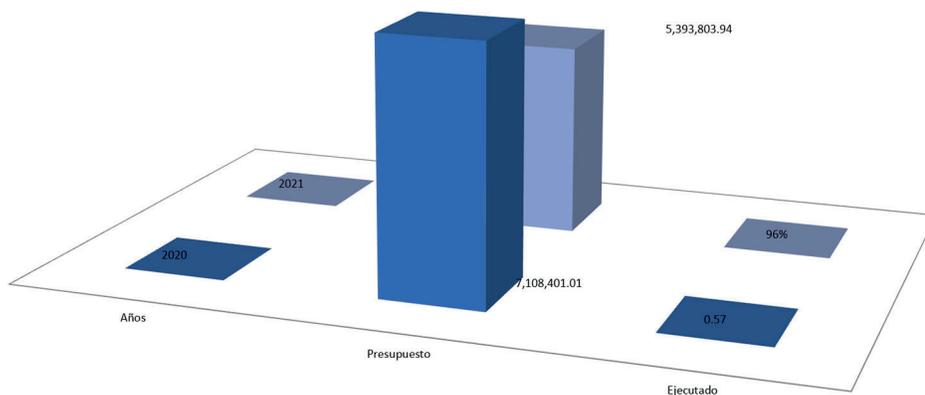
Presupuesto de ley 2021 fue de **B/. 4 767 943.00**, y modificado para vigencias por **B/. 5 393 803.94**, ejecutado por Administración al 31 de octubre en un 96%.

Administración incluye:

1. Materiales y suministros
2. Transferencias corrientes
3. Maquinaria y equipo
4. Proyectos especiales

Al 30 de octubre de 2021, se han confeccionado 3123 órdenes de Publicación de Aviso de Publicación.

Presupuesto Modificado 20/21



## 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 con el 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 faciliten el intercambio de información.
- Automatizar los procesos institucionales.

- Mejorar la atención al asegurado, a nivel nacional, a través de la tecnología, para acercar los servicios de la CSS a.

## 1. DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Seguidamente se detallan los logros y actividades más relevantes de los diferentes departamentos y secciones de esta dirección en este periodo.

### DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES (PRESUPUESTO):

**Cuadro No. 1**

ACCIONES REALIZADAS	MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO
Redistribución	12
Presupuestaria	31
Transferencias externas	10
Transferencias internas	50
<b>Total</b>	<b>103</b>

**Cuadro No. 2**

#### Solicitudes Recibidas y Tramitadas

TIPO DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS	ACTOS PUBLICOS PROCESADORES	MONTO (EN BALBOAS)
Contratación menor	60	355,453.32
Convenio marco	158	10,244,943.66
Licitación pública	8	5,463,047.26
Procedimientos excepcional	10	8,664,180.00
Procedimiento especial	6	501,900.00

## SECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

### Cuadro No. 3

#### CAJA DE SEGURO SOCIAL DE ENERO A NOVIEMBRE 2021

Evaluaciones de Desempeño 2021	Funcionarios de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.	
Prorroga de nombramiento para la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.	1	Administrador de Proyectos
	3	Auxiliar de soporte técnico
	1	Analista programador de computadora II
Actualización de Expedientes. Y Creación de Expedientes digitales	Funcionarios de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.	
Entrega de Pines 2021.	Reconocimiento por Años de Servicio. A los servidores públicos con (15,20,25,30,35,40,45 y 50 años de servicio).	
Trámites de funcionarios	Reintegros	
	Rotaciones	
	Trámite de solicitud de afiliación como asegurado	
	Vacaciones	
	Posposición de vacaciones	
	Rotaciones internas	
Recopilación de Documentos y Archivo.	Funcionarios de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.	
Anteproyecto de Presupuesto 2022 para Cambios de Etapa.	Dirección Nacional de Gestión Administrativa	
	Dirección de Innovación	
	Desarrollo de Sistemas	
	Seguridad Informática	
	Soporte Técnico	
	Servicio al Cliente	
	Producción	

## DEPARTAMENTO DE ALMACÉN:

### Cuadro No. 4

#### CUADRO ANUAL DEL 2021 DE EQUIPOS RECIBIDOS

DESCRIPCION	CANT	# DE ORDE DE COMPRA	EMPRESA	FECHA DE RECIBIDO	MONTO DE LA COMPRA
LAPTOP	370	220105-08-07	GBM DE PANAMA S,A	11-ene-21	241,676.60
DISCO DURO	2	220183-08-07	U TECH	13-ene-21	160
TABLERO	2	221008-08-07	INVERSIONES TEALIS, S.A.	29-ene-21	130
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	350	220104-08-07	GBM DE PANAMA S,A	27-abr-21	239,750.00
IMPRESORA	20	221027-08-07	FORMAS Y SISTEMAS, S.A.	03-may-21	3,176.40
MICROONDAS	2	221009-08-07	SUPLIDORA COMPLETA S,A	31-may-21	400
UPS 750VA	500	221030-08-07	PANAMA HARDWARE S.A	02-jun-21	28,500.00
REFRIGERADORA DE 2 PUERTA	1	221005-08-07	INVERSIONES G&C SA	07-jun-21	240
CARGADOR DE BATERIA	1	221063-08-07	INVERSIONES G&C SA	07-jun-21	420.75
TELEVISORES	1	221006-08-07	SUPLIDORA COMPLETA S,A	10-jun-21	521
LECTORES DE DVD	10	221065-08-07	PROVISIONES Y PARTES INDUS. S.A.	22-jun-21	420
AIRE ACONDICIONADO	1	221072-08-07	MULTIFRIO PANAMA GROUP, S.A.	29-jun-21	535
ALL IN ONE	50	220106-08-07	PAN DATA SERVICES INC.	06-jul-21	55,381.00
EXTINTOR ABC	22	221010-08-07	BRASIL, CO.INC.	07-jul-21	548.5
UPS	50	221116-08-07	DATA SERVE. S.A.	14-jul-21	6,600.00
REFRIGERADORA	1	221071-08-07	INDUSTRIA AGROSERVICIOS ROMAC	19-jul-21	653.98
SISTEMA DE BIOMETRI	6	221131-08-07	LUIS ALBERTO ESCOBAR OLIVARES LINK TEC	26-jul-21	8,250.00
COMPUTADORAS DE ESCRITORIO	28	221031-08-07	COMPULALAB S.A.	04-ago-21	33,320.00
UPS TIPO 3	20	221117-08-07	MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, S.A.	10-ago-21	10,630.00
SUMADORA	2	221074-08-07	U TECH	13-ago-21	56
PROYECTOR TIPO 2	40	220115-08-07	FORMAS Y SISTEMAS . S.A.	18-ago-21	15,764.00
PROYECTOR TIPO 3	1	221106-08-07	FORMAS Y SISTEMAS . S.A.	18-ago-21	750.5
UPS	218	221105-08-07	PANAMA HARDWARE S.A	27-ago-21	12,426.00
SILLAS	31	221066-08-07	TANIA CORONADO DEL SID (TYMOX SERVICES)	21-sep-21	192.93
DISCO DURO	10	221175-08-07	ENCOM GLOBAL, S.A.	04-oct-21	44,495.00
COMPUTADORAS DE ESCRITORIO	144	220881-08-07	COMPULALAB S.A.	05-oct-21	1,185.00
MONITOR	2	221143-08-07	PAN DATA SERVICES INC.	06-oct-21	323.4
ASPIRADORA	1	221140-08-07	GROUPE VICTORIE, S.A.	21-oct-21	140.99
LAPTOP	129	221078-08-07	GBM DE PANAMA S.A.	26-oct-21	117,390.00

TOTAL DE EQUIPOS RECIBIDOS 2015

MONTO DE LA COMPRA DEL 2021

B/.824,037.05

## SECCIÓN DE CONTABILIDAD:

### RESUMEN DE REGISTRO DE COMPROBANTES DE DIARIO (CUENTAS POR PAGAR, SERVICIOS BASICOS, COMBUSTIBLE, VIATICOS)

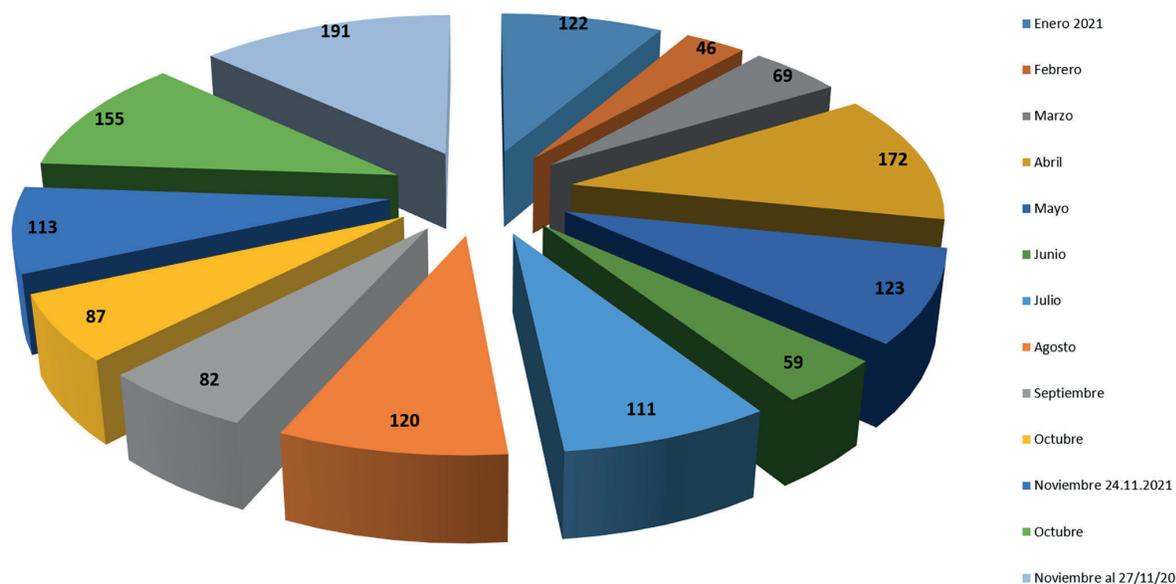
Cuadro No. 5

AÑOS 2021

MES	CANTIDAD DE COMPROBANTES DE DIARIO	MONTO
Enero 2021	122	1,660,734.89
Febrero	46	712,733.00
Marzo	69	1,165,357.66
Abril	172	1,381,973.02
Mayo	123	974,076.14
Junio	59	604,525.83
Julio	111	873,012.80
Agosto	120	1,939,592.36
Septiembre	82	1,047,354.84
Octubre	87	1,619,828.01
Noviembre 24.11.2021	113	3,691,039.30
<b>TOTAL</b>	<b>1104</b>	<b>15,670,227.85</b>

Gráfica No. 1

CANTIDAD DE COMPROBANTES DE DIARIO



## ÁREA DE RECEPCIÓN

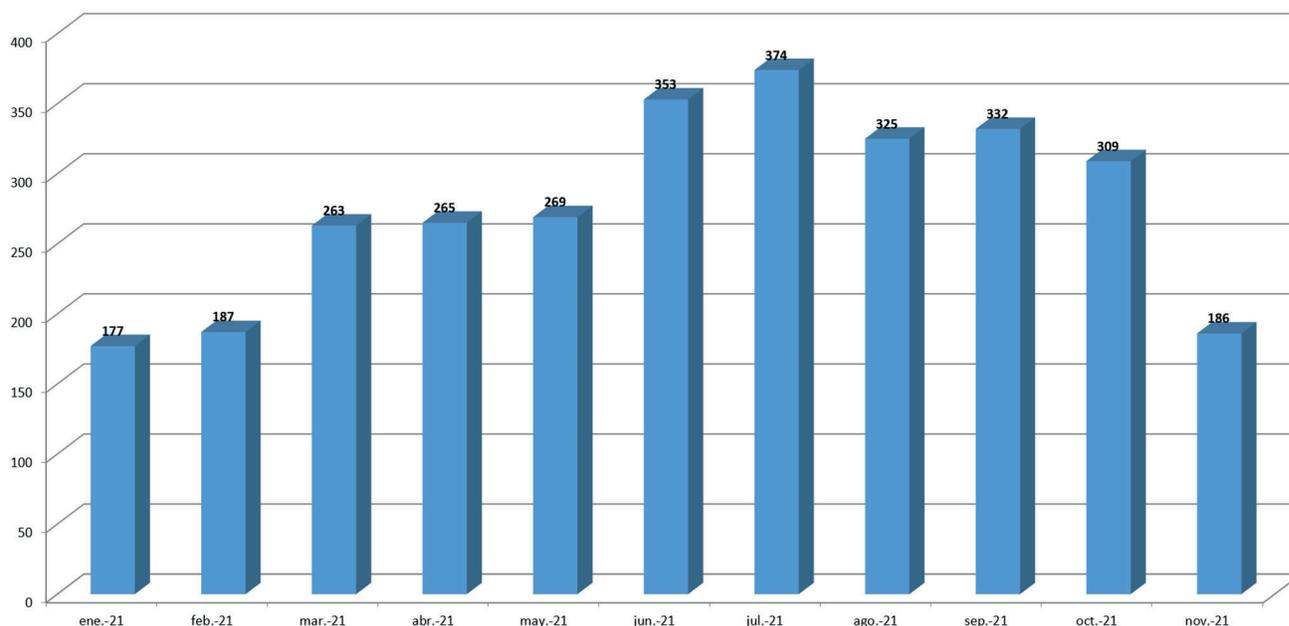
Cuadro No. 6

### CUADRO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS (G.E.D.)

MES /AÑO	CANTIDAD
Enero-2021	177
Febrero-2021	187
Marzo-2021	263
Abril-2021	265
Mayo-2021	269
Junio-2021	353
Julio-2021	374
Agosto-2021	325
Septiembre-2021	332
Octubre-2021	309
Noviembre-2021	186
<b>Total</b>	<b>3040</b>

Gráfica No. 2

#### CANTIDAD DE DOCUMENTOS

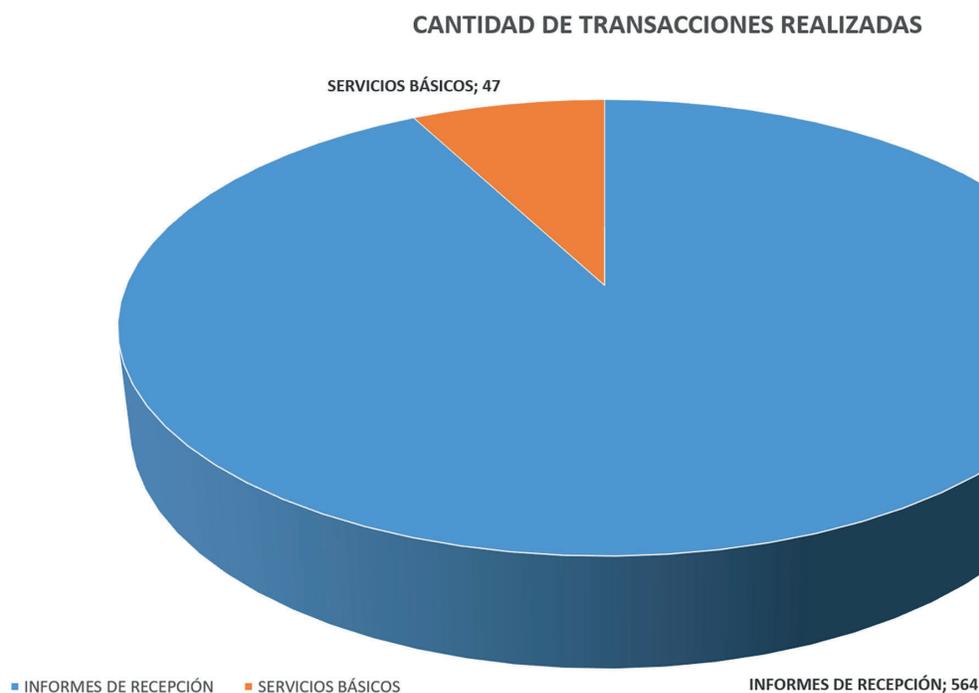


## SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN:

Cuadro No. 7

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MONTO
INFORMES DE RECEPCIÓN	564	B/. 10,609,880.16
SERVICIOS BÁSICOS	47	B/. 184,751.10
<b>TOTAL DE TRANSACCIONES</b>	<b>611</b>	<b>10,794,631.26</b>

Gráfica No. 3



## SECCIÓN DE FLOTA VEHICULAR:

Cuadro No. 8

CANTIDAD DE VEHICULOS EN DENIT	
OPERATIVOS	34

**Acciones:** Se han realizado las gestiones para el acondicionamiento de las 37 Unidades de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación.

1. Cambio de Neumáticos al 100% de las Unidades
2. Chapistería a (8) Unidades de la Flota DENIT
3. Cambio de Batería al 100 % de las Unidades
4. Se tramitaron (3) Mantenimiento preventivo año 2021
5. Se tramito cambio de Papel Ahumado, para (11) unidades

6. Se realizó el trámite de Reparación piezas y mano de Obra.
7. Compra de Extintores para el 100% de la Unidades
8. Compra de Limpia parabrisas y Alfombras para el 100% de las Unidades
9. Compra de Aspiradora para uso de la flota área metropolitana
10. Se realizó el trámite de Tapicería Interna de Vehículo
11. Se gestiona el pago de combustible hasta el mes de octubre 2021

## 2. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS

La Dirección Nacional de Procesos fue creada mediante resolución de Junta Directiva 47,101-2012-JD del 23 de octubre de 2012, está integrada por 3 departamentos:

- Departamento de Procesos de Salud y Gestión de Calidad,
- Departamento de Procesos Administrativos y Financiero y
- Departamento de Procesos de Prestaciones Económicas e Ingresos.

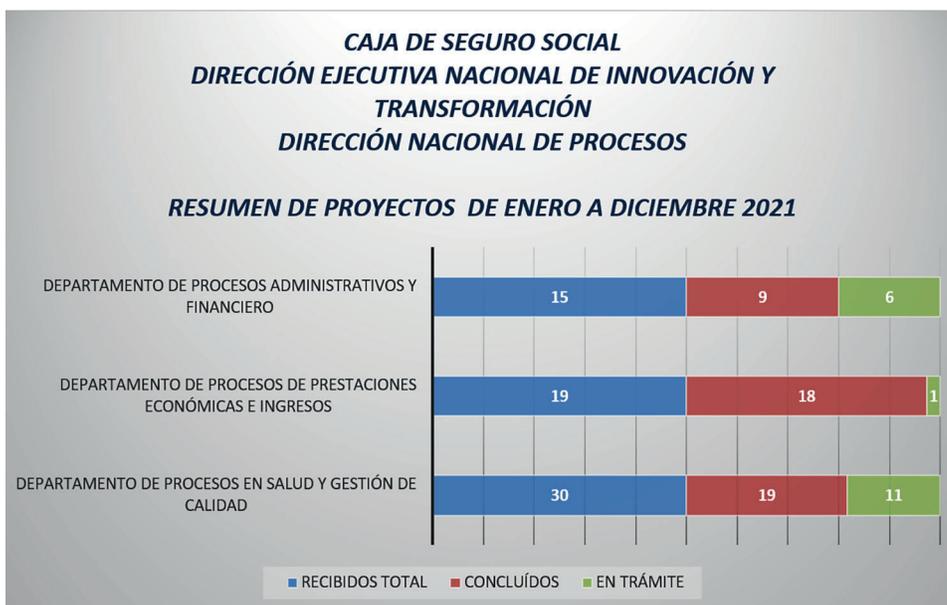
### Cuadro No.9

#### DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS RESUMEN DE PROYECTOS ENERO A DICIEMBRE 2021

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PROYECTOS		
	RECIBIDOS TOTAL	CONCLUÍDOS	EN TRÁMITE
DEPARTAMENTO DE PROCESOS EN SALUD Y GESTIÓN DE CALIDAD	30	19	11
DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE PRESTACIONES ECONÓMICAS E INGRESOS	19	18	1
DEPARTAMENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIERO	15	9	6
<b>TOTALES</b>	<b>64</b>	<b>46</b>	<b>18</b>

Es importante destacar que, del total de proyectos asignados en el año 2021, el 72% de los proyectos están concluidos y el 28% se encuentran en fase de ejecución.

Gráfica No. 4



## DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE SALUD Y GESTIÓN DE CALIDAD

### PROYECTO No. 01

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PRESENCIAL Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TELEREHABILITACIÓN

**OBJETIVO:** Crear el documento que será utilizado para la aprobación de tratamientos fisioterapéuticos especiales que permitan que el paciente sea introducido en su entorno.

**Meta alcanzada:** Se obtiene un consentimiento consensuado con el paciente, quedando como evidencia en el expediente clínico del paciente.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 02

#### MOODLE - VIDEO DE CAPACITACIÓN DE LA PLATAFORMA DE HOMOLOGACIÓN DE CERTIFICADOS DE EMBARAZO

**OBJETIVO:** Describir el paso a paso para que los Médicos Homologadores aprendan a utilizar la plataforma de homologación y así puedan homologar los certificados de embarazo.

**Meta alcanzada:** Se logró capacitar al 100% de los Médicos Homologadores para el uso de la herramienta y de ésta manera se les facilite el trabajo al procesar las homologaciones en la plataforma.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 03

## 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.

**Meta alcanzada:** Permite que los pacientes asegurados gestionen de forma eficiente sus trámites de incapacidades, de enfermedad común y riesgos profesionales de manera oportuna.

% de ejecución: 97%

CAJA DE SEGURO SOCIAL CERTIFICADO DE INCAPACIDAD  
ENFERMEDAD COMÚN-RIESGOS PROFESIONALES  
Caja 82.365.12  
CERTEJUNO N° XXXXXX  
Provincia: \_\_\_\_\_  
Cédula N° \_\_\_\_\_  
N° SS \_\_\_\_\_  
Esta incapacidad para trabajar desde las \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ hasta las \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_  
CLASE DE RIESGO:  
 Enfermedad no profesional  Social  
 Enfermedad Profesional  Continuación  
 Accidente de Trabajo  Recaida  
OBSERVACIONES:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL MÉDICO VALIDADOR: \_\_\_\_\_ N.º DE FIRMAS: \_\_\_\_\_  
PARA USO DEL MÉDICO VALIDADOR  
CLAVE: \_\_\_\_\_ V° B° DEL MÉDICO VALIDADOR  
SELO  
DIAGNÓSTICO O CODIGO DE I9: \_\_\_\_\_  
Caja 3 Expediente

### PROYECTO No. 04

## PLATAFORMA DE SUBSIDIO DE MATERNIDAD – MÓDULO DE HOMOLOGACIÓN

**OBJETIVO:** minimizar procesos manuales haciendo que los mismos sean más eficiente y fluido mediante la automatización del proceso.

**Meta alcanzada:** Entrega de documentación virtual para que se realice el proceso de homologación evitando que las mujeres embarazadas vayan a instalaciones de salud y agencias administrativas para realizar los trámites para solicitar el subsidio de maternidad.

% de Ejecución: 90%



## Homologación

### REQUISITOS

Se Homologarán todos los certificados que no sean emitidos por la CSS, es decir de clínicas particulares y centros de salud (MINSAs).

### PROYECTO No. 05

## GUÍA PARA LA CONFORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL COMITÉ DE SALUD E HIGIENE

**OBJETIVO:** Describir los procedimientos para la conformación e implementación del Comité de Salud e Higiene en los lugares de trabajo y disminuir los Riesgos Profesionales.

**Meta alcanzada:** Se estableció la Guía como un documento oficial que el personal de Salud y Seguridad Ocupacional, pone a disposición de las empresas de nuestro país, como una medida de prevención de accidentes, con la implementación de los Comités de Salud e Higiene.

% de Ejecución: 100%



### PROYECTO No. 06

#### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE SALUD Y ADMINISTRATIVAS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

**OBJETIVO:** Establecer un instructivo de atención con calidad para las personas con discapacidad, promoviendo su participación efectiva en la vida social y cultural, brindándoles un sello de satisfacción, distintivo y estandarizado lo cual permita su plena inclusión social, sin ningún tipo de discriminación.

**Meta alcanzada:** Mejora en la atención de las personas con discapacidad que acuden a las instalaciones de la CSS en busca de un servicio con calidad y calidez.

% de Ejecución: 100%

### PROYECTO No. 07

#### 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.



#### TÚ TIENES PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

-  DISCAPACIDAD MENTAL
-  DISCAPACIDAD VISUAL
-  DISCAPACIDAD AUDITIVA
-  DISCAPACIDAD VISCERAL
-  DISCAPACIDAD FÍSICA
-  DISCAPACIDAD INTELLECTUAL

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

 @csspanama

**Meta alcanzada:** Hoy la Caja de Seguro Social cuenta con una Sala de Lactancia Materna, ubicada en el Edificio 520 (Clayton), en la Dirección Nacional de Planificación y las madres cuentan con un espacio cómodo y privado, que les permite aprovechar toda la leche que le vayan a proveer a sus bebés.

