

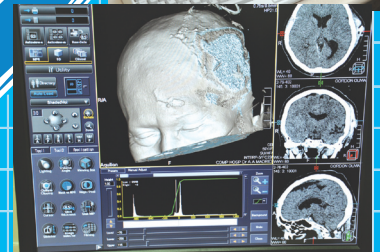


Memoria

2010



¡Transformándonos para servirles mejor!





MEMORIA
AÑO 2010

Presentada por el Director General
GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS

A la
Honorable Asamblea Nacional de Diputados

Sobre la Gestión Administrativa
de la Caja de Seguro Social
correspondiente al período
1 de noviembre de 2009 a 31 de octubre de 2010

Panamá, enero 2011.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN CAPÍTULO I

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

- A. Base legal, Fines, Visión, Misión y Valores.
- B. Marco Estratégico Institucional.
- C. Estructura Organizacional.

CAPÍTULO II

DESARROLLO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.

- A. La cobertura de la Seguridad Social.
- B. Logros Relevantes.
- C. Avance de la Gestión.

C.1. DIRECCIONES NORMATIVAS.

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

C.2. DIRECCIONES EJECUTIVAS NACIONALES.

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

ANEXO:

Formularios de Transparencia N° 1 y 2

Directorio Domiciliar de las Agencias Administrativas y de las Instalaciones de Salud.



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



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



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



Licenciado
Marlon de Souza Vieira
Subdirector General
Caja de Seguro Social



Licenciada
Doris Arias
Secretaria General
Caja de Seguro Social

Mensaje del Director

Ejecución y Proyectos

Desde que asumimos el reto de administrar la Caja de Seguro Social, dos objetivos principales motivaron nuestro mayor esfuerzo en beneficio de nuestra Institución: los funcionarios y los asegurados. De allí que nuestras iniciativas se han enfocado en mejorar la condición de nuestros funcionarios, lo que incide directamente en la atención y el entusiasmo demostrado hacia los asegurados.

Este nuevo año estará lleno de retos interesantes a nivel de infraestructuras en prestaciones médicas y económicas. Esperamos iniciar nuestra obra cumbre: La Ciudad Hospitalaria; así mismo iniciaremos un plan agresivo de mejoras a las instalaciones y le daremos al Complejo Hospitalario Metropolitano un nuevo edificio de 7 pisos para estacionamientos.

Para los funcionarios hemos desarrollado un plan de incentivos a través de diversos programas de reconocimientos, a fin de resaltar la labor extraordinaria dentro de la Institución. A través de una campaña denominada héroes, logramos seleccionar entre nuestro personal funcionarios que se han destacado de manera puntual con los valores fundamentales de nuestra institución, tales como: Honestidad, transparencia, trabajo en equipo, solo por mencionar algunos.

Así mismo a través de la capacitación buscamos actualizar a nuestro recurso humano en técnicas innovadoras de administración y de servicio. En el área de recursos humanos hemos modernizado a la Caja de Seguro Social imprimiendo nuevas estrategias en el manejo del personal.

Hemos logrado mejorar la calidad de la atención ampliando el sistema del Call Center, que ahora nos permite poner a disposición de los pacientes la agenda médica en un cien por ciento, logrando triplicar el número de citas médicas dadas en un día. Las filas se han acortado y los medios en sus reportes diarios dan testimonio de ello.

Bajamos significativamente (más de un 80%) la mora en mamografías, lo que representa mejores días para aquellas mujeres que pudieron tener una detección temprana del cáncer de mama o de cualquier otra patología; así mismo la tranquilidad para aquellas cuyos resultados fueron negativos y no tuvieron que pasar meses a la espera de ese diagnóstico.

Todos hemos sido testigos de las cirugías novedosas que han realizado en la CSS nuestro equipo médico, lo que habla muy bien de todos nosotros, pues como ya he mencionado, el logro de unos es el de todos, pues estamos juntos en el mismo equipo. La cirugía de las panamesas, las 39 cirugías de corazón en niños realizadas por médicos extranjeros y panameños, las cuales repetiremos en el año 2011, así como la disminución de la mora quirúrgica y de varios procedimientos, hablan muy bien de todos nosotros.

Sabemos que el camino apenas inicia y que las transformaciones no se logran de la noche a la mañana, requieren de una base para el desarrollo de una estructura sólida y en eso estamos. Pero paralelo a la construcción de estas bases están ocurriendo cosas y los cambios se están viendo.

También hemos puesto en marcha la campaña "Valora tu Caja", que busca crear conciencia de lo que representa la Institución para todos los panameños y todo el aporte que hacemos al país. Así mismo deseamos crear conciencia en el asegurado del trabajo que representa mover 2.8 millones de asegurados y beneficiarios. Esta es una labor que indudablemente hay que valorar.

El nuevo proceso de atención al asegurado en los laboratorios, el cual agiliza y organiza mejor las filas de atención, además de mejorar la entrega de los resultados, es otro de los avances alcanzados en beneficio de la atención al asegurado. En estos momentos el laboratorio del Complejo Hospitalario Metropolitano está próximo a recibir la certificación ISSO 9,000, calificación que certifica la calidad y control del mismo.

Este nuevo proceso está implementado en todos los centros de salud de la capital, Santiago, Natá, Chitré, Bugaba, Las Tablas y Aguadulce.