% de Ejecución: 100%

### PROYECTO No. 08

#### 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.

**Meta alcanzada:** Se creó un canal de comunicación a través del aplicativo de Seguimiento a Pacientes donde los médicos realizan llamadas para informar las condiciones de los pacientes, a sus familiares diariamente.

% de Ejecución: 100%



### PROYECTO No. 09

#### PARTICIPACIÓN COMO EXPOSITOR EN LA JORNADA DE CAPACITACIÓN DEL SIP PLUS

**OBJETIVO:** Oficializar el procedimiento P-200, para el uso de la herramienta y elementos organizativos para la designación de roles de usuarios, entrada de casos, niveles de responsabilidad para el funcionamiento y otros.

**Meta alcanzada:** Integración del SIP PLUS de la Caja de Seguro Social con el MINSA para unificar la atención perinatal de la mujer y el niño.

% de Ejecución: 100%



## PROYECTO No. 10

### PARTICIPACIÓN COMO EXPOSITORES EN EL TEMA DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA

**OBJETIVO:** Mostrar que es un indicador de Salud en el Seminario de actualización a los jefes que laboran en el Servicio de Fisioterapia el 27 de agosto del 2021 para mejorar la atención de los pacientes que acuden a este servicio de salud en la Caja de Seguro Social.

**Meta alcanzada:** Generar un Informe Técnico, sus antecedentes el cual incluye la identificación del problema y las causas del estudio, como material para presentar en el seminario. Se muestran las fuentes de información utilizadas desde su marco legal, leyes, decretos y algunas normas técnicas administrativas de la Institución entre otras.

% de Ejecución: 100%

## PROYECTO No. 11

### 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.

**Meta alcanzada:** Se creó un canal de comunicación a través del aplicativo: Seguimiento a Pacientes, donde los médicos realizan llamadas y ponen al tanto de las condiciones actuales, de los pacientes a, sus familiares.

% de Ejecución: 100%

## PROYECTO No. 12

### PARTICIPACIÓN ACTIVA EN SUB COMITÉ ESPECIAL COVID - PLANTA BAJA

**OBJETIVO:** Cooperar con la organización y divulgación de las actividades encaminadas a la vigilancia de las medidas de prevención ante la COVID-19 en el Edificio 519 de Clayton.

**Meta alcanzada:** Se han llevado a cabo de forma ordena las jornadas de vacunación (de la Primera, Segunda y Tercera dosis) para los funcionarios de la Caja de Seguro Social en Clayton.

% de Ejecución: 100%



### PROYECTO No. 13

#### ACREDITACIÓN HOSPITALARIA DEL HOSPITAL GUSTAVO NELSON COLLADO

**OBJETIVO:** Apoyar en el proceso para la Acreditación del Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado de la Ciudad de Chitré, bajo los estándares de la Joint Commission International.

**Meta alcanzada:** Hemos revisado procedimientos que servirán de guía para la elaboración de los demás documentos que contemplan los estándares. Además participamos de la Jornada de Capacitación de gestión de calidad, seguridad y acreditación.

% de Ejecución: 100%

### PROYECTO No. 14

#### NORMA TÉCNICA PARA EL MANEJO DEL BANCO DE LECHE HUMANA DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, NT – 00.00.21

**OBJETIVO:** Establecer los criterios de donación de leche humana de forma inocua, para el manejo adecuado en cuanto a la donación y describir de forma detallada cada uno de los procesos que se realizan dentro del Banco de Leche Humana.

**Meta alcanzada:** Se realizó visita al Banco de Leche Humana de la Caja de Seguros Social donde pudimos obtener un mejor conocimiento y valiosa información del manejo de las tareas desarrolladas dentro del proceso y así incluirla en el documento que está próximo a su oficialización.

% de ejecución: 70%

### PROYECTO No. 15

#### 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 o sus dependientes, que como resultado de una evaluación médica, requieran trasladarse, en demanda de atención especializada no ofertada, en la región geográfica donde residen.

**Meta alcanzada:** Se unificaron las reglas referentes a las modalidades de pago de pasajes y los formularios utilizados para recibir este beneficio, lo que permitirá una atención oportuna y pertinente al asegurado o su dependiente.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 16

#### NORMAS DE LOS SERVICIOS DE RADIOLOGÍA MÉDICA EN LA CAJA DE SEGURO SOCIAL (N-08.01.14)

**OBJETIVO:** Disponer de un documento normativo de referencia que ayude en el normal, eficiente y eficaz funcionamiento de los Servicios de Radiología Médica (Radiología e Imágenes), en las instalaciones de la Caja de Seguro Social a nivel nacional, de acuerdo a los avances tecnológicos y operativos a nivel mundial

Meta alcanzada: Se mejora la calidad de la atención de los servicios que presta y de su interrelación con los servicios clínicos-quirúrgicos.

% de ejecución: 95%

### PROYECTO No. 17

#### NORMA ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA DE CIRUGÍA CARDIOVASCULAR PEDIÁTRICA DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL (NA-16.07.21)

**OBJETIVO:** Regular la metodología de trabajo y los procesos médicos administrativos a través del cumplimiento de las Normas Administrativas del Programa de Cirugía Cardiovascular Pediátrica de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional.

% de ejecución: 95%

### PROYECTO No. 18

#### GUÍA PARA LA INTERVENCIÓN TÉCNICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN SALUD OCUPACIONAL No. G-19.11.21

**OBJETIVO:** Regular las actividades de los trabajadores sociales en salud ocupacional durante su intervención en las instituciones y organizaciones promoviendo el cumplimiento de los criterios socios laborales, vinculados a los factores psicosociales a nivel de la organización del trabajo, mediante diferentes técnicas de valoración, con el propósito de disminuir la estadística de pacientes que acuden a la consulta por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales u otras demandas

**Meta alcanzada:** Disminuye la estadística de pacientes que acuden a la consulta por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales u otras demandas.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 19

#### PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS PARA CASOS MUY EXCEPCIONALES QUE SE ENCUENTREN FUERA DE LA LISTA OFICIAL DE MEDICAMENTOS, No. LOM-P-304

**OBJETIVO:** Regular el proceso para la solicitud de adquisición de medicamentos para casos muy excepcionales que se encuentren fuera de La Lista oficial de medicamentos.

**Meta alcanzada:** Reduce el proceso de adquisición de medicamentos para los casos muy excepcionales, que se encuentran fuera de la Lista Oficial de Medicamentos (LOM)

% de ejecución: 95%

## PROYECTO No. 20

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES, MA-11.05.21

**OBJETIVO:** Asegurar las condiciones y accesos necesarios para que los servidores públicos de la CSS, y público en general con algún grado de discapacidad puedan ser atendidos en igualdad de oportunidades y sin discriminación al momento de solicitar los servicios de salud y prestaciones económicas que brinda la institución.

**Meta alcanzada:** Se ha logrado plena integración en la CSS de las personas con discapacidad, en un adecuado entorno, con una atención de calidad y el respeto a los derechos humanos.

% de ejecución: 100%

## PROYECTO No. 21

### EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO DE CITAS WEB Y LÍNEA 199 PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS EN LAS INSTALACIONES DE SALUD DEL ÁREA METROPOLITANA

**OBJETIVO:** Verificar en las instalaciones de salud y en el Centro de Contactos el proceso para el otorgamiento de citas médicas solicitadas a través de la línea 199 y del aplicativo de citas web.

**Meta alcanzada:** Informe técnico con los hallazgos encontrados y con las recomendaciones propuestas el cual fue entregado a la Dirección Nacional de Procesos.

% de ejecución: 100%

## PROYECTO No. 22

### “ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL REPOSITORIO WEB PARA LA PUBLICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENCIAL PARA EL DIALOGO DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL”

**OBJETIVO:** proveer un espacio y entorno digital para los documentos que se requieren consultar para el desarrollo de las mesas temáticas que conformar el Dialogo de la Caja de Seguro Social, además de facilitar la publicación de los productos o acuerdos resultantes de cada mesa de trabajo.

**Meta alcanzada:** Transparencia en los resultados generados durante el desarrollo del Dialogo por la Caja de Seguro Social ante la sociedad, por manejo completo de la herramienta por parte de los usuarios creados con diferentes roles dentro de la herramienta para la documentación cada mesa temática

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 23

#### “PASO A PASO ATENCIÓN EN CLÍNICAS POST COVID”

**OBJETIVO:** informar a la población asegurada los requisitos para la atención en las clínicas Post Covid a nivel nacional.

**Meta alcanzada:** publicación en la página web oficial de la institución el cartel informativo con los requisitos para la atención en las clínicas post Covid.

<http://w3.css.gob.pa/clinica-post-covid>

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 24

#### NORMA ADMINISTRATIVA DE TERAPIA OCUPACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

**OBJETIVO:** Regular las actividades que realizan los Terapeutas Ocupacionales de Salud y Seguridad Ocupacional en la consulta externa, intervención a empresas, módulos de reinserción y readaptación laboral en las instalaciones de salud y áreas administrativas de la Caja de Seguro Social.

**Meta alcanzada:** aplicación, de manera estandarizada, de todas las actividades desarrolladas por los Terapeutas Ocupacionales en de Salud y Seguridad Ocupacional a nivel nacional (Hospitales, Policlínicas, Módulos).

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No.25

#### EVALUACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

#### DE ALIMENTOS PARA PACIENTES EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO DR.ARNULFO ARIAS MADRID

**OBJETIVO:** Realizar evaluación al procesos de compras y abastecimiento de alimentos en el Complejo Hospitalaria Dr. Arnulfo Arias Madrid con el fin de realizar la mejoras los procesos y evitar el desabastecimiento que pueda impactar el servicio de comidas nutritivas a los pacientes.

**Meta alcanzada:** Abastecimiento total de alimentos cumpliendo con un servicio de comidas nutritivas a los pacientes del CHDrAAM.

% de ejecución: 100%

## PROYECTO No. 26

### GUÍA PARA LA RECEPCIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES MÉDICAS MÓVILES PARA EMERGENCIAS EN LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, G-18.08.21

**OBJETIVO:** Regular las actividades de recepción, almacenaje y adquisición del equipamiento, capacitación, instalación y armado, mantenimiento y desarmado, embalaje, traslado, almacenaje y custodia de los Unidades Médicas Móviles para Emergencias en la CSS.

**Meta alcanzada:** Abordaje y descripción de los procesos de recepción, almacenaje y adquisición del equipamiento, capacitación, instalación y armado, mantenimiento y desarmado, embalaje, transporte y almacenaje de las Unidades Médicas Móviles para Emergencias en la CSS, recibidos en calidad de donación, para enfrentar situaciones de emergencia de crisis sanitaria.

% de ejecución: 95%

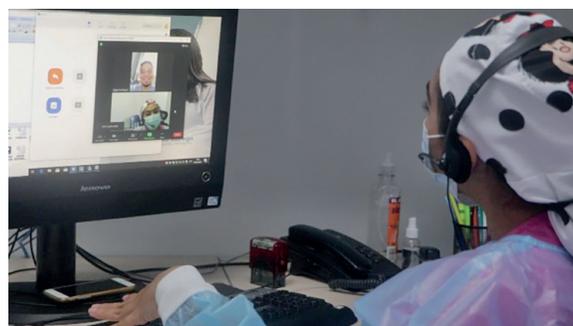
## PROYECTO No. 27

### CONSULTORIO DIGITAL

**OBJETIVO:** Brindar consultas médicas de medicina general a distancia a pacientes con dolencias leves, es decir con algunas patologías que no ponen en riesgo su vida. Descongestionar las instalaciones de salud. Ofrecer atención médica virtual a pacientes adultos mayores o discapacitados con problemas para trasladarse. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Se realiza reunión con las partes involucradas en la cual se construye y se define el nuevo modelo de atención del Consultorio Digital.

% de ejecución: 90%



## PROYECTO No. 28

### “PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR EN EL SITIO WEB INSTITUCIONAL”, P-290

**OBJETIVO:** Cumplir satisfactoriamente con la obligación de transparentar el ejercicio de la gestión institucional, así como poner a disposición y consulta de la población en general, información oportuna y veraz (Ley No. 6 de 22 de enero de 2002 “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Hábeas Data y Dicta otras Disposiciones”).

Meta alcanzada: Se actualiza y capacita a los enlaces de información pública que suministran la información y el personal de la Secretaría Técnica de Responsabilidad y Soporte Institucional para la atención, manejo, control en la ejecución del proceso publicación de la información del Nodo de Transparencia, Datos Abierto y Cost Panamá en el Portal de Transparencia de La Caja de Seguro Social.

% de ejecución: 85%

## PROYECTO No. 29

### GUÍA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

**OBJETIVO:** Normar y estandarizar el proceso de solicitud, elaboración, actualización, oficialización y divulgación de los documentos institucionales desarrollados en la Dirección Nacional de Procesos, los cuales regulan los procesos administrativos y organizativos de la Caja de Seguro Social.

El borrador final se presenta a las jefaturas y a los compañeros de la Dirección Nacional de Procesos para que sea sido sometido a evaluación.

% de ejecución: 70%

## PROYECTO No. 30

### “PROCEDIMIENTO PARA LA ESTIMACIÓN DE LA NECESIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICO QUIRÚRGICOS PARA EL CONSUMO HUMANO EN LA CAJA DE SEGURO SOCIAL”, P-303

**OBJETIVO:** Definir y aplicar los métodos de estimación estadístico-científica sobre la necesidad de medicamentos e insumos médicos quirúrgicos, aplicando criterios de priorización en la institución, para estimar las necesidades reales, y mejorar la utilización de los recursos disponibles, en estrecha y eficiente comunicación con todos los involucrados en el proceso.

Se logra concienciar a los dueños de los procesos la importancia de la formulación, planificación, adquisición, almacenaje y distribución de los medicamentos para evitar el desabastecimiento crítico de medicamentos más demandados por la población asegurada.

% de ejecución: 55%

## DEPARTAMENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

### PROYECTO N° 31

#### PROCEDIMIENTO N°. 142: PARA LA ACTUALIZACIÓN, INCLUSIÓN Y BALANCE DE LA PLANILLA (REGULAR DE SALARIO, ADICIONAL Y OTRAS REMUNERACIONES)

**OBJETIVO:** Establecer regulaciones específicas, aplicables al ámbito administrativo, operativo y de control, para la actualización de la Planilla Regular de Salario, Adicional y otras Remuneraciones.

**Meta alcanzada:** Procedimiento publicado en Gaceta Oficial No.29310-A. Disminuye los índices de errores administrativos al momento de realizar los trámites para el pago de la planilla regular de salario a servidores públicos.

% de Ejecución: 100%

### PROYECTO N° 32

#### PROCEDIMIENTO N°115: PARA LA INCLUSIÓN DE FIRMAS AUTORIZADAS EN LAS CUENTAS BANCARIAS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

**OBJETIVO:** Establecer los controles y procedimientos para la inclusión o exclusión de firmas autorizadas de servidores públicos de la Caja de Seguro Social, en las cuentas bancarias de la entidad.

**Meta alcanzada:** Proyecto aprobado y publicado en Gaceta Oficial del Estado No. 29231, martes 02 de marzo de 2021

% de Ejecución: 100%



### PROYECTO N° 33

#### PROCEDIMIENTO N°145: PARA SOLICITAR AL TESORO NACIONAL, EL REEMBOLSO DE LOS PAGOS EN CONCEPTO DE AUMENTOS A LOS JUBILADOS, PENSIONADOS Y OTROS BENEFICIOS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

**OBJETIVO:** Establecer los procedimientos y controles internos administrativos para el reembolso de las sumas pagadas por la Caja de Seguro Social en concepto de aumentos y beneficios por las distintas leyes aprobadas.

**Meta alcanzada:** Proyecto aprobado y publicado en Gaceta Oficial del Estado No. 29311-B, viernes 18 de junio de 2021

% de Ejecución: 100%



### PROYECTO No. 34

#### PROCEDIMIENTO N°144: PARA LA SOLICITUD DEL PAGO DE HORAS Y TURNOS EXTRAS A SERVIDORES PÚBLICOS Y SOBRE SUELDO DE TURNOS A MÉDICOS INTERNOS Y RESIDENTES

**OBJETIVO:** Establecer regulaciones específicas, aplicables al ámbito administrativo, operativo y de control, para el pago de horas y turnos extras a servidores públicos y sobresueldo de turnos a médicos internos y residentes.

**Meta alcanzada:** El procedimiento para regular el pago de horas y turnos extras a servidores públicos y sobresueldo de turnos médicos internos y residentes se encuentra en su etapa final, a falta de la firma del Contralor General para su publicación en Gaceta Oficial.

% de Ejecución: 98%

### PROYECTO No. 35

#### PROCEDIMIENTOS N°34: PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR A SERVIDORES Y EX-SERVIDORES PÚBLICOS QUE ADEUDEN MONTOS A LA CAJA DE SEGURO SOCIAL POR CUALQUIER CAUSA DERIVADA DE LA RELACIÓN LABORAL

**OBJETIVO:** Establecer regulaciones específicas, para las cuentas por cobrar a servidores y ex-servidores públicos de la Caja de Seguro Social, a razón de sumas pagadas de más, sanciones, errores administrativos, colisiones, pérdida o daño de activos y cualquier otro cobro derivado de actuaciones que den origen a una cuenta por cobrar debidamente sustentada.

**Meta alcanzada:** El procedimiento para el establecimiento de cuentas por cobrar a servidores y ex-servidores públicos. Se encuentra en su etapa final Homologación, para luego continuar con los trámites de firmas correspondientes.

% de Ejecución: 95%

## PROYECTO Nº 36

### PROCEDIMIENTO No. 214: PARA EL COBRO DE LA MOROSIDAD DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS VÍA ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** Establecer regulaciones específicas, aplicables a aspectos administrativos, operativos y de control para el Cobro de la Morosidad de Préstamos Hipotecarios por la Vía Administrativa.

**Meta alcanzada:** El procedimiento para para el Cobro de la Morosidad de Préstamos Hipotecarios por la Vía Administrativa se encuentra en su etapa final Homologación, para luego continuar con los trámites de firmas correspondientes.

% de Ejecución: 95%

## PROYECTO Nº 37

### INFORME TÉCNICO IT-03: SOBRE LA EVALUACIÓN DE LAS SUBSANACIONES MÁS COMUNES EN COMPRAS DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PARA LA SALUD HUMANA

**OBJETIVO:** Identificar las causas más comunes que han afectado el proceso de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos en la Caja de Seguro Social, específicamente las subsanaciones que deben ser atendidas por la Dirección Nacional de Logística, la Dirección Nacional de Compras y la Dirección Nacional de Finanzas.



Luego de haber realizado el análisis y evaluación de las causas más comunes que han afectado el proceso de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos, se determinó que la principal causa de las subsanaciones recae sobre los “Informes de Recepción”, cayendo en un reproceso a causa de que en muchas veces se tiene que elaborar de manera manual.

Una de nuestras recomendaciones es que se cambie el proceso de manual o semiautomático a completamente automático, sin embargo, en lo que se solventa esta situación se hace necesario intensificar la supervisión y/o revisión de las tareas y por ende de los documentos sustentadores del proceso.

% de Ejecución: 100%

### PROYECTO No. 38

#### PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTAR PROYECTOS O TEMAS A LA JUNTA DIRECTIVA P. 300.

**OBJETIVO:** Regular el proceso para la presentación y sustentación de proyectos o temas ante la Junta Directiva.

**Meta alcanzada:** Proyectos o temas presentados para sustentación ante la Junta Directiva debidamente aprobados por el Director General.

% de ejecución 95%

### PROYECTO No. 39

#### PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DE BIENES PROPIEDAD DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL.

**OBJETIVO:** Regular el proceso para la venta de bienes propiedad de la Caja de Seguro Social.

**Meta alcanzada:** Procedimiento para definir las diferentes operaciones que lo componen y desarrolla los controles internos con la finalidad de propiciar un alto nivel de comprensión sobre las responsabilidades y acciones operativas de cada uno de los actores involucrados en el mismo.

% de ejecución: 75%

### PROYECTO No. 41

#### EVALUACIÓN PARA MEJORAR LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA A TRAVÉS DE LAS ACTAS. IT-OI-21.

**OBJETIVO:** Mejorar el proceso para la confección, emisión y publicación de las Actas de Junta Directiva.

**Meta alcanzada:** Evaluación para formalizar la elaboración de las actas, lo que implica regular el proceso y establecer revisiones periódicas para verificar su efectividad e incorporar nuevos elementos de mejora.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 42

#### NORMA ADMINISTRATIVAS DE SEGUIMIENTO A TRAMITES DE CONTRATACIÓN DE OBRAS, SUMINISTRO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS SE GESTIONAN EN DIRECCIÓN NACIONAL DE COMPRAS NA-17.10.21

**OBJETIVO:** Mejorar los tiempos de respuesta en beneficio de los asegurados, a través del fortalecimiento, del seguimiento que deben realizar las distintas unidades ejecutoras en los trámites de adquisición de obras, bienes o servicios, requeridos por la Institución.

**Meta alcanzada:** Trámite de adquisición basados en el seguimiento y monitoreo continuo.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 43

#### PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LOS DESECHOS SÓLIDOS COMUNES EN LAS INSTALACIONES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

**OBJETIVO:** Regular el manejo de los desechos sólidos comunes de forma eficiente y segura, a fin de prevenir, minimizar y/o controlar los riesgos de contaminación a los servidores públicos y/o comunidad, manteniendo la protección al medio ambiente y costos sostenibles relacionados con las operaciones finales o eliminación de los mismos.

**Meta alcanzada:** Manejo eficiente dentro de los estándares de protección al medio ambiente y entorno de riesgos de contaminación controlados.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 44

#### ELABORACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL DIALOGO NACIONAL POR LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

**OBJETIVO:** Establecer la metodología que utilizará el Dialogo Nacional por la Caja de Seguro Social para la actualización y modificación de la Ley 51 de la Caja de Seguro Social.

**Meta alcanzada:** Se logró establecer la metodología para discutir los artículos a modificar e incluir en la nueva Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social.

% de ejecución: 100%

### PROYECTO No. 45

#### DIRIGIR LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA MESA TEMÁTICA DE ADMINISTRACIÓN EN EL DIALOGO NACIONAL POR LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

**OBJETIVO:** Dirigir la secretaría técnica para lograr llevar propuestas a la Mesa plenaria del Dialogo Nacional por la Caja de Seguro Social

**Meta alcanzada:** Propuestas para la Mesa plenaria del Dialogo Nacional por la Caja de Seguro Social.

% de ejecución: 100%



## DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE PRESTACIONES ECONÓMICAS E INGRESOS

### PROYECTO No. 46

#### SOLICITUD DE LA PENSIÓN DE VEJEZ NORMAL Y SUS MODALIDADES, INDEMNIZACIÓN POR VEJEZ Y ASIGNACIÓN FAMILIAR A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud de la Pensión de Vejez Normal y sus modalidades, Indemnización por Vejez y Asignación Familiar, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: Fase inicial 100 %.

### PROYECTO No. 47

#### SOLICITUD DEL AUXILIO DE FUNERAL A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud del auxilio de Funeral, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: Fase inicial 100%.

### PROYECTO No. 48

#### DESARROLLO INFORMÁTICO PARA INCLUIR LOS CASOS APROBADOS PARA OTORGAR EL PERÍODO DE GRACIA EN EL DERECHO DE ATENCIÓN POR ENFERMEDAD EN LA PLATAFORMA DE VALIDACIÓN DEL DERECHO

**OBJETIVO:** Verificar el derecho a la atención en los servicios de salud, de los usuarios a quienes se les otorgue el periodo de gracia, a través de la plataforma de validación del derecho.

**Meta alcanzada:** Eliminación de la tarjeta manual e incorporación de las solicitudes de forma directa en el sistema de Validación del derecho.

Ejecución: Fase inicial 100%

## PROYECTO No. 49

### SOLICITUD DE LOS CERTIFICADOS DE LOS PENSIONADOS Y JUBILADOS A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud de las Certificaciones Personales y comerciales, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Evaluación con los Departamentos responsables los formularios de solicitud, para descentralizar el Trámite de las Certificaciones Personales que solicitan los Pensionados y Jubilados.

**Ejecución:** Fase inicial 100%

## PROYECTO No. 50

### SOLICITUD DEL BENEFICIO DE PRÓTESIS DENTAL A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud del beneficio de prótesis dental, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

**Ejecución:** Fase inicial 100%.

## PROYECTO No. 51

### SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LENTES A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud del beneficio de lentes, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

**Ejecución:** Fase inicial 100%.

## PROYECTO No. 52

### SOLICITUD DE CARTA DE ATENCIÓN MÉDICA (CARTA FICHA) A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud de la carta de atención médica, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

**Ejecución:** Fase inicial 100%.



## PROYECTO No. 53

### SOLICITUD DE LAS NOTAS DE ATENCIÓN MÉDICA A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud de la nota de atención médica, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: Fase inicial 100%.

## PROYECTO No. 54

### SOLICITUD DEL SUBSIDIO POR ENFERMEDAD A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de solicitud del Subsidio por Enfermedad, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los usuarios inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: Fase inicial 100%.

## PROYECTO No. 55

### PARA EL BENEFICIO DEL PAGO EXCEPCIONAL DEL SUBSIDIO DE MATERNIDAD-LEY 201

**OBJETIVO:** Elaborar los documentos los institucionales necesarios para cumplir con el pago excepcional del Subsidio de Maternidad establecido en la Ley 201 del 25 de febrero de 2021.

**Meta alcanzada:** Elaboración de los documentos para la solicitud, trámite y pago Excepcional del Subsidio de Maternidad por parte de las usuarias: Requisitos, solicitud, paso a paso para uso de las usuarias y agencias administrativas y preguntas frecuentes, para su publicación en la página web de la CSS. (<http://w3.css.gob.pa/beneficio-del-pago-excepcional-del-subsidio-por-maternidad>).

Ejecución: 100%



## PROYECTO No. 56

### PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y EMISIÓN DE CERTIFICADO DE PENSIONADOS O JUBILADOS. P-13

**OBJETIVO:** Desarrollar un procedimiento que permita regular y controlar el trámite de las Certificaciones Personales y las Comerciales, solicitadas por los Pensionados, Jubilados y Entidades Crediticias a nivel nacional.

**Meta alcanzada:** Dar respuesta oportuna a las solicitudes de los Pensionados y Jubilados que requieren los Certificados Personales para conocer sus compromisos y la disponibilidad de monto que mantiene de su pensión o jubilación y así poder gestionar ante una Entidad Crediticia una cotización para un trámite de Préstamo Personal.

Ejecución: 100%

## PROYECTO No. 57

### 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: Fase inicial 100%.

## PROYECTO No. 58

### SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NO OBLIGADAS (C.N.O.) A INSCRIBIRSE AL RÉGIMEN DE LA CSS A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Facilitar a los usuarios el acceso a través del Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para 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: Fase inicial 100%

### PROYECTO No. 59

#### SOLICITUD DE LA INSCRIPCIÓN DE EMPLEADOS A TRAVÉS DEL PORTAL PANAMÁ DIGITAL

**OBJETIVO:** Realizar el trámite de inscripción de empleados, mediante el acceso al Portal Panamá Digital, desarrollado por la AIG, para que los empleadores inicien el proceso de solicitud y adjunten los documentos sustentadores, para su verificación.

**Meta alcanzada:** Disminución de asistencia presencial de los solicitantes en las Agencias Administrativas y Clayton y mejorar el tiempo de respuesta del trámite.

Ejecución: Fase inicial 100%.

### PROYECTO No. 60

#### 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.

**Meta alcanzada:** Entrega de informe consolidado a las Direcciones y Departamentos involucrados en los hallazgos, con conclusiones y recomendaciones producto de las sesiones de trabajo realizadas, para su implementación.

Ejecución: 100%

### PROYECTO No. 61

#### AMNISTÍA PARA EL PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EMPLEADO-EMPLEADOR Y OTROS (Ley No. 215 de 6 de mayo de 2021)

**OBJETIVO:** Desarrollar un documento institucional transitorio necesario para cumplir con el cobro de las cuotas empleado-empleador y otros, por parte de la CSS, establecido en la Ley 215 de 6 de mayo de 2021.

**Meta alcanzada:** Elaboración de los documentos para la solicitud y trámite del pago total de las cuotas empleado-empleador y otros: Requisitos, solicitud, paso a paso y preguntas frecuentes.

Ejecución: 100%

### PROYECTO No. 62

#### ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA SELECCIÓN PARA LA INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y A MODIFICACIÓN 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, luego del desarrollo informático desarrollado.

Ejecución: 100%.

### PROYECTO No. 63

#### 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:** Incorporación de los diferentes usuarios de los servicios de salud, que presentan actualmente documentación física, para que través de la implementación de la herramienta de Validación del derecho, se les compruebe el derecho y se les brinde la atención. Creación de roles para funcionarios de la CSS, que les permita gestionar de manera más expedita las respuestas a los usuarios.

Ejecución: 75%.

### PROYECTO No. 64

#### GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN G-14.05.2

**OBJETIVO:** Establecer la metodología y lineamientos para la formulación y presentación de los proyectos de inversiones en la CSS, atendiendo las normas y procedimientos vigentes en el Estado en materia de Inversión Pública.

**Meta alcanzada:** Guía Institucional que constituye un marco conceptual donde se define la inversión pública, la planificación, el proyecto y su ciclo con cada etapa o fase. Además, el tipo y origen del proyecto, su identificación y diseño, en este último se destaca el diagnóstico, definición del problema, el análisis de causas-efectos de los mismos, la importancia de su objetivo y las alternativas de solución.

Ejecución: 100%

## 3. DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA

### LOGROS MÁS RELEVANTES DE LA DIRECCIÓN AÑO 2021

#### PROYECTO No. 1

##### INTERNET PARA EQUIPOS MOVILES EN HOSPITALES

**OBJETIVOS:** Brindar al personal métodos inalámbricos, para la atención de pacientes y participar en las nuevas tendencias de reuniones virtuales.

**Meta Alcanzada:** Personal médico, preparado para utilizar la red inalámbrica para brindar una mejor atención a los pacientes, como el personal administrativo pueda acceder a internet en sus equipos móviles a fin de poder participar en las comunicaciones de manera virtual

**Ejecución:** Proyecto se encuentra 100% operativo.

## PROYECTO No. 2

### INSTALAR RED DE COMUNICACIONES EN 3 HOSPITALES CARPAS

**OBJETIVOS:** Dotar de red informática a los hospitales campaña a fin de brindarle acceso a los servicios de red de la CSS.

**Meta Alcanzada:** Acceso a la red nacional de la CSS, del personal en los Hospitales de Campaña.

Ejecución: Proyecto se encuentra 100% operativo.

## PROYECTO No. 3

### INSTALAR RED DE COMUNICACIONES EN 4 UNIDADES DE SERVICIOS MULTIPLES

**OBJETIVOS:** Dotar de red informática a los Hospitales Campaña a fin brindarle acceso a los servicios de red de la Caja de Seguro Social.

**Meta Alcanzada:** Acceso a la red nacional de la CSS, del personal en los Servicio de atención múltiple de Rio abajo, San Miguelito, parque Lefevre y Rio hato.

Ejecución: Proyecto se encuentra 100% operativo.

## PROYECTO No. 4

### INTERNET PARA EQUIPOS MOVILES EN POLICLINICAS

**OBJETIVOS:** Brindar al personal métodos inalámbricos, para la atención de pacientes y participar en las nuevas tendencias de reuniones virtuales.

**Meta Alcanzada:** Personal médico, pueda utilizar la red inalámbrica para brindar una mejor atención a los pacientes, como el personal administrativo pueda acceder a internet en sus equipos móviles a fin de poder participar en las comunicaciones de manera virtual

Ejecución: Proyecto se encuentra 90% en ejecución.

## PROYECTO No. 5

### INTERNET PARA EQUIPOS MOVILES EN COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS

**OBJETIVOS:** Brindar al personal de las coordinaciones administrativas acceso a red inalámbrica, a fin de que puedan participar en las nuevas tendencias de reuniones virtuales.

**Meta Alcanzada:** Personal médico, preparado para utilizar la red inalámbrica para coordinadores en las unidades administrativas, como el personal administrativo que le brinda acceso a internet en sus equipos móviles a fin de poder participar en las comunicaciones de manera virtual

Ejecución: Proyecto se encuentra 50% en ejecución.

## PROYECTO No. 6

### MUDANZA DEL SERVICIO 199 A LA RED DE LA CSS

**OBJETIVOS:** Realizar los cambios de líneas y enlaces a fin de que el servicio 199 se aloje dentro de la red de la CSS.

**Meta Alcanzada:** Servicios del 199 canalizados dentro de la red de la Caja de Seguro Social.

Ejecución: Proyecto se encuentra 100% operativo.

## 4. DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN

### LOGROS MÁS RELEVANTES DE LA DIRECCIÓN AÑO 2021

#### PROYECTO No. 1

##### NUEVA INTRANET (PORTAL INTERNO CSS)

###### OBJETIVOS

- Actualizar la Intranet Institucional con una nueva plataforma Sharepoint para reemplazar la versión anterior.
- Alojamiento de documentación Institucional en un solo sitio para facilitar el acceso de los usuarios internos a los archivos a nivel nacional a través de la red interna.
- Contribuye a no tener que utilizar el correo institucional para alojar archivos enviados y recibidos.

**Meta Alcanzada:** Nueva estructura organizada por Direcciones Ejecutivas para habilitar espacio a los Departamentos Nacionales y Coordinaciones para alojar documentación.

- Organización de Recursos Internos Archivos y Documentación de uso diario disponible para descargar.
- Listado de Enlaces Directos a Sistemas y Aplicativos de uso interno.
- Enlaces Externos a sitios web de la Institución.
- Permisos asignados a usuarios para administración de su área correspondiente dentro del sitio.

Ejecución:

- Proyecto se encuentra 100% operativo y 80% en estructuración por Direcciones.
- Actualizaciones diarias y creaciones de nuevas secciones en base a solicitud de los distintos departamentos de la Institución.

## PROYECTO No. 2

### SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO (SISCONI)

**OBJETIVO:** Contar con datos de inventario en tiempo real que permitan tener una gestión eficiente de las operaciones de toda nuestra cadena de suministro.

**Meta Alcanzada:**

- Datos de Inventario en tiempo real, para una toma de decisiones efectiva y oportuna.
- Mayor organización de los centros de distribución y unidades ejecutoras donde se almacenan medicamentos e insumos hospitalarios.
- Ahorro de costos en favor de la Caja de Seguro Social y la minimización del desabastecimiento de medicamentos e insumos hospitalarios, para beneficio de toda la población asegurada.

**Ejecución:** Se encuentra 100% operativo en los Centros de Distribución de Panamá, Divisa y David y en las Unidades Ejecutoras de Bethania, Panamá; así como Gustavo Ross y Nuevo Vedado en David. Continuamos trabajando para tenerlo operativo en todas las Unidades ejecutoras a nivel nacional.



## PROYECTO No. 3

### SECCIÓN WEB DE PROTOCOLOS Y MICROPROCESOS

**OBJETIVO:** Alojarse documentación de Protocolos Médicos y Microprocesos desarrollados por el equipo de trabajo de la Oficina de Protocolos de Soporte Clínico. En beneficio del personal médico a nivel nacional.

**Meta Alcanzada:** Se crea una sección dentro del sitio web institucional [w3.css.gob.pa](http://w3.css.gob.pa), en donde se aloja la documentación de Protocolos, Microprocesos y Videos de contenido médico. Enfocado al personal médico para consultas diarias.

**Ejecución:** Se encuentra 100% operativa. En proceso de capacitación al personal médico por región.

## PROYECTO No. 4

### PLATAFORMA VIRTUAL DE CAPACITACIÓN (MOODLE)

Nuestra institución la utiliza como su plataforma para formación a distancia, fue puesta en marcha producto de la pandemia.

**OBJETIVO:** Identificar y utilizar herramientas que ofrece la plataforma Moodle para el diseño, la publicación y la administración de cursos en línea.

- Desarrollar un escenario de aprendizaje con el propósito de fortalecer las competencias de los colaboradores de la institución.

**Meta Alcanzada:**

- Pone a su alcance herramientas técnicas para que cada colaborador pueda, dentro de su

ámbito de acción, ofrecer los mejores servicios posibles a la población.

- Publicación de videos educativos.
- Diseño de exámenes interactivos.
- Impresión del Certificado al finalizar el curso.
- Actualmente contamos con cursos virtuales para las siguientes unidades de la Institución:
  - o Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos.
  - o Atención Primaria en Salud.
  - o Coordinación Nacional de Certificación y Protocolos Clínicos.
  - o Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos.
  - o Coordinación Nacional de Calidad, Seguridad y Acreditamiento.
  - o Comisión Nacional de Bioseguridad.
  - o Torre de Control.

**Ejecución:** Se encuentra 100% operativo, y añadiendo nuevas unidades ejecutoras.

### PROYECTO No. 5

#### PLAN DE RETIRO ANTICIPADO AUTOFINANCIABLE (PRAA)

**OBJETIVO:** Migrar el aplicativo actual diseñado en Access que tiene limitaciones a un nuevo aplicativo web con las nuevas tecnologías.

**Meta Alcanzada:**

- Migración de los 29 módulos a un novedoso y moderno sistema.
- Migración de la base de datos a una base centralizada.

**Ejecución:** Se encuentra 100% operativo.

### PROYECTO No. 6



#### CONTROL INTERNO DE GESTIÓN PARA EL ASEGURADO (CIGESA)

**OBJETIVO:**

- Atender de forma oportuna los casos asignados a la Caja de Seguro Social por el Centro de

Atención Ciudadana 311.

- Gestionar las solicitudes, quejas y sugerencias de los ciudadanos a través de una herramienta informática de Control Interno de Gestión para el Asegurado.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Contribuir al análisis de los procesos para obtener una Gestión de Calidad y aportar a la mejora continua de la Caja de Seguro Social.
- Proporcionar a la institución los instrumentos necesarios y suficientes para medir el grado de eficiencia y calidad de la gestión para con el asegurado y población en general.

#### **Meta Alcanzada:**

- Mejora el tiempo de respuesta de los casos asignados a la Caja de Seguro Social por el Centro de Atención Ciudadana.
- Registra las quejas, sugerencias, intervenciones y consultas a través de los canales como el Centro de Atención Ciudadana 311, Centro de Contactos CSS, de forma presencial en la unidades ejecutoras y de las diferentes plataformas de la Caja de Seguro Social.
- Da seguimiento y medir, de manera eficiente, el nivel de satisfacción de los usuarios y, en consecuencia, la calidad de nuestros procesos y la gestión Institucional.
- Proporciona un instrumento administrativo que permita a las Direcciones Ejecutivas Nacionales atender con prontitud y eficacia, las quejas, sugerencias, intervenciones y consultas, presentadas por los usuarios internos y externos de nuestros servicios.

**Ejecución:** Todas las UE de Salud de Panamá Metro, Panamá Este (15 UE) y Panamá Oeste. Desde julio que se empezó a utilizar el sistema como método de respuesta y gestión, quedando pendiente el resto de unidades de salud.

## **PROYECTO No. 7 IMPRESIÓN DE CHEQUES**

#### **OBJETIVO:**

- Diseñar un sistema que permita generar, imprimir y llevar un mejor control de los cheques de los préstamos tramitados y aprobados en las oficinas de Tesorería del Centro de Préstamos de Jubilados y Pensionados.

Meta Alcanzada:

- Generar de forma eficiente y controlada los Cheques de Desembolso a préstamos de jubilados y pensionados.
- Generar los Cheques de las cancelaciones a entidades crediticias.
- Igualmente se va a mantener el sistema desarrollado bajo un servidor de aplicativos y otros de base de datos que es donde se va a resguardar toda la información de los cheques generados.

#### **Ejecución:**

- Se encuentra en un 90% de avance. Estamos en la fase de prueba de impresión de cheques según el formato requerido.

**PROYECTO No. 8**  
**VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA – SALUD OCUPACIONAL**  
**(SYSO)**

**OBJETIVO:** Velar por la salud de todos aquellos funcionarios que durante el ejercicio de sus funciones institucionales se vieron contagiados o expuesto al Covid-19.

**Meta Alcanzada:**

- Lleva el listado de los funcionarios con Covid-19 de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional y su exposición con otras personas fuera del trabajo.
- Visualiza la información general, el historial de vacunas y la trazabilidad del funcionario.
- Genera resultados inmediatos en los procesos de valoración del riesgo contra el Covid-19.
- Cuenta con una base de datos centralizada.

Ejecución: Se encuentra en un 80% de avance.

## SISTEMA DE **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

CAJA DE SEGURO SOCIAL



### **5. DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACION DE PROYECTOS**

La Dirección Nacional de Administración de Proyectos, es un eje transversal que coadyuva al logro de los objetivos y metas de la Institución, a través de la integración global de carácter interdisciplinario y/o transdisciplinario con la finalidad de crear condiciones favorables para la gestión, seguimiento y documentación de los proyectos, tareas y asignaciones de la Dirección Nacional de Innovación y Transformación, así como de las otras Direcciones Ejecutivas que soliciten nuestros servicios.

Logros más relevantes

Diciembre 2020 a Noviembre 2021

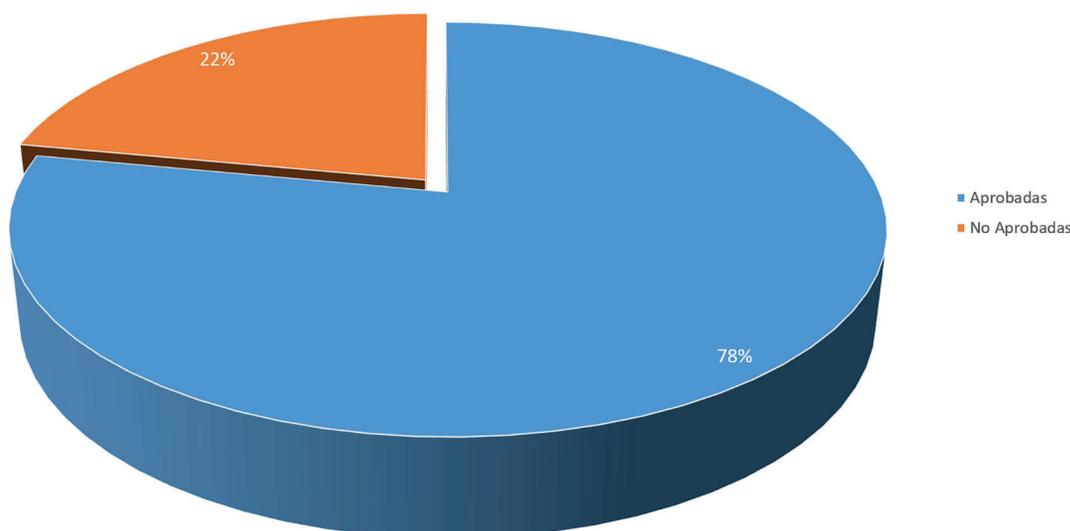
## 1. INICIATIVAS

En este periodo las distintas Unidades Ejecutoras de la Institución, presentaron a esta Dirección Nacional un total de 18 iniciativas de proyectos, las cuales se gestionaron al 100%, del cual solo un 22% de las iniciativas propuestas no prosperaron, entre los factores identificados estuvo la restricción presupuestaria por COVID-19.

**Cuadro No.10**

Iniciativas Presentadas		
Total	Aprobadas	No Prosperaron
18	14	4

**Gráfico No. 5**  
Iniciativas Presentadas



Fuente: Repositorio de la DNAP - Dashboard de Actualización de Proyectos DNAP 2021

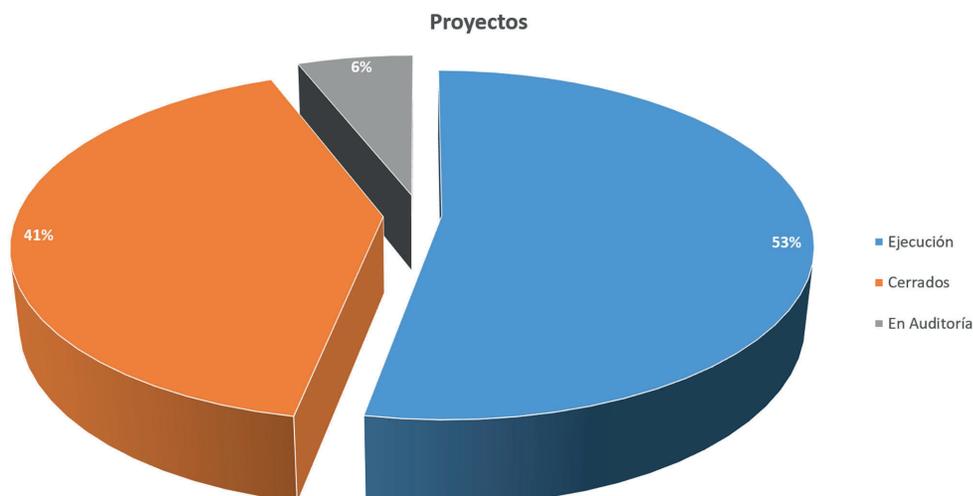
## 2. PROYECTOS

De diciembre 2020 a noviembre 2021 la Dirección Nacional de Administración de Proyectos ha gestionado 76 proyectos, el 41 % de estos proyectos se han culminado y están cerrados, el 53% del universo se encuentra en ejecución y el 6% en procesos de Auditoría Interna.

**Cuadro No.11**

PROYECTOS			
Total	Ejecución	Cerrados	En Auditoria
76	40	31	5

**Gráfico No. 6**



\*Fuente: Repositorio de la DNAP - Dashboard de Actualización de Proyectos DNAP 2021

### 3. ASIGNACIONES

Son acciones para resolver una necesidad a corto plazo, de baja complejidad que impacta positivamente la gestión con la optimización del recurso disponible, como ejemplo cuentas de reservas DENIT, que impactó positivamente la ejecución presupuestaria de esta Dirección Ejecutiva Nacional.

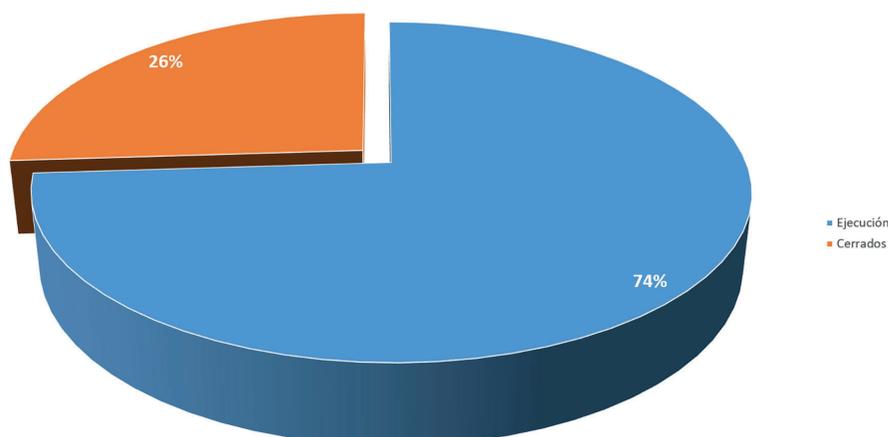
El 26% de estas asignaciones se encuentran en ejecución.

**Cuadro No.12**

ASIGNACIÓN		
Totales	Ejecución	Cerrados
27	20	7

**Gráfica No. 7**

Asignaciones

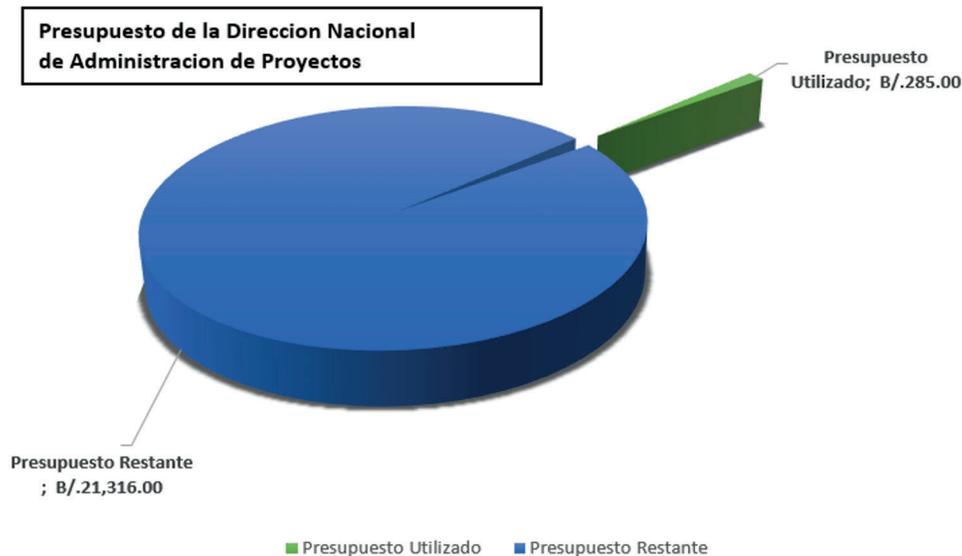


\*Fuente: Repositorio de la DNAP - Dashboard de Actualización de Proyectos DNAP 2021

## 4. PRESUPUESTO DE LA DNAP

En el año lectivo de 2021 no realizamos gastos dentro de nuestro Presupuesto, comprometidos con la operativa y optimización de los recursos disponibles, nuestro presupuesto estuvo a disposición de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación para los asuntos prioritarios de nuestras operaciones, dado a la baja movilización de nuestro recurso humano y la contingencia correspondiente en atención a la emergencia mundial (SARS-COV2) que hemos vivido.