Llevamos a cabo la Licitación de la solución financiero-administrativa (ERP) para agilizar los procesos y transacciones financieras y administrativas, mejorando al mismo tiempo el control de estas operaciones en la Institución. El acto público se inició el día 04-sep-2010. Esto también permitirá contar con información financiera y operativa fidedigna, por departamento, unidad ejecutora, dirección o consolidada por niveles gerenciales

También la Licitación del Sistema para el manejo y administración del Recurso Humano. Esta aplicación permitirá una mejor administración de nuestro recurso humano y ser más diligentes y expeditos en las respuestas a los funcionarios.

Y la Licitación de un Sistema Logístico y de Inventario para el manejo de los medicamentos e insumos médico quirúrgicos. Esto nos permitirá tener un control absoluto de los inventarios de estos productos, asegurando así la existencia requerida para satisfacer nuestra demanda, evitando el vencimiento y asegurando una planificación adecuada de sus adquisiciones. En este aspecto, ya pudimos reducir el desabastecimiento de los medicamentos de un 12% (promedio año 2009) a un 5-6%.

Muy pronto también la administración de la salud dará un giro importante en como brindamos la atención, ya que a partir de abril de 2011, iniciaremos la implantación del nuevo sistema de gestión hospitalaria el cual tendrá un impacto importante en la eficiencia del trabajo que el personal de salud realiza, así como en el servicio y atención que le daremos a nuestros asegurados. Aspiramos a mejores días para la Institución, a que cada panameño se acueste seguro de que cuenta con un servicio que está allí, para asistirlo cuando tenga un quebranto de salud o cuando esté saludable, porque la prevención es parte importante de los proyectos de atención en esta administración.

INTRODUCCIÓN

La Memoria de la Caja de Seguro Social del año 2010 se constituye en el informe anual de las actividades más relevantes en materia de salud, prestaciones económicas, innovación tecnológica, administrativas y financieras, realizadas a favor de los asegurados, beneficiarios, jubilados, pensionados, empleadores y la comunidad en general.

Desde noviembre del año 2009 hasta octubre del año 2010, la administración y sus colaboradores han realizado un conjunto de actividades y múltiples acciones encaminadas a lograr el éxito del objetivo estratégico institucional y funcional de las políticas de seguridad social en su gestión vinculante con el Estado y los asegurados.

En el marco del desarrollo nacional, la Caja de Seguro Social, al proteger a más del 80% de la población total del país, se instituye en el programa social nacional de más alta cobertura que logra importantes beneficios en las condiciones socioeconómicas, no sólo de los trabajadores del área urbana en los sectores del comercio, industria y construcción, sino de un grupo significativo de cotizantes de bajos ingresos, trabajadores del área rural y del campo, discapacitados, mujeres, especialmente trabajadoras domésticas; recompensando a todos con la extensión de beneficios de protección a sus dependientes.

En este sentido, a medida que el Estado impulse programas y proyectos de inversión pública y privada, reduciendo el desempleo y asegurando nuevos empleos en el mercado laboral formal, como se puede evidenciar con el 6.5% del crecimiento económico, entre enero y agosto del presente año de 2010, y además con la cancelación de B/27.3 millones del déficit de caja del Subsistema Exclusivamente de Beneficios Definidos, correspondiente al año 2008, como lo estipula la Ley N° 51 Orgánica, deberían proveer una base sólida para el sistema financiero institucional.

Sin embargo, en este importante aspecto del sostenimiento financiero de la seguridad social, influyen, por un lado, los factores externos relacionados con la economía internacional, como las constantes tasas inflacionarias de las divisas y los reducidos márgenes de intereses en las inversiones; además de los factores de riesgo en el sector salud, como lo fue la prevención y seguimiento a la pandemia del virus H1N1, que se expandió a nivel mundial. Por otra lado, inciden los factores internos, los cuales están determinados por la transición demográfica, que caracteriza el ciclo de vida de la población panameña, incrementando los egresos en las pensiones a largo plazo y elevando los costos de los insumos, equipos médicos quirúrgicos y medicamentos por la alta tasa de morbilidad de enfermedades crónicas no transmisibles; aunado a los patrones socioculturales, que se resisten a los cambios y por ende, reducen la optimización de los servicios.

En este contexto, la actual administración ha puesto en marcha el compromiso de la transformación organizacional, cuya directriz se fundamenta en elevar los estándares de vida y satisfacer las demandas de todos los segmentos de los asegurados cotizantes y beneficiarios, en lo que a salud y prestaciones económicas se refiere.

Consecuentemente con el compromiso, se han fortalecido y desarrollado programas de innovación tecnológica, proyectos de inversión de infraestructura, convenios y acuerdos nacionales e internacionales para el intercambio de conocimientos y experiencias, basados en las buenas prácticas y la transparencia.

Las acciones se han focalizado en dar respuesta a reducir las filas para las citas médicas, confirmándose que se ha triplicado el número de citas médicas dadas en un día, avances en el Modelo de Atención con el Programa de “Médico de Cabecera”, mejoras en los niveles de abastecimiento de medicamentos, reduciéndose progresivamente el desabastecimiento a un margen entre un 5% y 6% (septiembre de 2010). También se registró un alto índice de agilización de los trámites de entrega de las prestaciones económicas en pensiones y subsidios a corto y largo plazo, mejoras en los tiempos de pagos a proveedores y en la recaudación por medio del servicio bancario ACH, el lanzamiento del proyecto de la “Ciudad Hospitalaria” y el Concurso de Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria 212”, para promover y estimular al capital humano que colabora en las funciones de atención y mejora de la imagen institucional.

Se han alcanzado estos logros significativos en este primer año de gestión, los cuales han sido una experiencia enriquecedora de mucho valor agregado que darán solidez ante los desafíos que aún se tienen por delante y que se afrontarán con disciplina e innovación, como factores claves que garantizarán la competitividad y excelencia del sistema de seguridad social.