**Gráfica No. 8**



## 5. RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADM. DE PROYECTOS

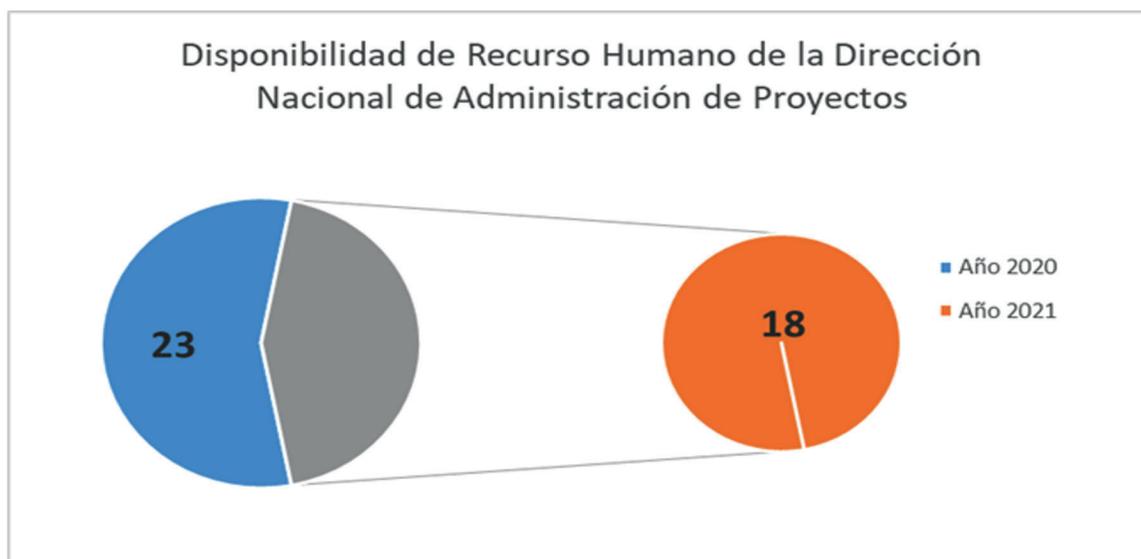
En cumplimiento a la naturaleza y compromiso de esta Dirección Nacional en el periodo 2020-2021, hemos facilitado el apoyo en sitio a las diversas Unidades Ejecutoras, para la gestión de sus proyectos prioritarios asignando un total de siete (7) administradores de proyectos distribuidos en: Ciudad de La Salud, Comisión Nacional de Medicamentos, Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud y Soporte Técnico, a su vez hemos facilitado cuatro (4) servidores públicos para fortalecer el musculo de otras áreas como Torre de Control y la Subdirección General de la Institución.

**Cuadro No. 13**

**DISPONIBILIDAD DE RECURSO HUMANO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

AÑO 2020	AÑO 2021
23	18

Gráfica No. 9



Cuadro No. 14

**Recurso Humano 2021 - Dirección Nacional de Administración de Proyectos**

Personal Traslado	Apoyo en Otras Direcciones	Personal Nuevo	Personal en sitio
4	7	3	11

Gráfico No. 10



## **B.6. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.**

Bajo la premisa de nuestro principal objetivo institucional: “Garantizar a los asegurados el derecho a la seguridad de sus medios económicos de subsistencia, frente a la afectación de estos medios...”, la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas presenta una recopilación de la gestión y los logros de mayor impacto alcanzados durante el período del 1° de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021.

La Caja de Seguro Social, conforme a su Ley Orgánica, tiene la responsabilidad de otorgarle prestaciones de salud (Artículo No.136) y prestaciones económicas (Artículo No.144), a todos los asegurados. Estas prestaciones están simbolizadas en nuestro logo, que consiste en dos manos que representan la protección a la familia, en salud e ingresos económicos.

Las prestaciones de salud son las más conocidas, siendo el Complejo Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid, la sede insignia de esta red de servicios. Para los servicios de las prestaciones económicas, tales como pensiones de vejez, en todas sus modalidades y los beneficios cubiertos por los riesgos profesionales; su sede distintiva es el Edificio Bolívar, donde históricamente se trabajan miles de expedientes para el trámite y pago de pensiones, subsidios, auxilios y otros beneficios económicos.

Aún con efectos de la Pandemia por la COVID-19, en el proceso de adaptarnos a la nueva normalidad y manteniendo las medidas de bioseguridad establecidas por las autoridades sanitarias, continuamos brindando atención de manera continua enfocados en dar respuestas oportunas e inteligentes a las solicitudes de prestaciones económicas, correspondientes a los Riesgos de Invalidez, Vejez y Muerte, Enfermedad y Maternidad, y Riesgos Profesionales.

En estricto apego a las normas que regulan la gestión de los fondos públicos, el equipo de servidores públicos que conforman esta Dirección Ejecutiva Nacional, comprometidos con la visión institucional y guiados por los lineamientos del Plan Estratégico 2019-2024, aplicamos nuestros conocimientos y experiencias enfocados en garantizar que cada asegurado y pensionado reciba el pago de los subsidios, pensiones u otros beneficios a los que tienen derecho, en un ambiente de seguridad, respeto y eficacia.

Al amparo de la Ley No.25 del 25 de febrero de 2021, se cerró el ciclo de la recepción de solicitudes del Pago Excepcional del Subsidio de Maternidad a las aseguradas que, debido a la pandemia fueron afectadas en sus ingresos económicos por la suspensión de sus contratos laborales y se procedió al pago correspondiente conforme a los requisitos, llevando alivio económico hasta sus hogares.

### **INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.**

Haremos un recorrido por los principales departamentos que conforman la DENPE, a fin de conocer el estado de los resultados en la producción de todos los servicios brindados, conforme al flujo de los trámites, ya sean de corto y/o largo plazo.

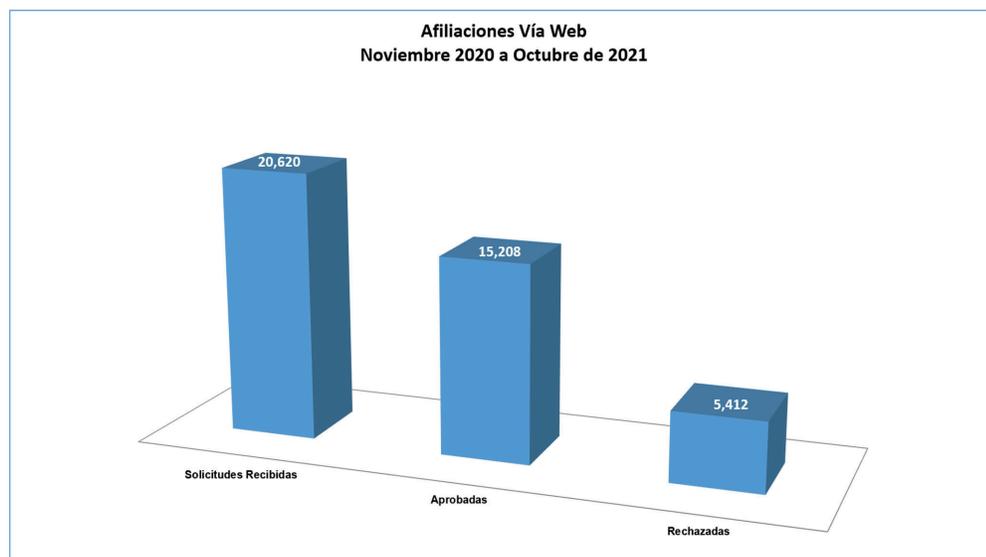
## TRÁMITES DE LARGO PLAZO IVM PENSIONES EN TODAS SUS MODALIDADES



### AFILIACIÓN: SOLICITUDES VÍA WEB.

A través de la web, se han afiliado un total de 15,208 nuevos asegurados, así como sus dependientes han sido registrados al régimen de seguridad social; hacemos la observación que por motivos de falta de documentación o incumplimiento de requisitos se rechazan solicitudes, de la cuales el asegurado (a) posteriormente logra subsanar.

**Gráfica No. 1**



### SOLICITUDES RECIBIDAS, SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN DE IVM

El Departamento de Pensiones y Subsidios, encargado del trámite de las solicitudes a Largo Plazo a nivel nacional; ha recibido un total de 30,430 solicitudes nuevas, las cuales son detalladas en el siguiente cuadro:

## CUADRO No. 1

### SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN (IVM)

Prestación	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Sep-21	Oct-21	TOTAL
Invalidez	88	194	75	129	143	142	140	152	164	146	153	148	1,674
Pensión de Vejez	1,117	1,268	1,132	1,484	1,561	1,546	1,395	1,516	1,531	1,442	1,664	1,390	17,046
Pensión de Vejez Ant.	250	298	280	388	425	422	385	404	403	438	468	355	4,516
Pensión de Vejez Prop.	6	22	24	21	33	18	22	29	28	35	24	23	285
Pensión de Vejez Prop. Ant.	1	0	4	4	4	10	3	2	6	2	3	1	40
Sobreviviente	465	458	408	774	820	735	559	473	544	522	634	477	6,869
													<b>30,430</b>

Fuente: Departamento de Pensiones y Subsidios

## IVM: MOVIMIENTO MENSUAL DE EXPEDIENTES POR DEPARTAMENTO

El objetivo principal de cada departamento es optimizar los tiempos de trámite, por ello logramos con esfuerzos significativos, acelerar la movilización de los expedientes entre los departamentos.

En el siguiente cuadro, se observa la cantidad de expedientes administrativos que fueron tramitados por los departamentos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. Hacemos énfasis que en este período se incrementó en 34,160, el número de pensionados en planilla.

## CUADRO No. 2

### MOVIMIENTO MENSUAL DE EXPEDIENTES DE LARGO PLAZO IVM POR DEPARTAMENTO NOVIEMBRE 2020 A OCTUBRE DE 2021

Departamento	Nov 2020	Dic 2020	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago 2021	Sep 2021	Oct 2021
Afiliación	1,455	1,817	1,045	888	1,568	1,181	2,153	1,151	1,039	1,226	956	814
Pensiones y Subsidios	2,794	2,685	2,560	3,173	3,899	3,801	3,477	3,603	3,420	3,554	3,454	3,118
Cuentas Individuales	3,122	5,195	4,636	3,183	4,836	4,320	4,401	4,490	3,866	4,063	4,400	3,445
Fondo Complementario	3,260	4,362	3,726	4,209	5,355	5,518	5,528	4,946	5,890	5,085	5,777	4,135
Pago de Pensiones	2,460	2,720	2,400	2,220	2,760	3,180	3,360	3,300	3,360	2,880	2,940	2,580
Control y Seguimiento	354	578	531	528	660	822	884	754	668	894	1,309	1,352

Fuente: Departamentos de la DENPE

## NOTIFICACIONES

A partir del 21 de marzo del 2020; como estrategia de gestión, realizamos la apertura de las notificaciones puerta a puerta, en apoyo a las agencias administrativas a nivel metropolitano.

Debido a la demanda creciente y la necesidad de prestar un servicio adecuado, oportuno y efectivo, encaminado a mejorar los tiempos de trámites en beneficio de los asegurados implementamos el Centro de Notificación para apoyar las gestiones de las siete Agencias Administrativas del Área

Metropolitana, llevando así el servicio más cerca del asegurado; con acciones para garantizar que los asegurados reciban sus prestaciones económicas a pesar de las limitaciones debidas a la Pandemia por la COVID-19.

Desde julio del año 2020, se conformó un equipo de analistas de cálculo de pensiones capacitados especialmente para ejecutar las notificaciones de las resoluciones de nuevas pensiones de IVM, subsidios de Riesgos Profesionales y cuentas por cobrar, llegando directamente a los hogares o en la comodidad de un ambiente amplio y seguro.

Se han notificado 14, 181 casos en este nuevo Centro ubicado en el Edificio Bolívar.

### CUADRO No. 3

#### MOVIMIENTO MENSUAL DE EXPEDIENTES DEL CENTRO DE NOTIFICACIÓN NOVIEMBRE 2020 A OCTUBRE DE 2021

MES	I.V.M.	ART.42
Noviembre 2020	380	22
Noviembre 2020	280	52
Enero 2021	511	44
Febrero 2021	628	45
Marzo 2021	1,450	60
Abril 2021	1,130	49
Mayo 2021	1,087	43
Junio 2021	1,025	30
Julio 2021	159	44
Agosto 2021	397	41
Septiembre 2021	317	41
Octubre 2021	544	62
<b>Total</b>	<b>7,908</b>	<b>533</b>

Fuente: Departamentos de la DENPE

### IVM: NUEVAS PENSIONES, CANTIDAD Y MONTO PAGADO

Han ingresado a la planilla un total de 16,892 nuevos pensionados, lo que equivale a una erogación adicional de B/. 4,450,966.04.

## CUADRO No. 4

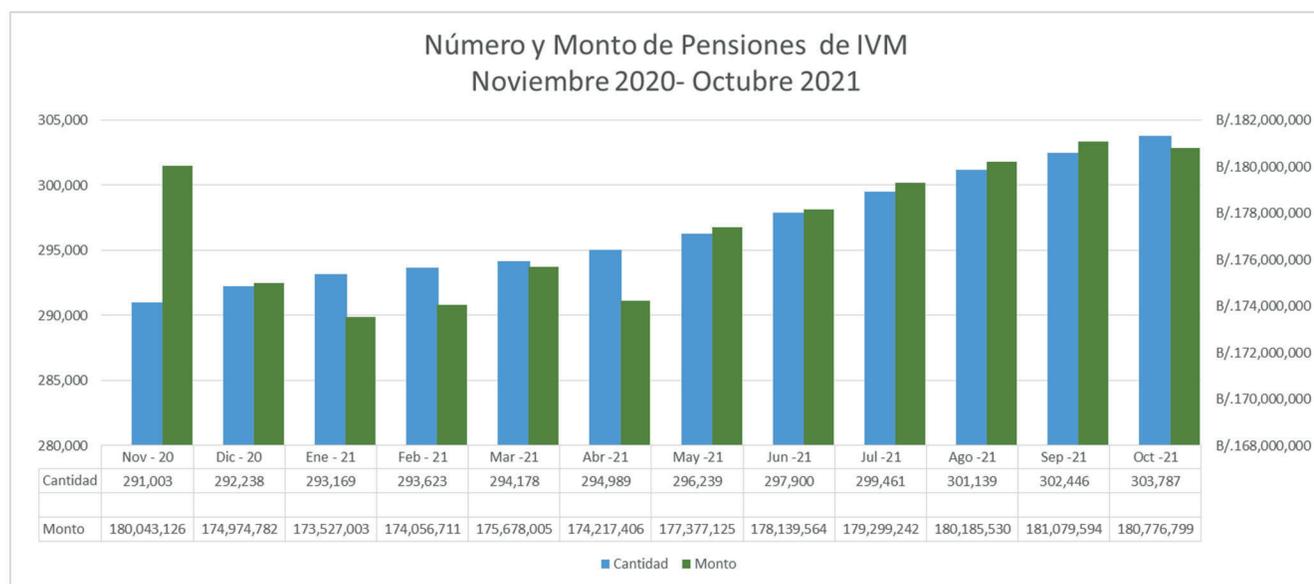
### NÚMERO Y MONTO DE LAS NUEVAS PENSIONES DE IVM

Mes	Cantidad	Monto
Noviembre 2020	3,824	1,165,182.86
Diciembre 2020	2,478	715,781.90
Enero 2021	1,948	562,645.28
Febrero 2021	1,699	537,527.18
Marzo 2021	2,218	662,205.07
Abril 2021	1,738	456,260.89
Mayo 2021	2,257	679,087.20
Junio 2021	2,444	717,801.89
Julio 2021	2,552	717,895.07
Agosto 2021	2,522	706,387.31
Septiembre 2021	2,282	664,148.74
Octubre 2021	2,231	602,814.66
<b>Total</b>	<b>16,892</b>	<b>4,450,966.04</b>

Fuente: Departamento de Pago de Pensiones, Jubilaciones y Otros Derechos

Gráficamente podemos observar el comportamiento del ingreso considerable de nuevos pensionados en la planilla versus el monto que representan.

### Gráfica No. 2



## ENFERMEDAD Y MATERNIDAD: CORTO PLAZO

La Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas, también tiene como responsabilidad el trámite y pago de los subsidios a corto plazo, lo que representan uno de los servicios más solicitados por los asegurados, ya que conlleva la sustitución de salarios durante los períodos de incapacidad por enfermedad común y de licencias por maternidad, así como el auxilio de funeral (B/.300.00) y los beneficios a los pensionados y jubilados, en concepto de lentes y prótesis dentales. De un total de 40,091 solicitudes, hemos realizado desembolsos por un monto total de B/. 26, 787,180.24, a pesar que el país se mantiene en Estado de Emergencia por la Pandemia debido a la COVID-19.

Continuamos trabajando arduamente en proteger la subsistencia económica de estos asegurados o pensionados que mantenían un trámite ante la Caja de Seguro Social. A continuación, presentamos la cantidad de solicitudes recibidas y pagadas del 1 de noviembre 2020 al 31 de octubre 2021, según su categoría.

**CUADRO No. 5**  
**CANTIDAD Y MONTO DE SUBSIDIOS DE CORTO PLAZO**  
**PAGADOS EN EL ÁREA METROPOLITANA**  
**NOVIEMBRE 2020 A OCTUBRE DE 2021**

Tipo de Subsidio	Pagados	Monto (En balboas)
Incapacidad común	4,591	5,401,925.34
Maternidad	6,164	17,880,580.11
Auxilio Funeral	7,371	2,238,698.20
Beneficio de Lentes	20,660	1,140,420.28
Beneficio de Prótesis dental	1,305	125,556.31
<b>Total</b>	<b>40,091</b>	<b>26,787,180.24</b>

Fuente: Departamento de Pensiones y Subsidios

Con el reforzamiento del equipo de analistas de cálculo de pensiones de la Sección de Corto Plazo, se llevó a cabo la recepción, verificación y análisis de cada solicitud del pago excepcional del subsidio de Maternidad. Mediante la Ley No.201 de 22 de febrero de 2021, publicada en Gaceta Oficial No. 29228-A.

El Estado reconoció el pago de las licencias de maternidad a las trabajadoras con contratos suspendidos, debido a las restricciones sanitarias por Pandemia, hasta el 31 de julio del 2021. Se recibieron un total de 1,815 solicitudes, de las cuales hemos pagado un total de 1,352 lo que equivale en un monto de B/.3,294,965.38, llevando alivio económico a miles de hogares donde se recibieron con alegría un nuevo miembro en la familia.

## RIESGOS PROFESIONALES: PRESTACIONES ECONÓMICAS A CORTO Y LARGO PLAZO

Actualmente, la cobertura de los Riesgos Profesionales en caso de incapacidad temporal o enfermedad profesional abarca a todos los trabajadores activos del país, con un alto volumen de solicitudes tramitadas, luego de la implementación de estrategias para la evaluación oportuna de los accidentes de trabajo, de trayecto y solicitudes de pensiones parciales o absolutas, sin deteriorar la calidad de los servicios que brinda esta Dirección; logramos desembolsar B/. 8, 624,785.24 en el renglón de incapacidades temporales.

**CUADRO No. 6**  
**SOLICITUDES DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR RIESGOS PROFESIONALES**  
**NOVIEMBRE 2020 A OCTUBRE DE 2021**

Meses	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Pagadas	Monto Pagado (En balboas)
Noviembre	477	628	903,712.38
Diciembre	442	375	759,304.75
Enero	346	347	569,168.07
Febrero	338	338	643,730.49
Marzo	499	350	590,607.00
Abril	304	287	611,674.99
Mayo	525	434	681,619.92
Junio	434	430	887,559.97
Julio	456	365	782,443.95
Agosto	496	484	763,412.94
Septiembre	570	432	729,271.38
Octubre	526	399	702,279.40
<b>Total</b>	<b>5,413</b>	<b>4,869</b>	<b>8,624,785.24</b>

Fuente: Departamento de Admón. De Riesgos Profesionales / Contabilidad de Prestaciones Económicas

Garantizando la seguridad económica con nuestros pensionados por Riesgos Profesionales, ingresaron a este programa 281 pensionados nuevos; según la categoría de parciales, sobreviviente y absoluta. En el siguiente recuadro podemos ilustrar la cantidad de pensiones a largo plazo, respaldadas por el Programa de Riesgo Profesionales.

## CUADRO No. 7

### PENSIONADOS NUEVOS POR TIPO DE PENSIÓN EN EL PROGRAMA DE RIESGOS PROFESIONALES A LARGO PLAZO

NOVIEMBRE 2020 A OCTUBRE DE 2021

Meses	Parciales		Sobreviviente		Absoluta	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
NOVIEMBRE	0	0.00	0	0.00	0	0
DICIEMBRE	25	6,266.34	0	0.00	0	0
ENERO	8	1,750.82	16	3926.12	0	0
FEBRERO	12	3,014.03	11	1893.9	1	644.64
MARZO	15	3,847.20	11	2604.82	1	175
ABRIL	21	5,588.42	6	1583.74	1	480
MAYO	20	4,915.18	17	2,886.02	0	0
JUNIO	11	3,199.32	7	1335.83	1	276.83
JULIO	15	4,410.08	12	2,175.81	1	288.33
AGOSTO	16	2,930.12	4	1,213.54	0	0
SEPTIEMBRE	16	4,813.08	6	1,131.61	1	175
OCTUBRE	20	5,117.08	6	1,635.30	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>45,851.67</b>	<b>96</b>	<b>20,386.69</b>	<b>6</b>	<b>2,039.80</b>

Fuente: Departamento de Admón. De Riesgos Profesionales

Durante este período, se desembolsaron aproximadamente 15 millones de dólares, para cubrir las diferentes prestaciones de Riesgos Profesionales a largo plazo.

## CUADRO No.8

### NÚMERO Y MONTO DE PENSIONES DE RIESGOS PROFESIONALES PAGADOS ANUALMENTE NOVIEMBRE 2020 - OCTUBRE 2021

Meses	Parciales		Sobreviviente		Absoluta	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
NOVIEMBRE	5,071	872,032.85	1,708	344,264.87	372	115,946.14
DICIEMBRE	5,158	910,830.07	1,700	289,958.23	372	115,302.18
ENERO	5,115	908,016.72	1,697	371,536.68	369	114,745.13
FEBRERO	5,143	903,890.62	1,701	320,374.38	371	125,285.53
MARZO	5,161	893,641.46	1,702	346,436.74	370	116,827.36
ABRIL	5,172	896,276.77	1,702	317,015.72	372	121,241.01
MAYO	5,224	904,992.68	1,719	342,122.06	373	115,651.05
JUNIO	5,198	897,723.63	1,704	308,842.52	366	114,440.75
JULIO	5,213	907,713.91	1,703	347,779.90	360	115,048.96
AGOSTO	5,213	894,020.03	1,696	306,236.79	362	113,697.65
SEPTIEMBRE	5,243	936,828.91	1,690	307,470.82	363	113,339.74
OCTUBRE	5,256	930,231.35	1,693	343,364.51	360	112,635.92
<b>TOTAL</b>		<b>10,856,199.00</b>		<b>3,945,403.22</b>		<b>1,394,161.42</b>

Fuente: Departamento de Admón. De Riesgos Profesionales

Como gestión administrativa, se realizó el remozamiento y remodelación de los Departamentos de Afiliación, Coordinación de Informática, Departamento de Subsistema Mixto y el Centro de Notificación con el propósito de brindar a los asegurados y colaboradores un ambiente de trabajo óptimo para mejores resultados.

Seguidamente se muestran las imágenes de las áreas remodeladas:



Remodelación del Depto. de Afiliación – Edificio Bolívar



Creación e inauguración del Centro de Notificación en el Edificio Bolívar.



Remodelación de las Oficinas del Subsistema Mixto

## B.7. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD

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. En el Plan Estratégico 2019 – 2024 se establecen acciones destinadas a mejorar el modelo de atención, el fortalecimiento de la atención primaria y la modernización de los procesos y el fortalecimiento de las acciones de Salud Ocupacional, 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

Los servicios y prestaciones de salud de la Caja de Seguro Social son brindados mediante una red de instalaciones de salud estructurada por niveles de atención y por grado de complejidad crecientes. Actualmente está conformada por 73 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 – Octubre 2021**

REGION DE SALUD	TOTAL	%	Hospitales*	Policlínicas	ULAPS	CAPPS
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>15</b>
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	21.9%	2	3	4	7
HERRERA	4	5.6%	1	1	0	2
LOS SANTOS	4	5.5%	0	2	2	0
VERAGUAS	3	4.1%	1	1	0	1
PANAMÁ ESTE	2	2.7%	1	1	0	0
PANAMÁ OESTE	10	13.7%	1	3	6	0
PANAMÁ METRO	19	26.0%	5	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, para los años 2020 y 2021 la producción de consultas fue impactada negativamente por el cierre de la Consulta Externa (marzo 2020) debido a la emergencia nacional ocasionada por la pandemia por COVID-19, estableciéndose las Consultas de Contingencia enfocadas principalmente en la atención de pacientes con enfermedades crónicas, así como controles de embarazo y otras patologías prioritarias. El recurso humano odontológico ha sido de gran apoyo en la identificación de pacientes infectados por SARS COV-2 mediante la toma de muestra a través del hisopado naso faríngeo y la atención de urgencias odontológicas. Para el año 2021 se inicia la apertura progresiva de la Consulta Externa, logrando atender durante el periodo comprendido entre enero a octubre del 2021, un total de 4, 511,738 consultas, estimando que al finalizar el año se puedan alcanzar un promedio de 5.3 millones de consultas, que representaría un 17% de incremento en relación al año 2020, pero una disminución de un 36 - 39% respectivamente en comparación con lo realizado en los años 2018 - 2019.