JUNTA DIRECTIVA AÑO-2010

HÉCTOR ORTEGA G. Presidente	
JOSÉ ALBA Vicepresidente	
PRINCIPALES	SUPLENTES
Franklin Vergara Ministro de Salud	Félix Bonilla Secretario General - Ministerio de Salud
Alberto Vallarino Clement Ministro de Finanzas	Dulcidio De La Guardia Viceministro de Economía y Finanzas
Héctor Ortega Empresarios	Marta Patricia de González Ministerio de Economía y Finanzas
Guillermo Puga Obreros	Eduardo Pazmiño U. Empresarios
Griselda Valencia Obreros	José Pedroza Obreros
Manuel V. Aizpurúa Empresarios	Miguel Ángel Edwards Obreros
Manuel Pinzón B. Empresarios	Rolando González Empresarios
Rafael Medina Pensionados y Jubilados	Ricardo Amado Empresarios
José Alba Empleados Públicos	Lastenia Canto Pensionados y Jubilados
Manuel de Jesús Tajú Sindicato de Empleados del Comercio	Carlos Baltasar Empleados Públicos
Rafael Reyes Richa Representante de los de los Trabajadores de la Salud	Erick Bonilla Sindicato de Empleados del Comercio
Gioconda T. de Bianchini Contralora de la República	Esmeralda Buchanan de Blanford Representante de los Trabajadores de la Salud
	Amanda Blanco Representante de los Trabajadores de la Salud
	Luis F. Icaza Franceschi Subcontralor de la República
	Winston Sánchez Representante de la Contraloría de la República

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

AUTORIDADES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS DIRECTOR GENERAL	
MARLON DE SOUZA VIEIRA SUBDIRECTOR GENERAL	
DORIS ARIAS SECRETARIA GENERAL	
Grace De León de Murcia Oficina de Asuntos Corporativos	Sonia Selles de Díaz Directora Nacional de Auditoria Interna
Javier Díaz Director Ejecutivo Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud	César García Nuñez Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas – IVM
Rosaura Gonzáles Marcos Directora Ejecutiva Nacional Legal	Alberto Maggiori Toledano Director Ejecutivo Nacional de Finanzas y Administración
Lourdes Paredes de Morrison Directora Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos	Carlos Antonio Tasón Director Ejecutivo Nacional de Innovación y Transformación
Marisol Velasco Directora Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	Berena Bozzi Directora Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado
Danilo Ciniglio Director Ejecutivo Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo	

CAPÍTULO I

ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL Y MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

El marco legal es la base que faculta a la Caja de Seguro Social para establecer las directrices generales del funcionamiento administrativo, económico y financiero del régimen de seguridad social, de conformidad con la Constitución Nacional, las leyes y reglamentos compatibles con su razón de ser.

A. ASPECTO CONSTITUTIVO LEGAL.

1. BASE LEGAL

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

2. VISIÓN

Ser Modelo de Excelencia en Seguridad Social.

3. MISIÓN

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

4. VALORES

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

- Pasión por lo que hacemos
- Comunicación
- Trabajo en equipo y orientado a resultados
- Enfoque
- Compromiso
- Transparencia
- Honestidad
- Responsabilidad
- Pertenencia
- Calidad y Calidez
- Respeto
- Sentido solidario.

B. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico se orientó en el marco del lema: “Volviendo a lo Básico: El Cambio para Nuestra Gente”, cuyo mensaje desea transmitir de manera muy clara y positiva las intenciones de la nueva administración, que aspira a rescatar el regresar a lo básico y estableciendo cambios operativos, funcionales y estructurales para la razón de ser de la Caja de Seguro Social: el asegurado y los colaboradores.

Con este esquema, los objetivos institucionales están enfocados hacia el desarrollo y el mantenimiento de procesos o bien objetivos en los niveles actuales o en sus efectos encaminados a restaurar áreas que realmente requieren correcciones inmediatas. Es decir, la gestión de la Caja de Seguro Social efectúa acciones directas y prácticas sobre sus objetivos de desarrollo, mantenimiento y de tipo restaurativos, lo cual le dará una dinámica de ejecución muy orientada hacia los resultados, que le permitirán a la Institución lograr mantener un alto nivel de eficiencia y rendimiento, a la vez que le proporcionará la oportunidad de corregir aquellas que realmente están afectando el funcionamiento de la entidad.

En este contexto gerencial, se han obtenido algunos parámetros de decisión estratégica, entre ellos: la asignación de recursos y prioridades, la determinación de un calendario o programación estratégica y esquemas de divulgación; así como la definición de la cartera de proyectos estratégicos y de inversión.

Particularmente este esquema determinó de forma inmediata que existen elementos que serán necesarios corregir de inmediato, sobretodo aquellos que están ligados a procesos de operación crítica y que generan reacciones o percepciones de un área, pero su afectación es generalizada; estos problemas identificados fueron los siguientes:

- Mora quirúrgica
- Mora en consulta externa.
- Disponibilidad de medicamentos
- Niveles de atención en general o
- Procesos administrativos.