**CUADRO No. 2**  
**CSS: CONSULTAS REALIZADAS**  
**2018 – 2021\***

	2018	2019	2020	2021*
<b>TOTAL</b>	<b>8,189,632</b>	<b>8,597,015</b>	<b>4,484,468</b>	<b>4,511,738</b>
<b>MEDICINA GENERAL</b>	<b>2,398,918</b>	<b>2,542,634</b>	<b>1,649,007</b>	<b>1,612,703</b>
<b>MEDICINA ESPECIALIZADA</b>	<b>1,849,480</b>	<b>1,969,508</b>	<b>985,371</b>	<b>1,028,133</b>
<b>ODONTOLOGÍA</b>	<b>758,035</b>	<b>772,789</b>	<b>229,261</b>	<b>224,757</b>
<b>SERVICIOS TÉCNICOS</b>	<b>1,074,473</b>	<b>1,245,133</b>	<b>468,440</b>	<b>635,060</b>
<b>PROGRAMAS DE ENFERMERÍA</b>	<b>499,312</b>	<b>506,904</b>	<b>233,137</b>	<b>203,813</b>
<b>SERVICIO DE URGENCIA</b>	<b>1,609,414</b>	<b>1,560,047</b>	<b>919,252</b>	<b>807,274</b>

Fuente: Informes Mensuales de Gestión –  
Elaborado por: Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYP

\*Periodo: Enero-Oct. 2021

La atención del Servicio de Urgencia es brindada en 29 instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social. Este servicio ha continuado durante toda la pandemia por COVID-19, pero con modificaciones en el flujo de atención incorporando un Triage Respiratorio separado del Triage de los pacientes con otras patologías. La separación de pacientes por casos respiratorios y por otras enfermedades ha sido vital para mantener al mínimo la posibilidad de contagio a otros pacientes o al personal de salud.

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.

La producción de pruebas de los Servicios de Laboratorio Clínico disminuyó en los años 2020 y 2021 debido a que durante el cierre de la Consulta Externa no se realizaban las pruebas de laboratorio de rutina; sin embargo, su trabajo se ha enfocado en procesar de manera oportuna el gran volumen de muestras generadas por el COVID-19. Para el periodo enero a octubre 2021 se han realizado 15,411,544 pruebas de laboratorio con un estimado de casi 18 millones de pruebas para finalizar el año que representa un incremento del 18% en relación con el 2020, pero una disminución del 25% en comparación con el año 2019.

**CUADRO No. 3**

LABORATORIO	2018	2019	2020	2021*
PRUEBAS REALIZADAS	22,608,262	24,045,250	15,169,304	15,411,544
PACIENTES ATENDIDOS	2,722,249	3,485,977	2,415,934	1,986,413

Fuente: Informes de Gestión de Unidades Ejecutoras

Elaborado por: Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYPS

\*periodo enero - octubre

A nivel de Farmacia, en el periodo de enero a octubre del año 2021 se dispensaron 11,328,229 de medicamentos y para finalizar el año se estiman 14 millones de medicamentos dispensados, 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. Actualmente ya se están dispensando los medicamentos de forma regular con la apertura de la Consulta Externa y de las cirugías electivas.

**CUADRO No. 4**

FARMACIA	2018	2019	2020	2021*
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	16,300,916	16,861,668	13,895,716	11,328,229
PACIENTES ATENDIDOS	7,507,060	6,777,869	5,419,173	4,763,668

Fuente: Informes de Gestión 2021

Elaborado: Departamento Nacional de Planificación de Salud

\*periodo enero-oct 2021

En Imagenología se evidencia una disminución de los diferentes tipos de estudios realizados, ya que también fueron afectados por la Pandemia por COVID-19, que conllevó a la suspensión de la consulta externa y de las cirugías electivas.

## CUADRO No. 5

IMAGENOLOGIA	2018	2019	2020	2021*
ESTUDIOS RADIOGRÁFICOS	1,083,503	1,120,987	657,833	788,981
ULTRASONIDOS	187,827	193,097	86,242	125,154
MAMOGRAFÍAS	68,990	84,415	22,592	34,017
TOMOGRAFÍAS COMPUTADAS	88,626	71,812	52,373	48,337
RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR	25,260	24,288	10,538	13,040
FLUOROSCOPIAS	9,672	9,606	6,670	6,382
ANGIOGRAMAS	5,791	6,206	4,237	3,596

Fuente: Proyecto de Teleradiología / Coordinación Nacional de Radiología

\*Enero-Octubre 2021

La Caja de Seguro Social cuenta con 19 centros quirúrgicos a Nivel Nacional: 12 Centros Quirúrgicos Hospitalarios y 7 Centros Quirúrgicos Ambulatorios.

En el año 2019 se realizaron 78,762 cirugías: el 67% 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, realizando solamente cirugías de urgencia. En el año 2021 se inician progresivamente las cirugías electivas. En el periodo de enero a octubre se han realizado 44,167 cirugías, predominando las de urgencia (60%).

## CUADRO No. 6

	2018	2019	2020	2021*
<b>Cirugías Realizadas</b>	<b>75,365</b>	<b>78,762</b>	<b>41,889</b>	<b>44,167</b>
Cirugías Jornada Regular	51,726	52,739	13,122	17,167
Cirugías de Urgencia	22,624	24,112	28,763	26,711
Cirugías - Primas y Jornadas	1,015	1,911	4	0

Fuente: Informes Mensuales de Gestión –  
Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYPSS

\*periodo enero – octubre 2021

El proceso de hospitalización en la Caja de Seguro Social es realizado en 16 hospitales (con la apertura del Hospital COVID-19) y una policlínica con camas de hospitalización (Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez – Santiago).

La pandemia por COVID-19 requirió por parte de las autoridades realizar una reingeniería de las salas de hospitalización, principalmente con el incremento del número de camas en las Unidades de Cuidados intensivos, semi-intensivos y la creación de Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales (UCRE). Estas salas se han ido modificando de acuerdo con la demanda y al desarrollo de la pandemia.

### CUADRO No. 7

PERIODO	CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN					
	Gran Total	Sala	UCI, Semi, UCRE			
			Total	UCI	Semi	UCRE
FEBRERO 2020 (Antes de Pandemia COVID-19)	2,659	2,532	127	80	47	
NOVIEMBRE 2020	2,996	2,601	395	221	78	96
FEBRERO 2021	3,347	2,837	510	304	86	120
JULIO 2021	3,473	2,969	504	299	81	124
OCTUBRE 2021	3,405	2,966	439	251	78	110

Fuente: Informes Mensuales de Gestión / Informes COVID-19 Elaborado por: Departamento Nacional de Planificación de Salud

El número de admisiones y egresos también ha sido afectado por la pandemia. En el año 2019 se admitieron 112,998 pacientes, disminuyó a 86,747 admisiones en el año 2020 y para el periodo enero a octubre del año 2021 se han admitido 77,617 pacientes.

### CUADRO No. 8

	2018	2019	2020	2021*
ADMISIONES	114,082	112,998	86,747	77,617
EGRESOS	114,420	109,278	84,507	76,357

Fuente: Informes de Gestión de Unidades Ejecutoras  
Elaborado por: Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYP

\* periodo enero – octubre 2021

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 2021 solamente se han atendido 14,435 partos de los cuáles un 25.1% correspondieron a cesáreas.

### CUADRO No. 9

Tipo de Parto	2018	2019	2020	2021*
TOTAL DE PARTOS	21,205	20,315	19,314	14,435
Partos Vaginales	15,938	14,984	14,123	10,817
Cesáreas	5,267	5,331	5,191	3,618
% Cesáreas	24.8%	26.2%	26.9%	25.1%

Fuente: Informes de Gestión de Unidades Ejecutoras  
Elaborado por: Departamento Nacional de Planificación de Salud - DENSYP

\* periodo enero – Octubre 2021



## ACCIONES Y ESTRATEGIAS ANTE LA CRISIS SANITARIA POR PANDEMIA COVID-19.

Ante la crisis sanitaria por Pandemia de COVID-19 iniciada en Panamá en el mes de marzo de 2020, la Caja de Seguro Social ha continuado activamente las acciones para la atención de los pacientes afectados y sus familiares, siendo lo más relevante lo que a continuación se describe.

La Caja conformó 58 Equipos de Respuesta Rápida y 26 Equipos Unificados de Trazabilidad para la realización de hisopados nasofaríngeos y seguimiento de pacientes en aislamientos y personas en cuarentena.



Se instalan tres Centros Moleculares para la identificación oportuna del virus del SARS CoV-2 en Hospitales de la Institución, como lo son el Hospital Dr. Rafael Hernández (David, Chiriquí), el Hospital Dr. Rafael Estévez (Aguadulce, Coclé) y el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado (Chitré, Herrera).

El personal de los Laboratorio Clínicos de la CSS realiza más de 500,000 pruebas de PCR y Antígeno para la detección del virus que produce COVID-19.

El personal de salud de la C.S.S. sin interrupción durante el último año, continúa con la realización de los hisopados, visitas domiciliarias y actividades de trazabilidad a nivel nacional.



En la actualidad la Institución cuenta con 11 Clínicas Post-COVID-19 a nivel nacional, donde se prestan servicios integrales a los pacientes que pudieran tener secuelas como consecuencia del COVID-19. Para ello se creó una plataforma digital para la captura de los datos de pacientes atendidos en estas clínicas, así como de los pacientes vacunados que desarrollan COVID-19 post vacunación.

En relación con la crisis sanitaria por Pandemia COVID-19, se redistribuyen los espacios físicos en algunos hospitales, para la creación de las Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales (UCRE) y aumentar la capacidad de Unidades de Cuidados Intensivos (UCI). Se realizaron supervisiones y monitoreos para el cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad, a nivel nacional.



La CSS continúa brindando su apoyo al Gobierno Nacional durante este periodo, en la lucha contra el COVID-19, mediante las jornadas de vacunación, logrando la aplicación de aproximadamente 2,500,000 dosis de vacunas contra COVID-19.

## CUADRO No.10

CONSULTAS MEDICAS EN CLINICAS POST-COVID-19	2020	2021*
<b>TOTAL</b>	<b>1,004</b>	<b>20,221</b>
Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés - Calle 25	370	2,269
Policlínica Don Joaquín José Vallarino - Juan Díaz	18	2,208
Policlínica Dr. Santiago Barraza - La Chorrera	291	2,589
Hospital Regional Dr. Rafael Hernández	65	1,048
Hospital Regional Dr. Raúl Dávila Mena - Changuinola	15	28
Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez - Santiago	119	2,763
Policlínica Dr. Roberto Ramirez De Diego - Chitré	0	1,609
Policlínica Dr. Miguel Cárdenas Barahona - Las Tablas	9	2,589
Policlínica Dr. Manuel De Jesús Rojas - Aguadulce	43	4,242
Policlínica Dr. Hugo Spadafora Franco - Colón	74	726
Hospital de Chepo	0	150

Fuente: Informes de Gestión de Unidades Ejecutoras con Clínicas Post COVID-19

\*hasta Octubre

## MEDICINA ESPECIALIZADA

Se gestionan los recursos requeridos para la red de servicios de las Instalaciones de mediana y alta complejidad Institucional; así como también se realiza el monitoreo del cumplimiento de las normas y procedimientos de acreditación de Instalaciones de mediana y alta complejidad.

Durante el año 2021 se inicia la programación quirúrgica electiva cónsona con la reducción global de casos de COVID-19, se reactivan las Clínicas de Evaluación Preoperatoria (CLEP) según las Normas CLEP, se realiza capacitación sobre el proceso de compras, se obtiene el refrendo por parte de la Contraloría General de la República del Contrato de Máquinas de Anestesia, el cual brinda evaluación y mantenimiento a las máquinas de anestesia que se encuentran en las Unidades Ejecutoras y otros proyectos detallados a continuación:

### • PROGRAMA DE INFORMACIÓN OPORTUNA A FAMILIARES (PIOF)

Durante el periodo más crítico de la pandemia, la visita de familiares a pacientes hospitalizados por COVID-19, se encontraba restringida; en conjunto con la Dirección Nacional de Innovación y Transformación (DENIT) de la Caja de Seguro Social, se desarrolló un programa, el cual permitía al equipo médico brindar información a los familiares de los pacientes de manera oportuna y así disminuir los niveles de estrés y ansiedad en lo relacionado en la condición del paciente.

Se procedió a la capacitación e implementación de esta útil herramienta en las siguientes Unidades Ejecutoras.

- » Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid
- » Hospital Dra. Susana Jones Cano
- » Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos
- » Hospital Regional de Chepo
- » Hospital Dr. Ezequiel Abadía
- » Hospital COVID - Ciudad de la Salud

## • PROYECTO DE GESTIÓN DE CAMAS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

Con la finalidad de fortalecer la gestión de camas dentro de la red hospitalaria de la CSS, se reactiva el Proyecto de Gestión de Camas, para mejorar el manejo de este recurso en beneficio de nuestros pacientes.

## • PROGRAMA DE HEMODINAMIA DEL HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL HERNANDEZ

Con el objetivo de brindar a la región de Chiriquí y Bocas del Toro la prestación de servicios en lo relacionado a cateterismos cardíacos, colocación de marcapasos y colocación de stents, durante el último trimestre de 2021 se inicia la implementación del programa, en el cual un Cardiólogo Intervencionista del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, acudirá a la provincia de Chiriquí, previa programación. A la fecha se han beneficiado 11 pacientes.

## • PROGRAMA DE CIRUGÍAS CARDÍACAS EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO DR. ARNULFO ARIAS MADRID

Durante la crisis sanitaria el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se convirtió en el principal hospital de atención de pacientes con COVID-19, para lo cual se realizaron adecuaciones de las diferentes salas de hospitalización; sin embargo, dada la prioridad de los pacientes cardíopatas se habilitó en el 3er piso del edificio especializado, un área de cuidados intensivos para el cuidado postoperatorio inmediato de estos pacientes. Actualmente se continúa con el plan de fortalecimiento para la realización de este tipo de cirugías, con el objetivo de maximizar los recursos y mejorar la oferta a la población.

## • PROCEDIMIENTOS ENDOSCÓPICOS DE GASTROENTEROLOGÍA

Para continuar brindando los servicios endoscópicos por parte del Servicio de Gastroenterología del CHDrAAM, se realizó una adaptación en el Hospital Dra. Susana Jones Cano y en la Policlínica Joaquín José Vallarino.

## • CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

Se implementa un proyecto de atención especializada a pacientes con patologías crónicas, distribuyendo a los Médicos de Especialidades Críticas en las Policlínica Manuel Ferrer Valdés, Policlínica Don Alejandro De La Guardia Hijo y Policlínica Dr. Carlos N. Brin.

Desde el mes de julio 2021 se da la instrucción de la apertura de la consulta externa especializada progresiva a nivel nacional, cumpliendo con la Normativa Institucional vigente.

• **OPTIMIZACION DE LOS PROGRAMAS DE OFTALMOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍAS DE CATARATA A NIVEL NACIONAL**

Con el apoyo de la Coordinación Nacional de Oftalmología y algunas Unidades Ejecutoras se han realizado cirugías de cataratas, detalladas en el siguiente cuadro:



**CUADRO No.11**

UNIDAD EJECUTORA	FECHA	CASOS REALIZADOS 2021
Hospital Dr. Raul Dávila Mena	Enero 2021	159
Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid	Marzo 2021	514
Policlínica Don Alejandro De La Guardia	Abril 2021	895
Hospital Dr. Rafael Hernández *	Mayo 2021	20
Policlínica Dr. Hugo Spadafora	Mayo 2021	150
Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado	Junio 2021	126
<b>Total</b>		<b>1,864</b>

\*Solo se realizó en mayo 2021 y se reactivará a finales de noviembre del 2021.

**ATENCION PRIMARIA EN SALUD**

• **PLATAFORMA VIVE SALUDABLE**

El acceso a las herramientas que permitan el “Autocuidado” en la población, es una función esencial de Atención Primaria y los Sistemas de Salud, por lo que en este periodo se fortalece el uso de la plataforma “Vive Saludable”, la cual brinda a los pacientes la posibilidad de tener a su disposición, un sitio que con información, videos y actividades, enfocadas en el cuidado de la salud, desde cualquier lugar.

El objetivo de este proyecto es promover los estilos de vida saludable mediante la actividad física, la alimentación balanceada y la práctica de buenos hábitos.

Con este portal se logra migrar de un sistema sanitario centrado en la enfermedad, a un sistema centrado en la atención primaria.

Se puede acceder a la plataforma por medio de [vivesaludable.css.gob.pa](http://vivesaludable.css.gob.pa)



## • CENTROS DE BIENESTAR

El aumento de la morbilidad por Enfermedades Crónicas No Transmisibles y el incremento acelerado de la población de más de 60 años a nivel mundial, son problemas de salud pública de obligatorio abordaje. Todo este escenario se ha visto empeorado con la pandemia por COVID-19, que ha evidenciado la necesidad de enfocar las estrategias en la promoción de la salud y prevención de enfermedades.

En respuesta a esta problemática, los Centros de Bienestar tienen como objetivo promover los estilos de vida saludables, a través de la actividad física, la alimentación adecuada, los espacios libres de humo de tabaco, la no ingesta de bebidas alcohólicas y cuidado del medio ambiente, como factores protectores para el cuidado de la salud.

Actualmente, la CSS cuenta con dos Centros de Bienestar: el Centro de Bienestar de Parque Lefevre y el Centro de Bienestar de Río Hato.

Quedan pendientes dos Centros de Bienestar que estarán ubicados en los Centros de Recreación del Adulto Mayor y la Seguridad Social y otros se ubicarán en las áreas o instalaciones que presenten las condiciones para ello. Se planea implementar por lo menos dos Centros de Bienestar por región.

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, tuberculosis, VIH, educación sexual en prácticas sexuales seguras, prevención el uso de sustancias adictivas como estupefacientes y alcohol, entre otros.



## • CLÍNICAS CARDIOMETABÓLICAS

El incremento de hábitos modernos como el sedentarismo y la sobre alimentación han provocado un aumento en la incidencia de enfermedades cardiovasculares y síndrome cardiometabólico.

En respuesta a esta realidad, se implementaron las Clínicas Cardiometabólicas, con el objetivo de identificar factores de riesgo a desarrollar problemas cardiovasculares, diabetes y enfermedad renal crónica, que son una de las mayores causas de morbilidad y mortalidad a nivel mundial, provocando elevados gastos para los sistemas de salud y afectando la calidad de vida de las personas en edad productiva.

La Caja de Seguro Social inauguró el 27 de agosto de 2021, la primera Clínica Cardiometabólica del país, en la Policlínica San Juan de Dios, de Nata, provincia de Coclé, quedando pendiente la de la Policlínica Dr. Carlos N. Brin.



## • ITS / VIH / SIDA / HEPATITIS VIRAL

En el periodo de noviembre de 2020 a octubre de 2021 se gestaron los siguientes logros:

- Aprobación de la ejecución del “Proyecto de Promoción y Prevención de Salud, con enfoque Comunitario” relacionado al Plan de Promoción, Uso y Entrega de Preservativos en Policlínicas, ULAPS y CAPPS.
- Colaboración para el “Mapeo y Diagnóstico de Oportunidades para el Mejoramiento de los Sistemas de Información Relacionados al VIH existentes en el MINSA y la CSS”, el cual permite crear una interfaz entre el SIS (CSS) y MoniTARV (Monitoreo de las Clínicas TARV), mediante un BUS de datos unidireccional hacia una base de datos centralizada, que permita el seguimiento de usuarios cuando los mismos cambien de prestador de servicio y además agilizar los reportes de indicadores de país.
- Inclusión y exclusión de medicamentos antiretrovirales (ARV) en el Listado Oficial de Medicamentos (LOM) en septiembre de 2021.
- Colaboración con los grupos implementadores de U.S President’s Emergency Plan for AIDS Relief (PEPFAR) y la Agencia de los EEUU para el Desarrollo Internacional (USAID) para la coordinación y planificación de actividades con los grupos implementadores de los proyectos de Cuidado y Tratamiento, Gestión Sostenible del Conocimiento, Cadenas de Suministro de Productos, y Servicios de Prevención en VIH.
- Colaboración con el Programa Nacional de ITS/VIH/SIDA del MINSA para la recopilación de los datos estadísticos solicitados para la confección del Informe GAM (Global AIDS Monitoring).
- Censo de pacientes, en colaboración con American Health Care Foundation Panamá (AHF), para la identificación de necesidades y propuestas para la Clínica de TARV del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.
- La confección del “Protocolo de Atención de Neonatos Expuestos al VIH en las Maternidades de la CSS”, el cual tiene por objetivo el adecuado tratamiento y seguimiento del recién nacido, hijo de madre con VIH.

## • SALUD MATERNO INFANTIL

Se desarrolló la plataforma para la **HOMOLOGACIÓN VIRTUAL DE CERTIFICADOS DE EMBARAZO PROVENIENTES DE INSTALACIONES AJENAS A LA CAJA DE SEGURO SOCIAL**, en conjunto con el equipo de la Dirección Nacional de Informática y la Dirección Nacional de Procesos. Paralelamente se adapta y actualiza el **PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE CERTIFICADOS DE EMBARAZO PROVENIENTES DE INSTALACIONES AJENAS A LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, P-120**.

En relación con el Sistema Informático Perinatal (SIP) Plus, se cuenta con el “SIP web plus” que es una herramienta informática que emplearán conjuntamente la CSS y el MINSA, para un expediente perinatal único, para la atención de madres en estado de gestación y de niños en los primeros días; para lo cual se elabora el **PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PERINATAL PLUS (SIP plus), P-200**. Se realizó el lanzamiento de la interconexión virtual MINSA – CSS del SIP Plus.

Para la prevención del cáncer cérvico uterino (CaCu), se implementó la estrategia para aumentar cobertura y detección de CaCu con extensiva aplicación de co-test con genotipificación del VPH, la distribución por correo electrónico de los resultados de las pruebas y capacitación al personal de salud. Se logró aumentar la toma de citologías.

La CSS amplía la oferta de anticonceptivos y facilita la adquisición de preservativos y DIU’s, como parte de la estrategia de planificación familiar. Además, se elaboran las Guías Clínicas para el Manejo de Anticonceptivos.

En la Región de Panamá Oeste se organiza la Clínica de Alto Riesgo Obstétrico.

Se elaboran las Guías de Atención Pediátrica. En conjunto con MINSA y OPS/OMS CLAP/SMR se está elaborando la Normativa para el Sistema de vigilancia de anomalías congénitas y se realizó un taller de validación.

Lactancia materna. Se desarrolló la Norma NA-12.03.21 Para la Implementación de las Salas de Lactancia Materna en Unidades Ejecutoras de la Caja de Seguro Social y el proceso para la regulación y organización de los Bancos de Leche. Se inauguraron las salas de lactancia materna del Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado.

Servicios de salud amigables para adolescentes (SSAA). Fortalecimiento e implementación de los SSAA en 31 instalaciones de salud (24 avanzando, 7 en pausa por pandemia). Creación en conjunto con el Programa de Salud Mental de la Clínica de Atención Integral de la Familia (CAIF) para adolescentes con consumo temprano de sustancias. Participación con el MINSA y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) en la elaboración de las Normas Nacionales para la atención del adolescente.

La CSS año tras año participa de las diversas Campañas de Salud, que como país y como Institución se desarrollan durante el transcurso del año, por lo que seguidamente se enuncian las más relevantes de este periodo, en materia de la salud materno infantil.

- Campaña de promoción de las pruebas de genotipificación en conjunto con Laboratorios Roche, para la prevención del cáncer cérvico uterino (CaCu).
- Campaña de Promoción de la cinta rosada sobre la prevención del cáncer de mama en el mes de octubre. Algunas de las actividades realizadas son la elaboración y distribución de trípticos, banners y mensajes en la plataforma Vive Saludable.

- Campaña de Promoción de la realización del Tamizaje Auditivo en menores de 1 año, en conjunto con el Servicio de Fonoaudiología.
- En conjunto con el Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), se organizó una campaña de vacunación a escolares: con plan de medios y cierre con vacunación masiva en el Parque Omar (se administraron cerca de 1,000 dosis de vacunas a alrededor de 500 escolares).