Para alcanzar resultados exitosos en estas áreas prioritarias y críticas, se implementaron iniciativas y estrategias concretas en los siguientes cinco ámbitos:

1. **Crecimiento y Desarrollo.** Se enfoca al fortalecimiento de los Recursos Humanos y Físicos. Busca lograr un clima organizacional que permita desarrollar todos los procesos institucionales.
2. **Procesos Internos.** Está encaminado a desarrollar y fortalecer los procesos internos para hacerlos más eficientes, reducir los tiempos de trámites y de atención. Desarrollar nuevos modelos de atención y gestión en las áreas prioritarias, incrementar la capacidad de gestión institucional y educar a los usuarios.
3. **Sostenibilidad.** Se orienta a fortalecer la sostenibilidad financiera de la Caja de Seguro Social, incrementando y/o fortaleciendo los ingresos.
4. **Innovación y Transformación.** Busca reducir la brecha tecnológica encontrada en la Caja de Seguro Social, incrementar y fortalecer la capacidad de gestión, modernizar la Institución, integrar las operaciones administrativas y financieras reduciendo tiempos de respuesta; abrir mayores espacios para la comunicación fluida entre la Institución y el usuario, a través de mecanismos tecnológicos.
5. **Usuarios de los Servicios.** Dirige su atención al mejoramiento de la equidad del sistema y el acceso a los servicios, garantizando la seguridad, oportunidad, calidad y calidez en la atención y en los servicios, fortaleciendo los derechos de los usuarios y la participación social, como parte de la transparencia en la gestión institucional.

El desarrollo de este proceso permitirá aplicar los cambios y llevar a cabo actividades requeridas por la Institución para poder cumplir y exceder las necesidades de los Asegurados y colaboradores.

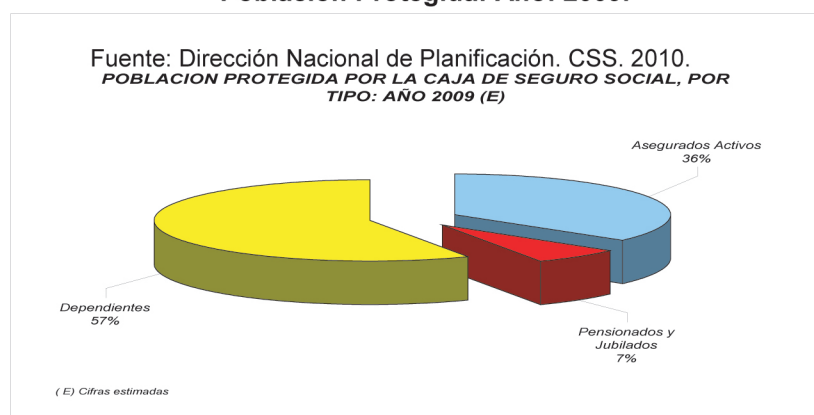
CAPÍTULO II DESARROLLO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.

El acceso oportuno, con calidad y eficiencia en las prestaciones y servicios que otorga la Institución a los cotizantes y sus beneficiarios, constituyen los principios y valores para el desarrollo de su gestión y área de competencia.

A. LA COBERTURA DEL SEGURO SOCIAL.

En el año 2009, la cobertura de la Caja de Seguro Social alcanzó un estimado del 80% de la población total del país, reflejando una tendencia positiva debido al crecimiento económico, la generación de empleo, producto de las disposiciones, de la Ley 51 y a la implementación de las políticas de desarrollo del gobierno nacional.

**Gráfica N° 1:
Población Protegida: Año: 2009.**



Fuente: Dirección Nacional de planificación. CSS, 2010.

Para este año, la población protegida por esta entidad, registró la cantidad de 2, 631,399 de asegurados, de los cuales 939,169, o sea, el 36% corresponden a los asegurados activos, mientras que 1,505,607 comprenden los dependientes y 186,623 representan los jubilados y pensionados.

Ante este aumento de la cobertura de los asegurados, la Caja de Seguro Social contribuye a influir en las políticas sociales en el combate a la pobreza, por ende, adapta y desarrolla estrategias para el uso eficiente de los recursos, velando por mantener la sostenibilidad financiera; buscando siempre proporcionar una excelente atención en los servicios de salud y prestaciones económicas, para que estas sean ágiles y oportunas a favor de todos los derechohabientes.

B. LOGROS RELEVANTES

Se refiere a las acciones más destacadas que se han concretado y alcanzado impacto en la población protegida en este período de gestión, estas son las siguientes:

1. Mejoras en los Procesos de Compras

Se instrumentalizó el sistema de pago mediante transferencias automáticas de fondos a las cuentas bancarias de los proveedores, vía ACH, para agilizar el proceso de pago a los proveedores y la entrega oportuna de las diversas compras institucionales.

2. Promoción del Capital Humano

Se convocó al Primer Concurso Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria “212”, el cual era válido para todos los colaboradores a nivel nacional. Este concurso tuvo por objetivo estimular y otorgar el más alto reconocimiento a todos aquellos colaboradores que han desempeñado exitosamente sus funciones a favor de la seguridad social.

3. Calidad en la Atención al Asegurado

Se implementó el “Modelo Moderno de Atención y Educación al Usuario”, para mejorar los índices de satisfacción de la población asegurada, reducir las quejas, la falta de comunicación e implementar un mayor control en la orientación al asegurado para prevenir el uso indebido de los servicios de salud.

4. Eficiencia en el Otorgamiento de Prestaciones Económicas

Se inició el proceso de afiliación de asegurados, a través del nuevo Sistema Informático, denominado Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), el cual reducirá los tiempos de trámites debido a la integración de las agencias a nivel nacional.

5. Impulso a la Gestión de Recaudación Institucional

Se eliminó el Sistema de Debitación Bancaria y se trasladaron todas estas empresas al Sistema ACH, lo que ha contribuido a dinamizar el sistema de cobranza. Con la aplicación de este sistema, los débitos son automáticos a las cuentas de los clientes y el banco originador es el encargado de consolidar el monto de los cobros y transferirlos al Banco Nacional de Panamá.

6. Ampliación de la Red de Servicios a través de la Apertura de nuevas agencias

- Se procedió a inaugurar, en el mes de abril del año 2010, la Agencia Administrativa de Arraján.
- Traslado de la Sub agencia Administrativa de Darién a las nuevas instalaciones de la Ciudad Gubernamental en La Palma, proporcionando a esta región mayores facilidades y tecnología.
- Establecimiento de la Sub agencia ubicada en la Isla Bocas del Toro, con la finalidad de facilitar el pago y trámites de los asegurados y empleadores.
- Se crearon cuatro (4) nuevos puestos de pagos para los pensionados y jubilados en la Agencia de David, Chiriquí.
- Se logró trasladar el Centro de Pago de las instalaciones de la Agencia Administrativa de Chepo al local ubicado en Centro Parroquial, para beneficiar a 826 Pensionados y Jubilados del área de Chepo.

7. Agilizar las citas médicas y eliminar largas filas

El Centro de Llamadas, ha logrado disminuir las largas filas y la necesidad de madrugar para conseguir sus citas médicas. Actualmente el 100% de las citas de medicina general, pediatría y odontología se otorgan por este sistema.



8. Programas de Salud

Se logró fortalecer la estrategia del Médico de Cabecera, la cual permitirá una atención integral del paciente al favorecer el control de salud y la prevención de enfermedades.

9. Reducción de la Mora en Mamografías

Se logró bajar a cero la mora en mamografías, lo que representa mejor calidad de vida para las mujeres que acudieron a las instalaciones de salud para efectuarse los exámenes, como respuesta a la fuerte campaña institucional sobre la prevención y detección temprana del cáncer.

10. Cirugías Novedosas

Se han realizado novedosas intervenciones quirúrgicas como fue la separación de las siamesas, denominadas “panamesas”, en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid y 39 cirugías de corazón en niños con problemas de cardiopa-

Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, y en el Hospital El Vigía, Chitré, provincia de Herrera, se realizaron ocho cirugías de implante coclear, que beneficiaron a pacientes de Panamá, Chiriquí, Los Santos y Veraguas.

11. Reducción de la lista de espera para citas con especialistas y procedimientos

Se nombraron un total de 50 médicos entre generales y especialistas, de un total de 240 proyectados para los próximos meses y se reforzaron las especialidades en horarios vespertinos.

12. Mejor atención en los Laboratorios

Se implantó un nuevo proceso de atención al asegurado en los laboratorios, lo cual permite mayor eficiencia y agilidad desde la disminución de las filas hasta la entrega oportuna de los resultados. Este nuevo proceso se ha aplicado en todas las instalaciones de salud de la provincia de Panamá y se extendió a Natá y Aguadulce, provincia de Coclé, en Santiago, provincia de Veraguas, Chitré, provincia de Herrera, Las Tablas, provincia de Los Santos y en Bugaba, provincia de Chiriquí.

13. Depuración de la Data

Se dio inicio a la depuración de la data, actividad rigurosa que permitirá realizar con mayor agilidad y veracidad los procesos de trámites de pensiones, reduciendo el tiempo de trámites de las prestaciones económicas de corto plazo a 10 días y las de largo plazo a 2 meses. También facilitará la elaboración de los estudios actuariales, que tienen un significado importante para las proyecciones financieras institucionales.

14. Sistema para el Manejo y Administración del Recurso Humano

En septiembre del año 2010, se realizó el acto público para la licitación del Sistema para el manejo y administración del recurso humano, herramienta tecnológica con la cual se accederá a una mejor gestión del recurso humano.

15. Reducción del Desabastecimiento de Medicamentos

Se alcanzó reducir el porcentaje del desabastecimiento de medicamentos de un 12% registrado como promedio en el año 2009, a un 5% a 6% en septiembre del año 2010.

16. Sistema Logístico y de Inventarios

En el mes de octubre del presente año, se inició el acto público para la licitación del sistema logístico y de inventario para el manejo de los medicamentos e insumos médico quirúrgicos. Con la adquisición de este sistema, impulsará el desarrollo de una correcta planificación para mantener un control absoluto del inventario de estos productos, asegurando así, la existencia requerida de los insumos para satisfacer la demanda y evitar el vencimiento y desabastecimiento de los mismos.

17. Donación de terrenos para la Ciudad Hospitalaria.

Se concretó la donación por parte del Estado de un terreno de 32 hectáreas, valorado en B/. 64 millones, para la construcción del conglomerado de edificaciones de la nueva Ciudad Hospitalaria.

18. Indemnización de la empresa ICA

Se logró recuperar la suma de B/.3.0 millones, en concepto indemnización por la empresa ICA de los terrenos de la Institución que fueron utilizados para los corredores Sur. La nueva negociación que se encuentra en proceso de aprobación y formalización, se eleva a B/.6.4 millones en comparación con la suma anterior de B/.3.4 millones.

19. Convenio con EsSalud de Perú

Se firmó el Convenio con EsSalud (Seguridad Social del Perú), para la adquisición de un nuevo sistema de gestión de salud, registro médico digital y nuevo sistema de atención y servicio al asegurado, además se contará con la asistencia técnica especializada para su implantación. Este Convenio de cooperación, representó un ahorro potencial de B/.25 a B/.30 millones para la Institución.

20. Mejoramiento de la atención brindada en los servicios de urgencia

Se fortalecieron los servicios de urgencia de la provincia de Panamá. Se nombraron 18 nuevos funcionarios, entre médicos generales y pediatras. Se continuó la evaluación e intervención en las instalaciones del área del interior para mejorar el servicio.