Se organizan actividades de capacitación y adiestramiento en diferentes modalidades, tales como:

- Curso de capacitación “Homologación Virtual de Certificados de Embarazo” en la plataforma E-learning de la CSS.
- Curso “Aprendiendo a usar el SIP Plus” en la plataforma E-learning.
- Curso de capacitación virtual “Navegación de la paciente oncológica”.
- Con el apoyo del UNFPA se organiza el Curso Virtual de Anticoncepción con énfasis en adolescentes.
- Capacitación para realizar las pruebas del tamizaje neonatal a la población asegurada de las regiones de Herrera y Los Santos.
- Se desarrolló el Verano Virtual de los SSAA de la CSS logrando 12 cursos, 16 días de actividades, 38 presentaciones.
- IX Jornada del Programa Materno Infantil en el Centro de Formación y Recreación (CEFRE) de la Caja de Seguro Social.

## • SALUD MENTAL

La producción de consultas brindadas de salud mental registra un total de 140,869 consultas, de las cuales 69,892 fueron atenciones por psicología, 61,295 por psiquiatría y 2,048 de paidopsiquiatría.

Se realiza la creación de clínicas virtuales de Salud Mental de la Caja de Seguro Social para el manejo de estrés, relaciones interpersonales y emociones, manejo de duelo y la Clínica para padres empoderados en una crianza asertiva.

Se realiza un Plan piloto tele consulta de psiquiatría en la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés.

Se realiza la revisión de las últimas Normas de Salud Mental en conjunto con MINSA – OPS.

Dentro de las actividades de capacitación, adiestramiento e investigación realizadas, se tiene:

- Capacitaciones sobre la Guía de Intervención Humanitaria mhGAP para los trastornos mentales, neurológicos y por consumo de sustancias en el nivel de atención de salud no especializada (Versión 2.0 de la OPS).
- Capacitación sobre discriminación y género de los Coordinadores de Salud Mental y Paidopsiquiatría, en conjunto con el Departamento Nacional de Docencia e Investigación y la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud.



- Capacitación a Coordinadores del Departamento Nacional de Gestión, Emergencias, Desastres y Transporte de Pacientes (DENGEDTP), en la Guía de Intervención Humanitaria mhGAP, sobre la organización de la salud mental en hospitales seguros.
- Estudio de investigación: ‘Hallazgos Neuropsiquiátricos en pacientes SARS-COV2 + que ameritaron manejo intrahospitalario de la Caja de Seguro Social’.

## • PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES

Durante este periodo se logró un gran número de aplicaciones de vacunas de diferentes tipos, así tenemos que se aplicó un total de 400,000 dosis contra la Influenza y aproximadamente 2, 500,000 de dosis contra la COVID-19, entre otras.

**CUADRO No.12**

VACUNACION PFIZER				
REGIÓN / INSTALACIÓN	POBLACIÓN	VACUNADOS 2DA. DOSIS	COBERTURA	PENDIENTES
BOCAS DEL TORO	1,354	1,275	94.10%	84 rechazan
COCLÉ	2,604	2,541	98.00%	
COLÓN	2,129	2,114	90.00%	
CHIRIQUI	4,247	3,987	93.80%	139 (83 HRRH)
HERRERA	2,047	1,905	93.00%	
LOS SANTOS	875	822	94.00%	26 rechazan
PANAMA ESTE	790	755	96.00%	24 rechazan
PANAMA OESTE	2,426	2,371	97.70%	29 rechazan
VERAGUAS	2,011	1,757	87.00%	53 rechazan
CHDr. AAM	5,000	4,522	90.40%	123 rechazan
HEPOTH	745	722	97.00%	23 rechazan
HILT	1,426	1,362	95.50%	30 rechazan
POL. BETANIA	504	489	97.00%	15 rechazan
Edif. Bolívar, Bolívar, Plaza Ágora, Mosqueteros	1,695	1,667	98.30%	
POL CALIDONIA	574	517	90.00%	43 rechazan
POL. J.J.VALLARINO	1,073	1,043	97.20%	13 rechazan
POL. CALLE 17	510	488	96.00%	1 rechazan
EDIF. 519-520 CLAYTON	1,838	1,667	90.60%	171 rechazan
POL. SAN FRANCISCO	455	441	96.90%	9 rechazan
POL SAN MIGUELITO	558	508	91.00%	50 rechazan
POL. SANTA LIBRADA	523	477	91.20%	17 rechazan
HOSP. SUSANA JONES	505	494	97.80%	11 rechazan
<b>TOTAL</b>	<b>33,889</b>	<b>31,924</b>	<b>94.20%</b>	<b>861</b>

**CUADRO No.13**

VACUNACION PFIZER - ASTRAZENECA				
REGIÓN/INSTALACIÓN	ENERO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE	1 AL 17 DE NOVIEMBRE	GRAN TOTAL
BOCAS DEL TORO	69,002	4,712	576	74,290
COCLÉ	260,444	3,816	564	264,824
COLÓN	65,114	13,161	1,836	80,111
CHIRIQUI	164,594	8,302	1,068	173,964
HERRERA	86,488	3,363	298	90,149
LOS SANTOS	62,601	1,063	187	63,851
PANAMA ESTE	79,506	5,730	609	85,845
PANAMA OESTE	262,854	7,887	7,284	278,025
VERAGUAS	135,830	1,836	380	138,046
PANAMA NORTE	33,100	372	0	33,472
CHDr. AAM	16,254	1,765	0	18,019
HEPOTH	1,446	594	0	2,040
HILT	7,011	937	372	8,320
POL. BETANIA	43,844	5,444	720	50,008
POL CALIDONIA	27,493	1,245	0	28,738
POL. J.J.VALLARINO Z.	182,961	13,511	3,426	199,898
POL. CALLE 17	15,478	1,395	0	16,873
POL. SAN FRANCISCO	21,632	504	112	22,248
ESTADIO ROMMEL *	109,993	3,624	132	113,749
POL SAN MIGUELITO	92,762	7,781	126	100,669
POL. SANTA LIBRADA	83,400	4,398	460	88,258
HOSP. SUSANA JONES	1,873	513	0	2,386
<b>TOTAL</b>	<b>1,823,680</b>	<b>91,953</b>	<b>18,150</b>	<b>1,933,783</b>

Un nuevo formulario de captación de datos a los pacientes vacunados, utiliza el personal del Programa Ampliado de Inmunización (PAI), de la Caja de Seguro Social, la cual permite localizar de forma eficiente a las personas inmunizadas, o pendientes por recibir sus vacunas.

## COORDINACION NACIONAL DE URGENCIAS

La Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencias (CONASU) de la Caja de Seguro Social brinda servicios con calidad y calidez en el cuidado de enfermos críticos o con patologías descompensadas que busquen atención en nuestras instalaciones de salud.

Los logros más relevantes de la gestión Técnico – Administrativa de CONASU, para el periodo del 01 noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021, comprenden:

- Evaluación de los procesos de atención en los Servicios de Urgencias de Hospitales y Policlínicas

orientados a:

- Revisión y adecuación de los Planes de Contingencia de los Servicios de Urgencia Post-Pandemia.
- Revisión de la Cartera de Servicios de las Unidades Ejecutoras.
- Divulgación de las Guías y directrices relacionadas a la atención de pacientes sospechosos o confirmados por COVID -19, post- pandemia.
- Divulgación a nivel nacional del Procedimiento para el abordaje del paciente en el Servicio de Urgencias y “Flujo de atención frente a la nueva realidad, post-pandemia.”
- Gestión del acceso a medicamentos vitales para pacientes graves de difícil consecución y levantamiento de las restricciones del uso en el Servicio de Urgencias.
- Distribución de 120 camas hospitalarias y 200 camillas (dirigidas principalmente para la organización de las clínicas en las Jornadas de Vacunación por Circuitos) a nivel nacional.
- Gestión administrativa y monitoreo de los procesos de compras de dos Ambulancias destinadas a devolver la capacidad de respuesta de la Policlínica Dr. Joaquín Jose Vallarino Zárata y del Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos.
- Gestión administrativa del trámite de la Adenda para el mantenimiento de 49 ambulancias a nivel nacional, de la Licitación para mantenimiento preventivo y correctivo de las ambulancias del 2022 al 2024.
- Apoyo al hermano país de Costa Rica, con el préstamo por cinco (5) meses de un Hospital Campaña.
- Gestión de organización y mudanza de los depósitos de DENGEP T a galeras de Colinas de Las Cumbres reactivando su utilidad.
- Se participa en la mesa de trabajo instaurada por el Director General para resolver la falta de medicamentos esenciales, en la comisión para la reactivación de trabajos en la construcción de la Ciudad de la Salud, en reuniones de trabajos para la firma de convenios con Children’s Hospital de Philadelphia (intercambios de tecnologías, pasantías y rotaciones de médicos panameños que incluyen la atención de niños con cardiopatías cardiovasculares severas, entre otros), en reuniones con RED de Hospitales MINSA / CSS y en el COE, para responder a situaciones de emergencia a nivel nacional, entre otras.
- Giras a diferentes Unidades Ejecutoras para el monitoreo, supervisión y evaluación de las condiciones de infraestructura, abastecimiento y servicios prestados: Hospital Dr. Manuel Amador Guerrero (Colón), Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado (Herrera), Hospital Dr. Ezequiel Abadía (Veraguas), Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid (Panamá), Hospital COVID en Ciudad de la Salud (Panamá) y Policlínica Blas Gómez Chetro (Panamá Oeste).
- Levantamiento de existencia de equipos (monitores cardíacos, ventiladores fijos y de transporte, gasómetros, etc.).
- Monitoreo y supervisión de la gestión de Riesgo y transporte básico de paciente.
- Monitoreo mensual de Indicadores de atención en los Servicios de Urgencias.



## • CAPACITACIONES

Se desarrolló un programa de capacitaciones a nivel nacional, en diversas modalidades, tanto virtual como presencial, de las cuales entre las más relevantes se mencionan:

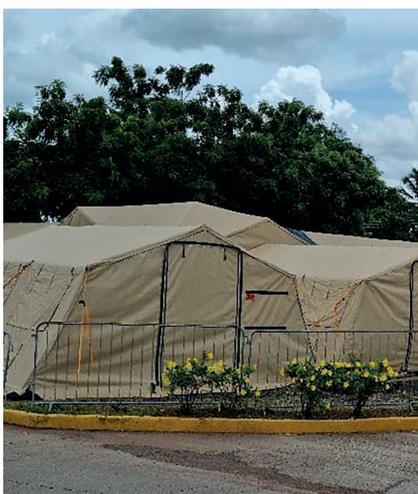
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.
- Las relacionadas a temas de casos de "COVID-19" (Manejo de pacientes sospechosos y confirmados por COVID-19, flujo de atención TRIAGE Respiratorio y No Respiratorio, Uso racional y abastecimiento de insumos).
- Se coordina con la Embajada de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los EEUU para el Desarrollo Internacional (USAID), para capacitaciones virtuales dirigidas al cuidado crítico de los pacientes de COVID-19.
- Curso de Soporte Básico para la Vida, con la participación de médicos y enfermeras.
- Curso de Soporte Avanzado para la vida.
- Apoyo con conferencistas para seminarios / congresos y acceso a protocolos clínicos en relación a trabajos relacionados con Children's Hospital de Philadelphia.

## • Reestructuración del flujo de atención de los pacientes sospechosos o confirmados con síntomas respiratorios determinado por:

- A nivel nacional se realiza la segregación del Triage general de pacientes de enfermedad común y crónicos descompensados del Triage Respiratorio.
- Se adecúan áreas de atención de pacientes sospechosos y de pacientes positivos a COVID-19 y áreas para pacientes COVID-19 mientras se logra el traslado a otro nivel de mayor complejidad o a su sala de hospitalización.

## • RECURSO HUMANO:

Gestión de nombramientos y traslados de personal como Médicos, Camilleros, Conductores, Técnicos de Urgencias Médicas y Operadores de Vehículos de Ambulancias, para el fortalecimiento de los Servicios de Urgencia a nivel nacional.



## ACCIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS, DESASTRES Y TRANSPORTE DE PACIENTES (DENGEDTP).

El Departamento ha jugado un rol fundamental frente a la amenaza de la COVID-19 sin descuidar las otras responsabilidades con las instalaciones de salud, su personal y la población asegurada que demanda los servicios de atención de urgencias y emergencias.

Este Departamento forma parte de la Fuerza de Tarea Conjunta y ha participado en diferentes eventos y situaciones de emergencia brindando cobertura a través de clínicas con personal médico y paramédico. De igual manera organiza y capacita a los grupos de respuesta ante incidentes con materiales peligrosos, radiactivos, biológicos, químicos y nucleares (NBQR) y los grupos USAR (búsqueda y rescate).

Entre las actividades desarrolladas más relevantes se cuenta:

- Cobertura de las actividades relacionadas con la pandemia del COVID-19.
- Cobertura del Diálogo por la Caja de Seguro Social.
- Cobertura de eventos solicitados por el Ministerio de la Presidencia.
- Recepción e instalación de los Hospitales de Campaña en Coclé, Herrera y Chiriquí.
- Capacitación en la instalación de plantas de agua para los hospitales de campaña.
- Participación en la entrega e instalación del Hospital Campaña prestado a la República de Costa Rica.
- Inspección de instalaciones de la Institución dentro del programa de Hospitales Seguros.
- Capacitación del personal de los Comités de Gestión de Riesgo y Brigadas de Emergencia a nivel nacional en temas como Sistema de Comando de Incidentes, introducción a materiales peligrosos, todo dentro del programa de Hospitales Seguros.
- Desarrollo del plan de Señalización y Evacuación del Complejo de Clayton, con la realización de simulacros y formación de la brigada de respuesta multi amenaza.
- Participación en actividades de emergencia como parte de la fuerza de tarea conjunta.
- Apoyo en las evacuaciones aéreas a nivel nacional.
- Activación del Centro de Operaciones de Emergencias (COE).
- Atención pre-hospitalaria en las áreas de cobertura.

## CUADRO No. 14

RESUMEN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS REALIZADAS AÑO 2021				
	TEMAS	CANTIDAD DE EVENTOS	HORAS	PARTICIPANTES
1	MANEJO DE DESTREZAS HOSPITALARIAS	3	53	26
2	USO DEL EPP C Y D	6	22	107
3	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTION DE RIESGOS	5	11	61
4	USO Y MANEJO DE EXTINTORES	5	15	49
5	PRIMEROS AUXILIOS Y DEA	29	248	279
6	INDUCCION DE NUEVO INGRESO	4	80	4
7	EVACUACIÓN, CAMILLAJE Y TRANSPORTE DE PACIENTES	9	64	72
8	SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES	7	112	115
9	INTRODUCCIÓN A MATERIALES PELIGROSOS	5	108	100
10	FORMACION DE BRIGADAS DE RESPUESTA MULTIAMENAZAS	3	88	67
11	ACTUALIZACION EN ARRITMIAS CARDIACAS	4	22	35
12	INDICE DE SEGURIDAD HOSPITALARIA	1	24	80
13	CURSO DE OPERADOR DE VEHICULOS DE EMERGENCIAS	1	40	9
14	PLAN FAMILIAR DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	3	17	24
15	GRABACION DE TEMAS DE PRIMEROS AUXILIOS	2	12	0
16	INDUCCIÓN A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE TUM	3	8	63
	<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>924</b>	<b>1091</b>

## RADIOLOGIA MÉDICA

El Departamento Nacional de Radiología Médica ha realizado avances en la organización del servicio y procesos de atención.

### • Proyecto de Atención de Estudios Vasculares especializados de TC-RM de corazón.

El proyecto tiene como objetivo la descentralización de los Estudios de Imagenología Cardiovascular TC y RM, incluyendo a las siguientes unidades ejecutoras: Hospital Dra. Susana Jones Cano, Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, Policlínica Dr. Santiago Barraza, Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez y el Hospital Regional Dr. Rafael Estévez.

Se han capacitado médicos radiólogos de la Policlínica Santiago Barraza, Hospital Dr. Rafael Estévez y de la Policlínica Horacio Díaz Gómez para la interpretación de tomografías coronarias.

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 Normas de los Servicios de Radiología Médica en la Caja de Seguro Social. (Revisión 4.0, octubre 2017).**

Este es el documento normativo de referencia para el normal, eficiente y eficaz funcionamiento de los Servicios de Radiología Médica (Radiología e Imágenes) a nivel nacional.

- **Elaboración del Manual de Organización de Funciones de la Coordinación Nacional de Radiología Médica**

Actualización de las Funciones de la DNRM dentro de la estructura administrativa CSS para lograr una gestión administrativa eficaz y eficiente a través del cumplimiento de las Normas de los Servicios de Radiología Médica.

- **Elaboración de Guía para la recepción y atención de pacientes de Angiotomografía Coronaria**

Para estandarizar los criterios de atención para los estudios vasculares de tomografía computada con el fin de aumentar la capacidad de atención de estudios especializados de corazón a nivel nacional.

- **Elaboración de Guías para el Estudio y Manejo por Imagen de la Glándula Mamaria**

Se lograr normar y estandarizar el estudio, diagnóstico y manejo por métodos de imagen disponibles en la institución de la patología benigna y maligna de la glándula mamaria en las instalaciones de la CSS a nivel nacional.

## **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, sobre todo 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:

- Mejorar los tiempos de interpretación de estudios radiográficos.
- Agilización en los procesos.
- Incremento de estudios radiológicos realizados por año.
- Facilitación de la interpretación y elaboración de informes de la imagen en remoto.
- Reducción de Costos.

# EJECUTADO A LA FECHA

## TECNOLOGÍA

**92**  
ESTACIONES  
DE  
DIAGNÓSTICO  
EN 46  
UNIDADES  
EJECUTORAS



## EQUIPOS MAYORES

**2**  
UNIDADES  
TOMOGRAFÍA  
**1**  
UNIDAD  
RESONANCIA  
MAGNÉTICA  
**1**  
UNIDAD  
MEDICINA  
NUCLEAR  
**104**  
ADECUACIONES



## SISTEMA RIS/PACS

SISTEMA DE  
INFORMACIÓN  
Y ARCHIVO DE  
IMÁGENES  
MÉDICAS  
DIGITALES **90%**  
FUNCIONAL



## MANTENI- MIENTO Y SOPORTE

**275**  
EQUIPOS  
CON  
DISPONIBILIDAD  
DE  
**85%**



## EQUIPOS MÉDICOS

**193**  
EQUIPOS  
**NUEVOS**  
INSTALADOS



## • RED PRIVADA VIRTUAL DE TELERADIOLOGÍA

La Red de Teleradiología es una conexión segura y cifrada entre un usuario determinado y la red. La ampliación de esta red de acceso remoto por medio de VPN a los Médicos Radiólogos (82), facilitó acceder a la red de trabajo a distancia y utilizar todos los recursos diagnósticos para la interpretación diagnóstica.

Esto favoreció cumplir con las normas de distanciamiento y normas de bioseguridad impuestas por la pandemia lo cual contribuye a proteger al personal de salud y continuar el trabajo con la generación de informes imagenológicos.

## • TABLERO DE COMANDO DE TELERADIOLOGÍA

Se desarrolló el Tablero de Comando de Tele Radiología que 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 para la toma de decisiones orientadas a la mejora en la prestación de los servicios imagenológicos.



## • INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN TELERADIOLOGIA

La Caja de Seguro Social está utilizando la Inteligencia Artificial (IA) para el prediagnóstico automatizado y monitoreo de pacientes afectados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

Para un diagnóstico oportuno de patologías pulmonares asociadas a COVID-19 se ha potenciado el uso de la Inteligencia Artificial con el uso de Tomografía Computada, así como en las Radiografías.



## • MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- Mantenimiento preventivo y correctivo para 279 Equipos médicos actualmente operativos y funcionales de diferentes modalidades en su mayor parte.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de 29 periféricos (AA de precisión, plantas eléctricas y UPS), 89 aires acondicionados actualmente operativos y funcionales.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma software (RIS/PACS), estaciones de diagnóstico, infraestructura tecnológica y equipos asociados, monitoreo y service Desk.
- Monitoreo de Infraestructura: Se ha utilizado una solución de monitoreo proactivo constante (PRTG) para realizar los mantenimientos predictivos a la plataforma RIS/PACS.



## • INSTALACIÓN DE NUEVOS EQUIPOS IMAGENOLÓGICOS

En noviembre de 2020 se inició 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 octubre 2021 con el objetivo que el nuevo equipo de medicina nuclear cuente con un control de calidad y garantizar la eficacia de los diagnósticos y tratamientos que se le realicen a los pacientes; personal calificado realiza la calibración e inducción para su utilización.

En diciembre de 2020 se instala un EQUIPO FLUORO RADIOGRÁFICO DIGITAL en las nuevas Torres Quirúrgicas del Hospital Regional Dr. Rafael Hernández – David. Además, se instalaron 2 Equipos Radiográficos con DR en la provincia de Chiriquí: Hospital Regional Dr. Rafael Hernández y la ULAPS de Divalá (mayo 2021).



En octubre 2021 se inicia la instalación de un nuevo y moderno EQUIPO FLUORO RADIOGRÁFICO DIGITAL para el Servicio de Radiología en el Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos.

Se adquieren Monitores de Diagnóstico de Alta Resolución a Colores de 8MP a fin de incrementar la calidad de las imágenes y aumentar la agudeza diagnóstica de los Médicos Radiólogos.

## HEMODIÁLISIS

En el cumplimiento de las estrategias para satisfacer las necesidades de los pacientes con Enfermedad Renal en la Institución, y a pesar de los retos impuestos por la pandemia ocasionada por el COVID-19, mediante el establecimiento de objetivos prioritarios orientados a garantizar la continuidad de los servicios integrales brindados en el Programa de Diálisis, a través de sus tratamientos de Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal, se ejecuta un plan de trabajo, que refleja los resultados de una acertada implementación.

A continuación, se enumeran los logros más significativos, durante el período del 1º de noviembre de 2020 – 31 de octubre de 2021

- Participación en reuniones de Comisión Evaluadora sobre Análisis y Estudios de los Casos de Dietilenglicol (MINSA-CSS-MEF) logrando la revisión final de más de 300 expedientes de pacientes potencialmente afectados y la reevaluación de más de 70 reconsideraciones, logrando dar cierre legal a las reclamaciones de los pacientes afectados.
- Formulación del Contrato N°2020-1-10-0-08-PE-387683 (B/.24,962,480.40), con fundamento en el Procedimiento Excepcional de Contratación por Servicios Integrales para el funcionamiento de las Unidades de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social (17 salas), que determino el suministro de insumos de hemodiálisis, mantenimiento preventivo y correctivo de máquina para tratamiento de Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica y alquiler de la Unidad Extrahospitalaria Metro I, fue convenido de forma prorrogable.
- Formulación del Proyecto de Contratación para el “Servicio de Hemodiálisis y Suministro de Kits de Hemodiálisis; Equipamiento, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos para las Unidades Existentes y Futuras; así como Diseño, Construcción y Habilitación de Unidades de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social, por un Periodo de 60 Meses”, que incluye la construcción de seis (6) nuevas unidades de hemodiálisis, ubicadas en cinco provincias, que totalizan 210 máquinas de hemodiálisis más equipo de respaldo y sumadas tienen una capacidad máxima de 1,260 pacientes. La infraestructura adicional necesaria para asegurar la atención de los pacientes de Hemodiálisis en los próximos 10 años contempla la construcción de seis (6) Unidades de Hemodiálisis Extrahospitalarias, que a continuación se detallan:

## CUADRO No. 15

Región	Unidad Extrahospitalaria	N° de Máquinas	Capacidad
Panamá Este	Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos	60	360 pacientes
Panamá Norte	ULPAS Dr. Edilberto Culiolis	30	180 pacientes
Colón	Centro de Atención Integral de Pacientes Renales	30	180 pacientes
Coclé	Terrenos de la Caja de Seguro Social	30	180 pacientes
Panamá Oeste	Policlínica Dr. Santiago Barraza	30	180 pacientes
Chiriquí	Terrenos de la Caja de Seguro Social	30	180 pacientes
<b>Total de Salas</b>	<b>6</b>	<b>210</b>	<b>1,260 pacientes</b>

- Formulación del Nuevo Contrato N°2021-1-10-0-08-PE-434298 (B/.24,962,480.40), con fundamento en el Procedimiento Excepcional de Contratación por Servicios Integrales para el funcionamiento de las Unidades de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social (17 salas), que determino el suministro de insumos de hemodiálisis, mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas y alquiler de la Unidad Extrahospitalaria Metro I, convenido de forma prorrogable.
- Formulación del Proyecto de Contratación para el Programa Diálisis peritoneal por Servicios Integrales de Suministro, Almacenamiento, Transporte y Entrega de Materiales, Insumos Médicos, Accesorios, Mantenimiento Preventivo y Correctivo, a los equipos, por el término de veinticuatro (24) meses. Dependiendo de la duración del mes despachado se entregará lo necesario para entre 28 y 31 días de kits, materiales, insumos y accesorios.
- El cumplimiento a los procesos de mantenimientos de los equipos en un 100%, por el personal de Biomédica, operativo en esta Coordinación.
- El cambio de 12 máquinas de hemodiálisis, para la Sala de Hemodiálisis en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.
- Creación del espacio y habilitación de la Sala de Hemodiálisis en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, para pacientes con COVID-19, con el equipamiento de cuatro (4) máquinas.