21. Inversión en equipos médicos modernos de alta tecnología

Para asegurar la atención y servicios a los asegurados con calidad, se ha invertido en proporcionar equipos modernos y eficaces..

- El Departamento Nacional de Administración de Desastres (DENADE) logró la adquisición de una flota de (5) cinco nuevas ambulancias de Soporte Vital Avanzado.



- Adquisición de un moderno equipo para realizar pruebas de Acido Desoxiribo Nucleico (ADN) y del Acido Ribo Nucleico (ARN) para biología molecular del servicio de Genética del Complejo Hospitalario Metropolitano.



- En el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid se adquirieron sofisticados equipos como Resonancia Magnética, dos Tomógrafos Axial Computarizados, por un valor estimado de B/ 1.3 millones



- Se logró obtener un moderno equipo para efectuar cirugías de rodilla que fue adquirido para la Policlínica de Juan Díaz. Su valor supera los B/.48 mil.



- La Policlínica Santiago Barraza, en La Chorrera, adquirió un moderno equipo de Rayos X denominado fluorradiógrafo. El valor es de B/.284 mil.



- Se adecuaron las áreas de Observación y Choque del Servicio de Urgencias del Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP), con el fin de instalar dos modernos equipos de Imagenología: un Tomógrafo de 64 cortes y un Rayos X digitalizado, por la suma de B/.1.0 millón.

- Se crea el Centro Especial de Toxicología (CET), con oficinas en la sede central de Clayton, el cual se desarrollará en cinco fases, favoreciendo la atención integral y oportuna de los pacientes afectados por el dietilenglicol, así como la investigación y capacitación en el tema de toxicología.



- Para fortalecer la atención a los pacientes de insuficiencia renal de Coclé y Veraguas, se adquirieron 12 nuevas máquinas de hemodiálisis, ampliando así el servicio en el hospital Rafael Estévez de Aguadulce.



22. Promoción en mejoras físicas y construcción de nuevas instalaciones de salud

Se mejoraron las condiciones físicas de las instalaciones de salud por ser una prioridad que se complementa con los retos de los modelos de atención al asegurado.

- **Bocas del Toro**

Hospital de Changuinola. Construcción de la planta de tratamiento. Con un avance de un 90% por un valor de B/.496 mil y el nuevo Edificio de Urgencias, por la suma de B/.1.3 millones.

- **Colón**

Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero. Reestructuración y equipamiento en la sala 8 de Medicina Interna de Hombres, por un monto total de B/.145 mil.

- **Chiriquí**

Policlínica Dr. Pablo Espinosa. Habilitación de los talleres y depósitos y almacenes, por el costo de B/. 208 mil.

- **Herrera**

Se inauguró el Hospital El Vigía, en la Ciudad de Chitré, por la suma aproximada de B/.39.2 millones.

- **Panamá.**

- o Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid. Reemplazo de la planta eléctrica de emergencia, por la suma de B/.143 mil.

- o Policlínica Manuel Ferrer Valdés. Remodelación del salón de fisioterapia, por la suma de B/.62 mil.



o Centro Materno Infantil de Arraiján. Avance de un 50% en la construcción. Beneficiará a una población de más de 62 mil niños, adolescentes y mujeres, por un costo de B/. 5 millones.

o Policlínica Presidente Remón. Avance en el suministro e instalación de un elevador para 20 pasajeros por B/. 150 mil.

o Policlínica Alejandro De la Guardia. Reparación y mejoramiento de las instalaciones, áreas de los canales y cubierta. B/.43 mil.

o Policlínica Manuel María Valdés. Reparación y mejoramiento de las instalaciones, áreas de los sobre techos. B/. 95 mil.

o Hospital Dra. Susana Jones Cano. Remodelación del área de los quirófanos, por la suma de B/. 200 mil; y la adecuación de depósito de medicamentos, por el costo de B/.32 mil.

o Policlínica J. J. Vallarino. Avance de un 70 % en la construcción del nuevo pabellón "D", en Juan Díaz, que permitirá la ampliación de los servicios de Odontología, Laboratorio, Farmacia de Urgencias, Trabajo Social, y otros, a un costo de B/. 2.9 millones.

o ULAPS de Las Cumbres, ULAPS de San Cristóbal y la ULAPS Máximo Herrera, se construyeron áreas de comedor, por un costo total de B/. 86 mil.



- o Hospital de Chepo. Avance en la remodelación de los quirófanos, presupuestado por la suma de B/.2.9 millones. Finalizó la instalación de una (1) caldera de 80HP, por el costo de B/. 90 mil y la instalación de lavadora de ropa de 200 libras, por la suma de B/.65 mil.

- o Policlínica Dr. Juan Vega, San Carlos. Suministro e instalación de una (1) planta eléctrica, por un costo de B/. 69 mil.

- **Veraguas**
Hospital Ezequiel Abadía, en Soná. Se entregaron las nuevas instalaciones de Consulta Externa, por el costo de B/.2.5 millones. Esta infraestructura cuenta con 8 consultorios de medicina general y distintas especialidades



C. AVANCE DE LA GESTIÓN

C.1. DIRECCIONES NORMATIVAS

El desarrollo de los procesos administrativos, económicos y financieros, que garanticen el cumplimiento de las funciones de la Caja de Seguro Social, se sustenta en las políticas y directrices de seguridad social que emanan de los órganos superiores.

1. SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General, ente ejecutivo de enlace y coordinación de la Junta Directiva y Dirección General con la estructura interna y las entidades externas, ha emprendido acciones orientadas a mejorar la tramitación como vía eficiente de comunicación, para beneficio de los usuarios de la seguridad social.

Los resultados obtenidos indican los siguientes aspectos: ahorro de los tiempos y reducción de los costos de tramitación, mayor garantía de seguridad y acreditación.

La agilización de las solicitudes recibidas, sean estas de oficios, poderes, recursos de reconsideración y apelación, quejas administrativas, certificaciones o expedientes, entre otros trámites; están sujetas al uso de la tecnología moderna, lo cual ha permitido entregar la correspondencia con seguridad a los diferentes instancias correspondientes. Estas medidas implantadas logran verificar la autenticidad de las mismas, evitan errores y facilitan la gestión administrativa.

El estado de la tramitación durante el año 2010, se elevó a la cantidad de 14,423 documentos, descrita a continuación:

**Cuadro N° 1:
Recepción de Documentos, año 2010.**

Descripción de Documentos	Total
Oficios	532
Poderes	176
Recursos de Reconsideración	367
Recursos de Apelación ante la Junta Directiva 3	76
Revisión Administrativas 2	0
Quejas Administrativas 6	
Correspondencia para la Secretaría General 3	,085
Correspondencia para la Junta Directiva 8	02
Certificaciones	1,221
Expedientes	7,838
TOTAL	14,423

Fuente: Secretaría General. CSS. 2010.

En el área de Resoluciones de la Junta Directiva sobresalientes, se presentaron los siguientes Convenios firmados:

- Convenio de Cooperación entre la Caja de Seguro Social (CSS) y la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI). Resolución N° 41,751, del 7 de enero de 2010.
- Convenio con el Seguro Social de Perú, para desarrollar proyectos de Asistencia Técnica. Resolución N° 41,188 de 18 de agosto de 2010.
- Prórroga del Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo. Resolución N° 41,850, del 18 de marzo de 2010.
- Autorización de gastos para contratos para la prestación de servicios externos de salud con el Patronato del Hospital del Niño, la Coordinadora Nacional de la Salud (CONSALUD) y el Ministerio de Salud, por la suma estimada de B/.4.1, B/3.3 y B/3.0 millones, respectivamente. Resoluciones N° 41,881, 42,025, 42,084 del año 2010.
- Se autorizó gasto hasta B/. 3.2 millones, para contratar la financiación de los servicios médicos hospitalarios y de urgencia de segundo nivel de atención, a la población asegurada residente en la Región de Salud de San Miguelito, Las Cumbres y Chilibre, que serán contratados a la Coordinadora Nacional de la Salud (CONSALUD), para que sean prestados en el Hospital San Miguel Arcángel, por término de 6 meses, contados desde 01 de enero hasta el 30 de junio de 2010. Resolución N° 42,025-2010-J.D., de 3 de junio de 2010.
- Se autorizó gasto de B/. 3.0 millones, para la contratación de la provisión de Servicios de Atención de Salud, incluyendo la Separación y Compensación de Costos por los servicios prestados entre la Caja de Seguro Social y el Ministerio de Salud, a la población asegurada del país, con excepción de las Regiones Metropolitana de Salud y de San Miguelito, Las Cumbres y Chilibre, por un período de un (1) año, del 1° de enero al 31 de diciembre de 2010. Resolución N° 42,084-2010-J:D, de 8 de julio de 2010.
- Se autorizó la contratación del Servicio de Hemodiálisis por la suma de B/. 98 millones. Resolución N° 42,347-2010 J.D.
- Se aprobó la adquisición de 14 Consultorios en el PH Edificio Consultorios Médicos San Judas Tadeo. Resolución N° 42,349-2010 J.D.
- Se autorizó gasto hasta B/. 1.5 millones, con la finalidad de suscribir con el Consorcio SSA-INNERSOFT, la configuración, instalación, puesta en marcha y acompañamiento en sitio de un sistema de ingresos y prestaciones económica.

En materia de seguridad y custodia de documentación, se aprecia la cantidad de 16,348 cheques de pensionados y jubilados enviados a estafetas, 17,868 giros de pensionados y jubilados enviados al exterior y 2,687 cheques de pensionados y jubilados enviados a las Agencias del interior del país. Los trámites de correspondencia enviada a las Agencias del interior reportan (al mes de noviembre) de un total de 100,198 y el manejo de 53,161 notas recibidas de las Agencias y del sector gubernamental. La administración ha demostrado buen desempeño con la finalidad de evitar fraudes y además facilitar el trabajo entre los Correos Nacionales y las Agencias institucionales.

La Secretaría General en coordinación con la Dirección de los Servicios y Prestaciones de Salud, facilita la gestión administrativa que contribuye a la recuperación de la salud y a elevar la calidad de vida de los asegurados, mediante el traslado de pacientes al exterior para recibir tratamiento médico que no se brinda en las instalaciones de salud del país.

De acuerdo con los registros estadísticos se recibieron 83 solicitudes, sin embargo, en el proceso de trámites, 71 solicitudes reunían los requisitos (64 han completado el proceso y 7 solicitudes están en trámites de gestión); mientras que 12 fueron denegadas, dado que los tratamientos se podían realizar en el país.

Cuadro N° 2:
Traslados de Pacientes al Exterior (Enero a Septiembre de 2010).