## TRASPLANTE

Se reinicia el programa de trasplante renal de donante vivo relacionado mediante externalización del servicio.

## CUADRO No. 16

TRASPLANTES REALIZADOS 2018 - 2021\*

	Anual 2018	Anual 2019	Anual 2020	Enero - Octubre 2021
Trasplante Renal	31	32	10	4
Trasplante de Córnea	8	9	0	0
Trasplante de Médula Ósea	10	20	16	34
Trasplante Hepático	11	9	3	0
Trasplante de Corazón	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>29</b>	<b>38</b>

Fuente: Coordinación Nacional de Trasplante - CSS



Se gestionaron las licencias de los diferentes programas de trasplante del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

Realización de un protocolo con adecuaciones por pandemia, para ser utilizado una vez se reinicie el programa de donante fallecido.

La hoja de ruta de la CSS junto a miembros y no miembros de la Asociación Nacional de Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica, es organizar una campaña masiva de divulgación junto a la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones a fin de crear conciencia en las familias panameñas sobre la importancia de la donación de órganos, de personas fallecidas.

## FONOAUDIOLOGIA

Se desarrolló la campaña “Todos Escuchamos”, la cual permitirá detectar en los infantes de 0 meses a 2 años si existen posibles fallas a nivel de la cóclea y poder así remitir esos casos a evaluación audiológica. Estas pruebas de tamizaje auditivo se realizan a través de emisiones otoacústicas en la que se coloca una pequeña sonda en el canal auditivo, las cuales evocan una respuesta que son medibles a nivel de las células ciliadas.

El Hospital de Especialidades Pediátricas “Omar Torrijos Herrera” (HEPOTH), a través, de la Clínica de Audiología e Implante Coclear actualizó nuevos procesos de implante coclear, los cuales son dispositivos externos auditivos con alta definición de sonido y que contribuyen a promover el uso de ayudas tecnológicas necesaria para superar barreras de la discapacidad auditiva.

La Caja participa como miembro activo con derecho a voz y voto en la Comisión de Salud Auditiva Multisectorial (CONASAM).



## CUIDADOS PALIATIVOS

Se da continuidad durante la Pandemia a los Programa de Cuidados Paliativos: atención hospitalaria, consulta externa y atención a domicilio, además se incorporó la atención paliativa de pacientes COVID-19 en las Unidades Ejecutoras.

Se desarrolló el Proyecto para convertir a Servicio de Cuidados Paliativos las Unidades de Cuidados Paliativos

del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid y del Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos.

Durante la conmemoración del Día Mundial de Cuidados Paliativos, la Unidad del Hospital Dr. Rafael Hernández de David, Chiriquí, gana el concurso de videos de la Asociación Latinoamericana de Cuidados Paliativos.



## CLÍNICAS DE CURACIÓN DE HERIDAS, ÚLCERAS Y PIE DIABÉTICO.

Un programa de atención integral especializado en curaciones de lesiones agudas y crónicas, es el servicio que brinda las Clínicas de Curación de Heridas, Úlceras y Pie Diabético de la Caja de Seguro Social (CSS), cuentan con 20 años de brindar servicio a la población. Actualmente tenemos 27 clínicas, mismas que están conformadas por médicos y enfermeras altamente especializados y preparados en el manejo de heridas.

En este periodo se da el mejoramiento de la infraestructura con las Medidas de Bioseguridad y se incrementa el RRHH para brindar mayor atención en las Clínicas de Curación de Heridas, Úlceras y Pie Diabético de la nueva Policlínica de Nuevo San Juan en Colón, en la Policlínica Santiago Barraza en La Chorrera y la Policlínica Roberto Ramírez de Diego de Chitré.

## BIOSEGURIDAD

En todos los procesos de salud es de vital importancia el cumplimiento de las Normas de Bioseguridad. Los logros más relevantes de esta gestión son:

### • Supervisión

Se realizaron dos supervisiones en todas las Unidades Ejecutoras de Panamá Metro, Panamá Este y Colón, con una cobertura del 85 % de Unidades Ejecutoras.

### • Tecnología

- La implementación de la Biblioteca virtual a través del Share Point: Esta iniciativa busca que todos los Coordinadores de Bioseguridad cuenten con un espacio en la nube en donde encontrarán, normativas, formatos, notas, entre otros, en materia de Bioseguridad.
- Espacio en la Plataforma Institucional de You Tube: Todos los funcionarios pueden acceder a las

conferencias ubicadas en la plataforma institucional, en la Sección de Bioseguridad.

- La Plataforma Virtual de Capacitación Moodle cuenta con varios Cursos de Bioseguridad.

## **DOCENCIA**

- Primer Curso Virtual BIOSEGURIDAD Y SEGURIDAD BIOLÓGICA EN SALUD, dirigido a los Coordinadores Provinciales y Locales de Hospitales.
- Jornada Docente de Bioseguridad y Presentación de Indicadores de Bioseguridad, dirigido a los Miembros del Comité Nacional de Bioseguridad, a los Coordinadores Provinciales y Coordinadores Locales de Hospitales a nivel nacional.
- Curso de Manejo de Desechos Peligrosos y Contaminantes Orgánicos Persistentes, dirigido a los Miembros del Comité Nacional de Bioseguridad, a los Coordinadores Provinciales y Coordinadores Locales a nivel nacional.

## **CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE / ACREDITACIÓN DE HOSPITALES**

Se crea la Comisión Nacional de Calidad, Seguridad y Acreditación el 5 de mayo de 2021, con representantes de los diferentes Departamentos y Coordinaciones de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud y representantes de distintas Direcciones Ejecutivas, con el fin de consensuar diferentes procesos y protocolos necesarios para la acreditación hospitalaria.

## **CAPACITACIONES:**

- Capacitación en Gestión de Calidad a más de 70 líderes del Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, utilizando la herramienta Moodle del Aula Virtual de la Caja del Seguro Social.
- Jornada presencial de Capacitación de Calidad, donde participó la Coordinación Nacional de Calidad y de Salud y Seguridad Ocupacional y los líderes y colaboradores del Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado. Se complementa la visita para hacer una auditoría del cumplimiento de algunas de las metas internacionales de seguridad.
- Capacitación en apoyo a las víctimas de Eventos Adversos y Centinela. Este programa se realiza por primera vez en los hospitales del país, capacitando a los funcionarios para brindar atención a la primera, segunda y tercera víctima de efectos adversos. Se realizó en el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado.

### **• Sistema de Reporte de Incidentes y Efectos Adversos**

Con el apoyo de la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación se logra digitalizar el proceso de Gestión de Reporte de Incidentes y Efectos Adversos.

- El Día Mundial de la Sepsis y Día Mundial de la Seguridad del Paciente, se conmemora con la realización de un webinar en conjunto con el Departamento Nacional de Protocolos Clínicos.
- Unidad de Análisis del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, CSS.

Se brinda acompañamiento en la conformación de la Unidad de Análisis, surgido en la Unidad de Cuidados Intensivos.

- **Jornada de Calidad, Seguridad y Acreditación.**

Se realiza la Primera Jornada Multidisciplinaria de Calidad con participación de las 16 comisiones del Comité de Calidad, Seguridad y Acreditación y un Foro de las Ventajas de la Acreditación en Hospitales Nacionales, con participación de representantes de hospitales privados acreditados (Hospital San Fernando y el Hospital Pacífica Salud).

- **Extensión de Acreditación.**

Se inicia un proceso conjunto entre la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud y la Dirección Nacional de Planificación, para extender el proceso de acreditación a otros hospitales docentes de la CSS.

## **PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA**

- **BOCAS DEL TORO**

En un 75 % de avance está la confección de planos para la construcción de la nueva y moderna Clínica de Curación de Heridas, Úlceras y Pie Diabético para el Hospital “Dr. Raúl Dávila Mena”, de la Caja de Seguro Social (CSS) en Changuinola, obra que ofrecerá un lugar óptimo para la curación de los pacientes referidos para sus tratamientos. El proyecto contempla una nueva infraestructura con consultorios, área para curaciones, depósitos y parte administrativa; con espacios para los pacientes que presenten movilidad reducida.

- **COCLÉ**

En el Departamento de Lavandería del Hospital Dr. Rafael Estévez de Aguadulce se realizaron remodelaciones en las áreas de lavandería, separando con cuartos el manejo de la ropa sucia y de la ropa limpia, para un mejor funcionamiento de este servicio y mejoras en las condiciones laborales del personal; también se adecúa el área de doblado de ropa dotándola con equipos de aire acondicionado, mesas de acero inoxidable, puerta y ventana; y en el área de entrega de ropa limpia, los funcionarios que van a retirar los uniformes y sábanas para las diferentes salas de hospitalización ya poseen su área preparada.

- **CHIRIQUI**

Un 88% de avance tiene la construcción de las nuevas infraestructuras del Hospital “Dionisio Arrocha”, de la Caja de Seguro Social (CSS) en Puerto Armuelles; el cual se construye por etapas a un costo de 64.2 millones de dólares. Esta instalación de salud cuenta con salas de parto, modernos quirófanos con equipos de última generación, central de esterilización, pediatría, neonatología, ginecología, obstetricia, medicina interna, cirugía, ortopedia y maternidad; todas debidamente equipadas con la misma tecnología que tiene la Ciudad de la Salud, en Panamá. Este es uno de los hospitales que la CSS aspira a ser certificado, una vez se concluya su construcción.

La Policlínica Dr. Gustavo A. Ros de David realiza mejoras en el Departamento de Odontología, habilitando siete (7) consultorios para la atención de la alta demanda que acude a esta instalación de salud.

En la Unidad Local de Atención Primaria en Salud (ULAPS) Faustino Fonseca, ubicada en el Distrito de Volcán, se realiza la rehabilitación del tanque de agua potable como proyecto de inversiones, por un monto de seis mil ochocientos (B/. 6,800.00) balboas, para beneficio de usuarios y colaboradores.

## • PANAMÁ METRO

El 18 de enero de 2021 el presidente de la República, Laurentino Cortizo Cohen, recibió las obras de adecuación en su primera fase de la Ciudad de la Salud, como Hospital COVID, las cuales permitirán la atención de pacientes afectados por COVID-19, con lo que se amplía la disponibilidad hospitalaria en el país ante la pandemia. Las adecuaciones brindarán la facilidad para recibir a pacientes en camas distribuidas de la siguiente manera: 152 para Salas de Hospitalización; 48 en la Unidad de Cuidados Respiratorios Especiales (UCRE) y 82 en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

En las salas de hospitalización, se contará con dos aparatos portátiles de ultrasonido, dos equipos de radiología convencional (rayos X), así como también carritos para transportar medicamentos para enfermería. La sala de hospitalización general contará con Médicos Internistas, Geriatras, Médicos Familiares, Subespecialistas Clínicos y Quirúrgicos, que brindarán una atención multidisciplinaria a los pacientes afectados por COVID-19.

A la fecha se ha brindado atención especializada a 821 pacientes COVID-19 desde la apertura del Hospital Covid en Febrero 2021, haciéndole frente a la mayor cantidad de hospitalizados en la tercera ola de la pandemia y los que se siguen dando a la fecha. Se han atendido 687 pacientes en sala, 437 en UCRE y 44 en UCI.

## ADQUISICION DE NUEVOS EQUIPOS

### • BOCAS DEL TORO

Como parte de la modernización que mantienen los servicios médicos quirúrgicos en el Hospital "Dr. Raúl Dávila Mena", de la Caja de Seguro Social (CSS) en Changuinola, el Servicio de Urología comenzó a implementar cirugías prostáticas a través de láser verde, un moderno procedimiento que busca disminuir el tamaño de la próstata a través de la foto-vaporización..

### • COCLÉ

El Servicio de Urología del Hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, durante el primer trimestre de 2021 realizó las primeras cirugías laparoscópicas con un equipo de alta definición; intervenciones que en adelante beneficiarán a pacientes asegurados y no asegurados de las provincias centrales.

El Departamento de Lavandería del Hospital Dr. Rafael Estévez de Aguadulce, recibe y se instalan tres (3) nuevas secadoras, con el objetivo de brindar un servicio óptimo y completar el equipamiento por las remodelaciones realizadas en el mismo.

Un moderno Laboratorio de Biología Molecular fue inaugurado en las instalaciones del Hospital "Dr. Rafael Estévez" en Aguadulce, provincia de Coclé. En este laboratorio se van a estudiar otras infecciones

producidas por virus, canalizar situaciones en pacientes trasplantados y estudiar complicaciones por virus en pacientes de hemodiálisis. Este logro es de gran beneficio para la población en esta región, toda vez que Coclé tiene cerca del 60% de los pacientes con insuficiencia renal crónica, que reciben hemodiálisis.

#### • **CHIRIQUÍ**

Para dar frente al aumento de casos positivos por COVID-19, en el área del Centro Hospitalario Especializado de Chiriquí, se amplió la capacidad del Hospital “Dr. Rafael Hernández L.” a 200 camas más y 20 ventiladores.

El Laboratorio Clínico del Hospital Dionisio Arrocha en Puerto Armuelles, recibió el avanzado equipo identificado como “SOFIA”, éste moderno equipo se utiliza para realizar las pruebas de inmunofluorescencia para detectar antígenos que permite diagnosticar más rápido al paciente con COVID-19.

En el mes de septiembre de 2021 se inició el equipamiento de las salas de hospitalización en la nueva infraestructura del Hospital “Dionisio Arrocha”, en Puerto Armuelles.

#### • **PANAMÁ METRO**

El Laboratorio Clínico del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid cuenta con un moderno equipo de línea robótica de alta tecnología que forma parte de los proyectos de modernización que lleva adelante la Institución en todas sus Unidades Ejecutoras, a nivel nacional. Entre las ventajas que ofrece este equipo, se destaca el que facilita a los Laboratoristas los resultados de las muestras químicas e inmunoquímicas de los pacientes, disminuye el contacto de la muestra con el ser humano, esto se debe a que se encarga de destapar, centrifugar, colocar en los instrumentos sacarlos, taparlos y separarlos por secciones diferentes, disminuyendo el error humano; ayuda en la trazabilidad de las muestras y pueden analizarse 640 tubos por hora.

Se adquiere el nuevo equipo “Analizador Cobas 6800” en la sección de Biología Molecular del Laboratorio Clínico del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid de la CSS. Este equipo nos ofrece resultados para detectar el SARS COV-2, realizando pruebas de PCR en tiempo real y también sirve para tamizaje de donantes (HIV, HBV, HCV); este equipo puede realizar 384 pruebas en un periodo de 8 horas, lo que equivale en un día a mil 24 pruebas y el resultado se obtiene en un periodo de 6 horas.

### **UNIDAD DE CONVENIOS DE SALUD**

La Caja de Seguro Social en la actualidad mantiene acuerdos y/o convenios y cartas de entendimiento con diversas Instituciones nacionales e internacionales, con el fin de asegurar prestaciones en salud a la población asegurada y beneficiaria. A continuación, se presentan los más relevantes:

#### • **CHILDREN HOSPITAL OF PHILADELPHIA.**

La CSS logra firmar una Carta de Entendimiento con este nosocomio, el cual es el segundo hospital pediátrico más importante en el mundo. Algunos de los beneficios de este logro es contar con

el acceso a la telemedicina y teleradiología, además de capacitaciones y adiestramiento para el personal, lo que redundará en mejorar la calidad de atención a la población asegurada menor de 15 años.

- **ST. JUDE CHILDREN'S RESEARCH HOSPITAL.**

Mediante una Carta de Acuerdo con la Institución, el personal del Hospital de Especialidades Pediátricas Omar Torrijos Herrera podrá ser capacitado y realizar investigaciones sobre el manejo y tratamiento del cáncer infantil. Dada esta alianza global con el precitado nosocomio, los pacientes asegurados pediátricos con cáncer recibirán una mejor atención.

- **AGENCIA DE LOS EEUU PARA EL DESARROLLO INTERNACIONAL (USAID), CENTRO AMÉRICA.**

Mediante una Carta de Entendimiento con USAID, el RRHH en salud de la CSS, puede recibir capacitaciones en materia de VIH / SIDA, fortaleciendo la capacidad de respuesta en beneficio de la población asegurada a nivel nacional.

- **INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL "JUAN DEMÓSTENES AROSEMENA".**

La Institución mantiene actualizado el Convenio con el ION, a fin de que todo paciente asegurado o beneficiario con diagnóstico de cáncer, tenga la posibilidad de recibir los servicios de atención oncológica, de acuerdo con criterios de equidad y calidad.

- **HOSPITAL SAN MIGUEL ARCÁNGEL.**

Cada periodo de vigencia, el Convenio con el HSMA es renovado y perfeccionado, para ofrecer a los pacientes asegurados y beneficiarios de la Caja de Seguro Social, principalmente de las Regiones de Salud de San Miguelito y Panamá Norte, servicios hospitalarios de Segundo Nivel de Atención pactados, de acuerdo con criterios de calidad, eficacia, eficiencia, equidad, productividad, solidaridad y transparencia.

- **HOSPITAL DEL NIÑO "JOSÉ RENÁN ESQUIVEL".**

Año tras año se mantiene el Convenio con este nosocomio para complementar la atención a dependientes menores de quince (15) años de edad, a través de la prestación de servicios médicos externos de pediatría y coadyuvar en la atención de los niños en el Hospital de Especialidades Pediátricas 'Omar Torrijos Herrera', de la Caja de Seguro Social.

- **UNIVERSIDADES**

La CSS establece Acuerdos / Convenios Académicos con algunas Universidades privadas en el territorio nacional, para facilitar la práctica profesional del RRHH en salud, de acuerdo con las carreras previamente pactadas. En algunas instalaciones de salud de la Institución se realizan rotaciones hospitalarias supervisadas por profesionales idóneos, a fin de fortalecer la formación

de estos profesionales, minimizando el déficit existente en el país, lo cual aporta al desarrollo de la medicina en Panamá.

- Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI): que facilita la práctica clínica de pregrado, grado y postgrado de los estudiantes de las ciencias de la salud, mediante rotaciones en las instalaciones acreditadas como docente de LA CAJA en la Provincia de Chiriquí y la concesión por parte de UNACHI de capacitación, educación superior y continua a los servidores públicos de LA CAJA, de conformidad con la oferta de carreras que imparte y que estén identificadas dentro de las necesidades de capacitación de LA CAJA.
- Universidad de las Américas (UDELAS). Se renueva y perfecciona en el año 2021.
- Universidad Latina de Panamá. Se encuentra vigente.

#### • **CONVENIOS EN PROCESO DE GESTIÓN CON EL MINISTERIO DE SALUD**

- Para la provisión de servicios de atención de salud, incluyendo la separación y compensación de costos por los servicios prestados entre ambas instituciones, a la población asegurada y no asegurada del país, con excepción de las Regiones Metropolitana de Salud, San Miguelito y Panamá Norte.
- Para la prestación de servicios de salud destinados a la procura de riñones de donantes de la población asegurada y no asegurada y trasplante renal a pacientes no asegurados, a nivel nacional.
- Para la prestación de servicios del Laboratorio de Trasplante, a la población no asegurada del país, que es receptora en los procesos de trasplante de médula ósea y a sus probables donantes.
- Para la prestación de servicios hospitalarios de segundo nivel de atención a la población no asegurada en el Hospital Regional Docente 'Irma de Lourdes Tzanetatos'.

#### • **OTROS CONVENIOS / ACUERDOS**

Existen otros Convenios / Acuerdos que mantienen vigencia desde la gestión de años anteriores al 2021, los cuales se enumeran a continuación:

- Hospital Regional Dr. Nicolás A. Solano: para la prestación de servicios hospitalarios de segundo nivel de atención, a la población beneficiaria de la Caja de Seguro Social
- Hospital Integrado Panamá Solidario: para la atención de pacientes de la Región Metropolitana de Salud, beneficiarios de la Caja de Seguro Social, afectados por CoViD-19.

## **DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**

#### • **NOMBRAMIENTO Y FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD.**

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 y Odontología 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.

**CUADRO No. 17**

Entrada	Fecha de Viva Voz	N° de Médicos Internos nombrados	Destino
Primer Grupo	25-mar-21	103	Panamá Metro, Colón, Chiriquí
Segundo Grupo	14-oct-21	119	Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón, Herrera, Panamá Este, Panamá Oeste, Veraguas

Por Ley se realizan dos entradas al Programa Nacional de Internado Médico, requisito ineludible para obtener la idoneidad en el Estado panameño. En el mes de marzo de 2021 se nombran 103 médicos y en octubre de 2021 se nombran 119 médicos, lo que hace un gran total en este periodo de 222 médicos internos, como se observa en el cuadro anterior.

Para el periodo de abril a octubre de 2021 se adjudicó un total de 29 plazas para Odontólogo Interno, detallado en el siguiente cuadro.

**CUADRO No. 18**

Entrada	Fecha de Viva Voz	N° de Odontólogos Internos nombrados	Destino
Primer Grupo	30-abr-21	16	Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Colón, Herrera, Los Santos, Panamá Este, Panamá Oeste, Veraguas
Segundo Grupo	22-oct-21	13	

En lo que corresponde a Residencias Médicas, de enero a agosto de 2021 se adjudican 147 plazas eventuales para el programa nacional de Doctorados y Maestrías Clínicas, se nombraron 116 residentes de especialidad y 31 residentes de subespecialidad.

Se organizaron dos concursos nacionales de Residencias Médicas para ofertar las plazas de especialidades y sub-especiales en las fechas que se detallan a continuación:

**CUADRO No. 19**

FECHA DEL CONCURSO	N° ESPECIALISTAS	N° SUBESPECIALISTAS	FECHA DE INGRESO AL HOSPITAL FORMADOR
21 de enero de 2021	86	17	2 de febrero de 2021 con Módulo de COVID-19
2 al 13 de agosto de 2021	30	14	2 de octubre del 2021

En este periodo, un total de 103 Médicos culminaron su formación en los Hospitales Formadores de la Caja de Seguro Social, desglosados en 89 Médicos Graduandos de Especialidades Médicas y 14 Médicos Graduandos de Subespecialidades Médicas, los cuales se detallan en los cuadros subsiguientes.

**CUADRO No. 20**

ESPECIALIDAD TOTAL	No GRADUANDOS 89
Anestesiología	8
Cirugía General	9
Cirugía Máxilofacial	2
Dermatología	2
Geriatría	3
Gineco-Obstetricia	7
Medicina Familiar	3
Medicina Interna	15
Medicina Preventiva	3
Oftalmología	2
Ortopedia	12
Otorrinolaringología	1
Patología	2
Pediatría	4
Psiquiatría	3
Radiología	5
Urgencias	6
Urología	2

**CUADRO No. 21**

SUBESPECIALIDAD TOTAL	No GRADUANDOS 14
Algiología	1
Cardiología	3
Cirugía Cardiovascular	3
Gastroenterología	1
Nefrología	1
Neumología	1
Neonatología	2
Paidopsiquiatría	1
Reumatología	1

En cumplimiento de los contratos y compromisos a los destinos laborales pactados, se dio inicio al trámite de nombramiento de 61 médicos que presentaron su idoneidad, de los cuales el 78.7% (48 nombramientos) pertenecen a Especialidades Médicas y el 21.3% (13 nombramientos) Subespecialidades Médicas.

**CUADRO No. 22**

ESPECIALIDADES TOTAL	NOMBRAMIENTOS INICIADOS 48
Anestesiología	8
Cirugía General	2
Cirugía Máxilo- Facial	1
Geriatría	1
Gineco-Obstetricia	3
Med. Física y Rehabilitación	3
Medicina Interna	5
Medicina Preventiva	1
Neurocirugía	1
Ortopedia	9
Otorrinolaringología	1
Patología	3
Pediatría	4
Psiquiatría	1
Radiología	1
Urgencias Médico Quirúrgicas	1
Urología	3

**CUADRO No. 23**

SUBESPECIALIDADES	NOMBRAMIENTOS INICIADOS 13
Cardiología	4
Cirugía Plástica	1
Endocrinología	1
Infectología	1
Nefrología	1
Neumología	2
Ortopedia Pediátrica	1
Paidopsiquiatría	1
Reumatología	1

## • OTROS PROYECTOS DESARROLLADOS.

En este periodo de noviembre de 2020 a octubre de 2021 se desarrollaron otros proyectos que se mencionan a continuación:

- Se trabajó en el Proyecto de la Ciudad de la Salud con la confección de la Ficha Técnica del Centro de Investigación e Innovación para la Salud, el Centro de Simulación Clínico Quirúrgica y el Centro de Educación Continua de la Caja de Seguro Social.
- En conjunto con el Departamento Nacional de Planificación de Salud, se realizó un análisis de la distribución actual y las necesidades a corto plazo del RRHH de Medicina Especializada y Subespecializada.
- En conjunto con el Departamento Nacional de Planificación de Salud, se elaboró el mapa del Recurso Humano actual de Medicina Especializada y Subespecializada de la Caja de Seguro Social y la proyección de las necesidades a corto plazo.
- En conjunto con la Subdirección de Educación de la Institución, se actualizó el Proyecto del Reglamento de Licencias Becas y Auxilios (LBA) de la Caja de Seguro Social.
- Se colaboró activamente con las actividades agendadas por la Comisión Nacional de Docencia de Médicos Residentes e Internos y por el Consejo Interinstitucional de Certificación Básica en Medicina.
- Se trabajó en la obtención de las nuevas licencias y la implementación para el acceso a la Biblioteca Virtual –Clinical Key.

## • Investigación y Bioética

Durante el periodo de pandemia, el trabajo de la Sección se modificó de manera tal que cumpliera con las Normas de Bioseguridad. Es así, que todas las actividades que antes se realizaban de forma presencial, ahora se realizan de forma virtual y electrónica, a saber: solicitudes de no objeción, solicitudes de autorización, entrega de notas, sometimiento de protocolo a los Comités de Bioética, entrega de respuesta a los investigadores, evaluaciones en los Comités Regionales, entre otras.

Durante el periodo del presente informe, en el Registro de Protocolos de Investigación de la CSS, se encuentran registrados ciento ochenta (180) proyectos, de los cuales el 14.4% (26) corresponden a proyectos sobre COVID-19.

El cuadro adyacente muestra el total de proyectos de investigación y enmienda aprobadas, no aprobadas y en revisión.

Es importante mencionar que en enero 2021 se inicia el Proyecto de Fortalecimiento a la Investigación en la CSS. Aspectos importantes que detallar como logros del proyecto son:

- Se realizó un curso de capacitación en línea de 38 médicos residentes para redacción de protocolos de investigación con apoyo de la SENACYT y del Sustentable Science Institute.

**CUADRO No. 24**

PROYECTOS DE INVESTIGACION	COMITÉ INSTITUCIONAL DE BIOETICA	COMITÉ DE BIOETIA DE INVESTIGACION DEL CHDrAAM
Aprobados	55	61
No aprobados	1	9
En revisión	12	0
<b>Total</b>	<b>68</b> 65 proyectos y 3 enmiendas	<b>70</b> 46 proyectos y 22 enmiendas

- La Sección de Investigación y Bioética se integra al proceso de acreditación hospitalaria del Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado de Herrera y lidera el cumplimiento del estándar HRP (Health Research Project) para investigación con sujetos humanos.

## **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

En materia de Salud y Seguridad Ocupacional a continuación se presentan los logros de mayor relevancia para la gestión del periodo noviembre 2020 a octubre 2021.

### **• APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA**

Diseño, construcción y equipamiento de:

- Centro Especializado de Diagnóstico en Medicina del Trabajo (15 % de avance).
- Módulo de Reinserción y Readaptación Laboral (30 % de avance).
- Laboratorio de Higiene y Seguridad, Química, Biología y Salud Radiológica de Ambiente Laboral (25 % de avance).
- Nuevas oficinas de la Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (15 % de avance).

### **• APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN**

- Sistema Informático de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales SYSO/SIGPRL-SO/f, VERSIÓN 2.0, EDICIÓN MAYO 2021 (95 % de avance).
- Sistema Informático de registro de incapacidad común y profesional (55 % de avance).
- Sistema de carpetas digitales para la gestión documental de la Dirección Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (90 % de avance).
- Nuevas hojas de registro diario de atención y de actividades de salud y seguridad ocupacional (50% de avance).

### **• APROBACIÓN DE NORMAS, PROTOCOLOS Y GUÍAS ELABORADOS Y/O ACTUALIZADOS EN LA DNSYSO.**

**CUENTA CON UN AVANCE AL 100%.**

- Norma administrativa de terapia ocupacional de salud y seguridad ocupacional.
- Protocolo para evaluar al trabajador y su retorno laboral post-COVID-19
- Guía de conceptos básicos de las pruebas para Coronavirus SARS-COV-2.
- Guía para la conformación e implementación del Comité de Salud, Seguridad e Higiene en los lugares de trabajo.
- Guía para emitir recomendaciones médico-preventivas de aptitud laboral.

## • **CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL RECURSO HUMANO**

- Capacitación a funcionarios de SySO a nivel nacional de la Metodología de Evaluación de los Trastornos Musculoesqueléticos. "Ergocheck" (86% de avance).
- Capacitación de los Técnicos de SySO a nivel nacional en los equipos utilizados para medir: calidad de aire, ruido ocupacional, iluminación, entre otros (100% de avance).
- Capacitación y fortalecimiento a los Inspectores de Prestaciones Económicas en materia de: Higiene y Seguridad, Normas y reglamentos aplicables a los procesos de inspección y supervisión (100% de avance).

## • **ESTUDIO, DISCUSIÓN Y APOORTE DE PROPUESTAS A LA LEGISLACIÓN APLICABLE A RIESGO PROFESIONALES EN PANAMÁ.**

Propuesta de modificación con avance de 50% y en espera de la aprobación de la CSS:

- Acuerdo N°2 de 1995. Por el cual se dicta el Reglamento General de Inscripciones, Clasificación de Empresa y Recaudos de Seguro de Riesgos Profesionales.
- Decreto Ejecutivo 68 del 31 de marzo de 1970. Por el cual se centraliza en la Caja de Seguro Social la cobertura obligatoria de los Riesgos Profesionales para todos los trabajadores del Estado y de las Empresas Particulares que operan en la República.

## **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 instalaciones, así como adiciones, remodelaciones, ampliaciones y mantenimiento de las unidades existentes, que están encaminadas a contribuir con el mejoramiento de las condiciones físicas de las instalaciones de salud.

Proyectos Terminados

En el 2021, 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 PROYECTOS

UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO	MONTO DE O/C-CONTRATO
<b>COLÓN</b>		
Policlínica de Nuevo San Juan	Suministro e Instalación de Muebles tipo Locker, para las áreas médicas y Administración	9,612.00
<b>CHIRIQUÍ</b>		
Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández	Suministro e Instalación de Estantería de Resistencia Media o Arma-rápido	189,690.66
<b>LOS SANTOS</b>		
ULAPS de Tonosí	Mantenimiento de Elevadores , por tres años (36 meses)	25,200.00
<b>PANAMÁ</b>		
Edificio 519- Clayton	Suministro e Instalación de mobiliario Modular de la Oficina Administrativas de la Torre de Control de la Dirección General	38,139.19
	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 Covid – Ciudad de la Salud	Habilitación del Instituto Cardiológico (4G) y Hospitalización de Cardiología (3A) para la nueva instalación del Hospital COVID	23,766,311.00
Policlínica Manuel María Valdés	Suministro e Instalación de Materiales y todo lo necesario para incluir en la Planta de Emergencia existente, los Depto. de Farmacia, Laboratorio y Rayos X.	93,000.00
Hospital de Especialidades Pediátricas	Suministro e Instalación de una (1) Planta Eléctrica	485,000.00
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
<b>PANAMÁ OESTE</b>		
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
Dirección de Mantenimiento	Servicio de Mantenimiento Bimensual para unidades de aire acondicionado de las agencias de la Provincia de Panamá	14,820.00
Dirección de Biomédica	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 Preventivo y Correctivo, Trianual de los equipos Ventiladores mecánicos avanzados marca MAQUET, MODELO SERVOi, ubicados en CHAAM y CHMAG	659,300.00

## 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
Bocas del Toro	Nuevo Hospital de Almirante	Anteproyecto, diseño, planos finales, especificaciones técnicas, Construcción y Equipamiento	24.47	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	87.95	64,205,690.00
Panamá	Hospital de Chepo	Estudio, Diseño y Construcción de la Nueva Consulta Externa, Reposición del Servicio de Urgencia y Estacionamiento.	91.50	8,500,000.00

## CIUDAD DE LA SALUD

### CUADRO No.3

#### ENTREGABLES EN CADA FASE

FASE I	Edificio Industrial Planta de Tratamiento de Desechos Residuales Centro de Cardiovascular Torácico (incluye salones de operaciones) Edificio de Hospitalización de Cardiovascular Torácico Área de Recepción de paciente crítico (Antiguo Urgencias) Bloque de Consulta externa Centro de Banco de Sangre y Centro de Nefrología Edificio Administrativo Auditorio	
FASE II	Torre de Hospitalización Médica Adultos Torre de Hospitalización Quirúrgica Adultos.	
FASE III	Edificio de Laboratorios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio General</li> <li>• Laboratorio de Trasplante</li> <li>• Laboratorio de Genética</li> </ul> Bloque Central: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiología</li> <li>• Patología</li> <li>• Farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenes</li> <li>• Centro de Endoscopia</li> <li>• 25 Salones de operación</li> <li>• Área de Intensivos</li> <li>• Unidad de Salones Post Grados</li> <li>• Centro de Investigación y Docencia</li> <li>• Centro de Medicina Física y Rehabilitación</li> <li>• Edificio de Habitaciones de Residentes Médico y Laboratorio de Patología</li> </ul>

- Central de Esterilización
- Cocina de Línea Fría

FASE IV	Edificio de Hospital Especializado Pediatría Hotel de familiares de pacientes Centro de Materno Fetal y Obstetricia Crítica
---------	---

Completar obra civil de las fases I, II, III, IV. Se finalizó el acuerdo con FCC y en noviembre 2021 el nuevo consorcio empezó para culminar la obra en 24 meses.

Estimación de finalización de cada fase:

CUADRO No. 4	
Fase I	8 meses
Fase II	12 meses
Fase III	15 meses
Fase IV	24 meses

## PROYECTOS EN EJECUCIÓN

### CUADRO No.5

#### B. INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS, SISTEMAS ESPECIALES Y OTROS PROYECTOS

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO	MONTO DE O/C-CONTRATO
Los Santos	ULAPS de Tonosí	Mantenimiento de Elevadores, por tres años (36 meses)	25,200.00
Panamá	Edificio Bolívar	Adecuaciones del departamento de Informática Planta Alta Dirección Ejecutiva de Prestaciones Económica.	21,430.00
		Suministro e Instalación de muebles modulares para el Depto. de Afiliación y el Departamento de Actuarial en la Planta Baja	122,463.99
	Edificio las Margaritas	Suministro e Instalación de Sistema Modular para la Oficina de Trabajo Social	3,411.20
	Agencia de San Francisco	Suministro e Instalación de una Manejadora de Aire Acondicionado por sistema de expansión directa de 20 toneladas, tipo separado	58,301.50
	Policlínica Manuel Ferrer Valdés	Suministro e Instalación de ocho (8) manejadoras de Aire Acondicionado y Ventilación para: Depto. Pediatría, Nutrición, Consultorios Médicos, Consultorios Padiopsiquiatría, Cuarto de Urgencia	545,580.01

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO	MONTO DE O/C-CONTRATO
	Policlínica Manuel María Valdés	Reubicación de Tanque de Metal de 25,000 galones de Reserva de Agua Potable existente	55,127.48
	Hospital de Chepo	Suministro e Instalación de Estantería de resistencia media o armarrápido, para nueva Urgencia y Consulta Externa	18,594.00
		Suministro e Instalación de Mobiliario Modular para la Nueva Urgencia y Consulta Externa	176,727.00
Panamá Oeste	Policlínica Santiago Barraza	Pintura exterior	175,000.00
Diferentes Unidades Ejecutoras - C.S.S.	Dirección de Biomédica	Contrato de servicio completo de Mantenimiento Trianual de los equipos unidades de ELECTROCIRUGIA, marca VALLEYLAB, instaladas en diferentes Unidades Ejecutoras	618,807.06
		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.A.A.M., HOSP. NELSON COLLADO, HEP, HOSP. RAFAEL HERNANDEZ.	380,200.00
	Centro de Distribución Médico Quirúrgico	Suministro e Instalación de Planta eléctrica de emergencia tipo abierta, con capacidad de 600 kw/750kva, 480/277 voltios trifásica, 60hz.	172,170.00

### Proyectos que iniciaron o continúan con trámites de contratación.

Para el 2021, 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.6

### A. CONSTRUCCIONES Y MEJORAS

PROVINCIA	PROYECTO / UNIDAD EJECUTORA	MONTO DE O/C-CONTRATO (aprox.)
Bocas del Toro	Nuevo Hospital de Almirante	41,500,000
Coclé	Policlínica de Antón	25,000,000
Panamá	Policlínica Básica de San Antonio	25,000,000
	Instituto de Salud Ocupacional	50,000,000
Veraguas	Administración de Santiago	8,500,000

## CUADRO No.7

### B. EQUIPOS, SISTEMAS ESPECIALES Y OTROS PROYECTOS

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO O ACTIVIDAD	COSTO APROX.	
Bocas del Toro	ULAPS de la Tablas	Suministro e Instalación de dos (2) Módulos para Vestidores	42,763.34	
	Policlínica de Guabito	Suministro e Instalación de dos (2) Módulos para Vestidores	31,539.80	
Colón	Complejo Hospitalario Dr. Amador Guerrero – Provincia de Colón	Construcción para las mejoras de todo lo concerniente Al Sistema Sanitario en el Departamento de Dietética y Nutrición	444,283.16	
		Remodelación de la Lavandería del Hospital Dr. Manuel Guerrero - Colón	769,664.00	
		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 Exteriores - Complejo Hospitalario Dr. Manuel A. Guerrero - Colón	950,495.84	
		Mejoras al Sistema de Voz y Data, notificación para evacuación por Voz y Sistema de Alarma Contra Incendio	1,026,010.02	
		Desmontaje, Suministro e Instalación de seis (6) elevadores tipo tracción, con cuarto de máquina - Complejo Hospitalario Dr. Manuel A. Guerrero - Colón	816,315.83	
		Suministro e Instalación de 13 manejadoras	766,695.00	
		Policlínica Dr. Hugo Spadafora	Adiciones y Mejoras de Adecuación a la Farmacia	171,069.00
			Pintura Exterior del Edificio Principal	114,700.00
		Policlínica de Nuevo San Juan	Muebles Modulares y sillas operativas para áreas médicas y administración	303,867.00
			Muebles de acero laminado en frío para el servicio de Laboratorio y Servicio de Farmacia	186,263.18
		Policlínica de Portobelo (ULAPS)	Construcción del Nuevo depósito de desechos sólidos hospitalarios	32,193.41
Coclé	Policlínica San Juan de Dios de Nata	Reemplazo de Enfriadores y Manejadoras	360,900.00	
Herrera	Hospital Dr. Nelson Collado	Limpieza, Desinfección, Pintura, Restauración de las escotillas y escaleras internas de los cuatro (4) tanques de reserva de agua potable, de filtro autolavable.	86,448.00	

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO O ACTIVIDAD	COSTO APROX.
Panamá	Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid	Pintura, Remozamiento de Paredes Externas y Mejoras de Ambiente Exteriores para los Edificios del Complejo, Especializada y Administración.	2,008,515.00
		Forro, Sello e Impermeabilización a la losa existente del Almacén Médico Quirúrgico, planta baja del Hospital General	352,408.00
Policlínica Alejandro de la Guardia		Sistema de Protección contra rayos	12,550.00
		Suministro e Instalación de Manejadora de Aire Acondicionado por sistema de expansión directa, tipo separado para el Departamento de Farmacia	74,440.00
Policlínica Carlos N. Brin		Remodelación de Servicios Sanitarios y Adecuación para personas con discapacidad en el pabellón B de la Policlínica	40,640.80
		Central de A/A de 40 toneladas para el Depto. de Farmacia	69,474.40
Policlínica J.J. Vallarino		Construcción de la Nueva Cerca Perimetral	52,428.34
		Adecuación del área para el Suministro e Instalación de nuevos muebles para la Central de Enfermería del Servicios de Urgencia	29,958.00
		Remoción de Azulejos, Remozamiento y Pintura de paredes y nuevos muebles para el Servicio de Esterilización	164,447.00
Policlínica Manuel Ferrer Valdés		Adecuación del área y Suministro e Instalación de nuevos muebles para el Servicio de Laboratorio	127,138.00
		Adecuación del área y Suministro e Instalación de nuevos muebles para la Central de Enfermería del Servicio de Urgencia.	29,958.00
		Puerta en marcha del sistema de detección de alarma contra incendios tipo convencional	118,432.55
		Adecuación de estacionamientos y rampas externas para personas con discapacidad	15,805.00
		Adecuación de los servicios sanitarios públicos para personas con discapacidad	62,978.00
Edificio 519-Clayton		Suministro e Instalación de Puerta de Acceso Vehicular y Construcción de Garita de Control de Acceso	107,777.00
		Servicio Técnico para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de A/A central del Edificio	108,400.00
		Suministro y Mano de Obra de Pintura en Superficies Externas y todo lo necesario para la mejora del Edificio	109,401.00
Edificio 520-Clayton		Suministro y mano de obra de pintura en superficies externas e internas y todo lo necesario para la mejora del edificio	97,836.00

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO O ACTIVIDAD	COSTO APROX.
	Edificios Los Mosqueteros	Adecuación de Estacionamientos y Rampa para personas con discapacitadas	3,853.00
	Policlínica Manuel María Valdés	Central de A/A por expansión directa tipo separado de 20 toneladas para el área de Radiología	67,950.00
		Adecuaciones del Área y Suministro e Instalación de Muebles para el Servicio de Laboratorio Clínico	221,041.00
	Policlínica Generoso Guardia	Adecuación de la Oficinas Administrativas de la Policlínica Generoso Guardia de Santa Librada	769,769.87
	Policlínica Presidente Remón	Suministro e Instalación de muebles de acero laminado en frío para el área de Farmacia	167,521.00
		Suministro e Instalación de Muebles de Acero Laminado en frío para el área del Laboratorio Clínico	207,751.95
		Adecuación y Remodelación de las áreas de Odontología	232,615.00
		Tanque de Reserva de un Tanque Vertical de Metal de 15,000 galones	79,270.00
	Hospital de Especialidades Pediátricas	Adecuaciones en la Sala de Cuidados Intensivos y Quirófanos	93,160.00
	Hospital Susana Jones Cano	Recaudación de áreas en locales de Plaza Conquistador para Consulta Externa Especializada del Hospital	282,057.00
	CAPPS de Torrijos Carter	Suministro e Instalación de Mobiliario para Farmacia	81,577.76
		Unidad Central de A/A expansión directa de 25 ton	85,300.00
	ULAPS Carlos Velarde	Nuevo Depósito de Desechos Sólidos Hospitalarios	20,573.00
		Construcción de Marquesina y Adecuación de Estacionamientos para discapacitados	64,793.00
		Construcción de Garita de Seguridad	53,826.00
		Central de A/A de 40 toneladas	60,917.00
	Policlínica de Cañitas	Adecuación y Remodelación de la Policlínica de Cañitas-Chepo	1,211,520.00
	Hospital Irma de Lourdes Tzanetatos	Reemplazo para suministro, instalación y Puesta en marcha del Sistema de Detección de Alarma Contra Incendio	165,533.00
		Suministro e Instalación de Caldera	250,000.00
Panamá Oeste	Policlínica Santiago Barraza	Suministro e Instalación de manejadoras de aire para el área de Odontología y Pediatría	127,530.00
		Reemplazo de Compresores Tipo Tornillo	196,000.00
	Policlínica Dr. Juan Vega Méndez	Adecuación a la Sala de Urgencia	132,801.25
	ULAPS de Guadalupe	Planta Eléctrica de Emergencia	48,500.00
Veraguas	Hospital Ezequiel Abadía Soná	Suministro e Instalación de tres (3) unidades manejadora de aire acondicionado para los servicios de Salón de Operaciones, Laboratorio y Radiología Médica y Respiratorio	214,600.00
	Coordinación Administrativa	Demolición del Edificio e Infraestructura, saneamiento cerca perimetral de las antiguas instalaciones de la Coordinación Provincial	130,604.00

PROVINCIA	UNIDAD EJECUTORA	PROYECTO O ACTIVIDAD	COSTO APROX.	
Diferentes Unidades Ejecutoras	CEDIS – Almacén de Medicamentos	Reemplazo de Tres (3) unidades de aire acondicionado de 20 ton	137,700.00	
	Depósito Médico Quirúrgico (CEDIS)	Plantas Eléctricas	Reemplazo de Sistema de Aire Acondicionado	210,050.00
			Mantenimiento a los cuartos fríos	66,000.00
			Agencia de Changuinola	65,000.00
			Hospital Rafael Estévez - Aguadulce	265,000
			Policlínica de Penonomé	163,900
			Hospital de Puerto Armuelles	80,300
			Hospital Rafael Hernández	247,450
			Cambio de Acometida, Suministro e Instalación de Planta de Emergencia	247,700
			Policlínica Carlos N. Brin	240,700
			Policlínica Santiago Barraza	215,600
			ULAPS de Guadalupe	48,500
			Hospital Hogar de la Esperanza	246,400
			Policlínica Dr. Horacio Diaz Gomez	240,700

## PROYECTOS INCONCLUSOS

La Caja de Seguro Social se ha comprometido en la culminación de estas obras. Estos proyectos cuentan con Términos de Referencia entregados y actualmente se trabaja en el Desglose de Precio y Pliego de Cargos.

**CUADRO No.8**

N°	PROYECTO	EMPRESA	MONTO DEL CONTRATO	ESTATUS
1	Policlínica de Boquete	RIVA, S.A.	12,250,000.00	57%. Liquidación Unilateral por parte de la CSS.
2	Policlínica de Aguadulce	RIVA, S.A.	21,171,956.49	70.72%. Liquidación Unilateral por parte de la CSS.
3	Pol. de Penonomé	COMSA TEYCO MALLOL	13,608,206.50	46%. Acuerdo de Liquidación Bilateral refrendado por la Contraloría General de la República.
4	Estacionamiento JJ Vallarino de Juan Díaz	HELIOPOL GEED	7,271,626.54	42%. Liquidación Unilateral por parte de la CSS.

## INSTALACIONES ATENDIDAS POR LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO

CUADRO No.9

### UNIDADES DE SALUD

PROVINCIAS	HOSPITALES	POLICLÍNICAS	ULAPS	CAPPS	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
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>75</b>

CUADRO No.10

### AGENCIAS Y EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS

PROVINCIAS	AGENCIAS	EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL
Bocas del Toro	2	1	3
Coclé	3	1	4
Colón	1	1	2
Darién	1	1	2
Chiriquí	5	3	8
Herrera	1	1	2
Los Santos	2	1	3
Panamá	12	19	31
Veraguas	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>58</b>

CUADRO No.11

### CENTROS 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

## HOSPITAL COVID



## HOSPITAL DE PUERTO ARMUELLES



**MÓDULO "A": CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL Y DE OPERACIÓN DE EMERGENCIA, CONSULTA ESPECIALIZADA Y PROGRAMADA, ADMINISTRACIÓN Y DOCENCIA**



**MÓDULO J: DORMITORIOS**



**MODULO G (DERECHA): COCINA Y LAVANDERÍA; MÓDULO H (IZQUIERDA): ALMACÉN Y MANTENIMIENTO**



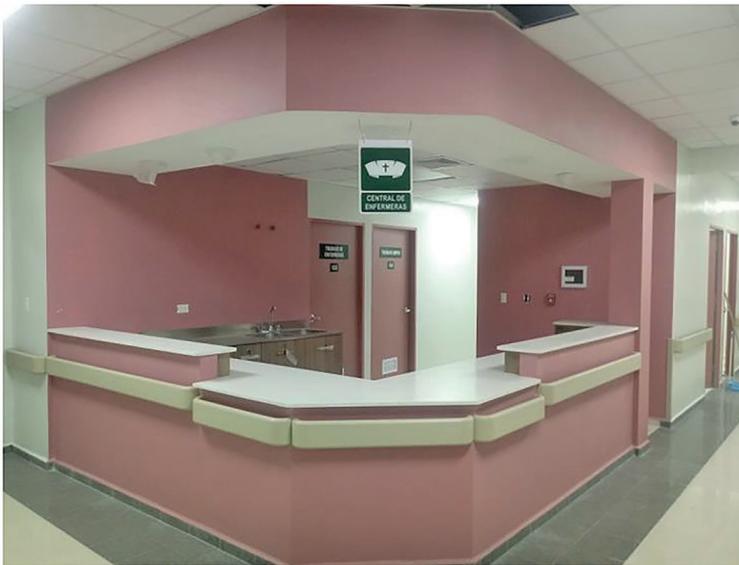
**MÓDULO H: ALMACÉN Y MANTENIMIENTO**



**MÓDULO I: EDIFICIO INDUSTRIAL**



**MÓDULO "E": QUIRÓFANOS, CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN, SALA DE PARTO, HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRÍA Y GINECOLOGÍA, HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGÍA ORTOPEDIA Y MEDICINA INTERNA.**



**CENTRAL DE ENFERMERÍA DE OBSTETRICIA.,  
N 100**



**NEONATALIDAD**

## HOSPITAL DE ALMIRANTE





## CONSULTA EXTERNA Y SERVICIOS DE URGENCIA – HOSPITAL DE CHEPO







    @csspanama

MEMORIA  
**2021**