#	País	Asegurados	Costo del Traslado	Beneficiarios	Costo del Traslado
1	Argentina	0	0.00	7	119,193.20
2	Colombia	3	42,267.62	13	267,005.29
3	Cuba	0	0.00	2	10,509.20
4	España	1	25,000.00	0	0.00
5	Estados Unidos	6	87,692.19	12	248,052.00
6	República Dominicana	0	0.00	8	26,592.87
7	México	0	0.00	2	50,000.00
	Total	10	154,959.81	44	721,352.56

Fuente: Departamento de Asuntos Internacionales. CSS. 2010.

En el segmento de los 64 que han completado los trámites aprobados y por reembolsos de gastos médicos, 50 correspondían a los beneficiarios y 14 a los asegurados cotizantes. Cuadro N° 2 y Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3:
Reembolsos por Gastos Médicos en el Exterior
(Enero a Septiembre de 2010).

#	Pais	Asegurados	Monto del Reembolso	Beneficiarios	Monto del Reembolso
1	Colombia	0	0.00	1	265.00
2	España	1	16,000.00	0	0.00
3	Estados Unidos	2	42,543.66	2	4,252.00
4	Guatemala	0	0.00	2	6,789.78
5	República Dominicana	0	0.00	1	4,510.00
6	Venezuela	1	483.05	0	0.00
Totales		4	59,026.71	6	15,816.78

Fuente: Departamento de Asuntos Internacionales. CSS. 2010.

En este rubro sobre costos de traslados, la Caja de Seguro Social, desembolsó la suma de B/. 876 mil. En lo referente a gastos en el exterior, la entidad ha reembolsado hasta el cuarto trimestre el monto de B/.75 mil a favor de panameños y panameñas de diferentes edades, sexo y localización geográfica, protegidos por el sistema de seguridad social. Ver Cuadro N° 3.

Cuadro N° 4:
Relación de Pacientes Traslados al Exterior: Años 2008,2009
y 3° Trimestre de 2010.

N°	Descripción	Traslados Tramitados 2008	Costo del Traslado	Traslados Tramitados 2009	Costo del Traslado	Traslados Tramitados 2010	Costo del Traslado
1	Asegurados	21	335.8	12	201.2	10	1.
2	Beneficiarios	23	446.8	34	696.6	44	7.
3	Reembolsos	4	29.4	3	5.4	10	7
TOTAL		48	812.0	49	903.2	64	9

Fuente: Departamento de Asuntos Internacionales. CSS. 2010.

La relación de pacientes Traslados al Exterior: Años 2008,2009 y 3° Trimestre de 2010 revelan que progresivamente existe un incremento de pacientes beneficiados a quienes la Institución protege y le otorga mejor calidad de vida. Cuadro N° 4

2. DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA

En la gestión de organizar y ejecutar acciones a favor de la protección de las finanzas institucionales, se han implementado estrategias más efectivas en la aplicación de los procedimientos de control gubernamental y se ha promovido actividades para la superación de las causas y las deficiencias encontradas en el ejercicio de la funciones. A continuación, se mencionan las siguientes actividades.

2.1 Fortalecimiento de la Gestión de Auditoría

- Para la eficiencia en la gestión administrativa de auditoría, se aplicaron disposiciones en materia de recursos humanos para la rotación a nivel de jefes de auditoría y auditores, cómo también reorientación de las funciones de los coordinadores que laboran como apoyo en esta Dirección Nacional.
- Se está desarrollando un programa de capacitación continua, con el fin de actualizar al personal en nuevas técnicas y herramientas de trabajo. Se implementará a partir del año 2011.
- Se han puesto en práctica herramientas tecnológicas (ACL). Se adquirieron 30 licencias del software de análisis de datos ACL (audit. Control Language). Para cumplir con este objetivo se capacitaron 30 colaboradores del área metropolitana y del interior del país. La adquisición de este programa permitirá a esta Unidad administrativa, reenfocar la metodología de trabajo, basándose en el análisis de la información de los procesos más sensibles, procesados a través de ambientes automatizados, lo que dará como resultado mayor precisión y efectividad en las evaluaciones y recomendaciones.
- Se capacitaron a 120 colaboradores del área metropolitana, con el tema “Técnica de Entrevista e Interrogatorio, La Prueba de Auditoría Forense y Desarrollo Psicoafectivo e Inteligencia Emocional para la Productividad”, el cual será de utilidad en cuanto al uso de metodologías e instrumentos requeridos durante el proceso de recolección de pruebas y en las entrevistas.
- Se modificó la metodología y el plan de auditoría, enfocando las auditorías al análisis de riesgos (áreas más sensibles y/o críticas); se incluyeron cambios y modificaciones sobre la presentación y seguimiento a las recomendaciones, como también, cambio en los lineamientos para los procedimientos, revisión y entrega de informes de auditoría interna.

- Se verificaron los ajustes de compensación de costos sobre los Acuerdos Institucionales entre la Caja de Seguro Social y el Ministerio de Salud y otros.
- Se realizó la coordinación para la aprobación e instalación tecnológica del programa de intercambio de información entre la Caja de Seguro Social y la Dirección General de Ingresos (DGI) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Se procedió a la eliminación de la Dirección Técnica de Control Interno Gerencial, la cual no cumplía con las Normas de Auditoría Gubernamental para la República de Panamá, de obligatorio cumplimiento desde 1996.
- Creación del Departamento de Seguimiento a las Recomendaciones de los Informes de Auditoría Interna, a partir de septiembre de 2010.
- Creación de la Unidad de Apoyo para la agilización de los informes de validación de la facturación de los diferentes Convenios de Salud, a partir de agosto de 2010.
- Se estableció la planificación para realizar auditoría financiera (Estados Financieros de la Institución), a partir de enero de 2011.

2.2. Gestión de Controles

- **Auditoría Interna y a Empresas**

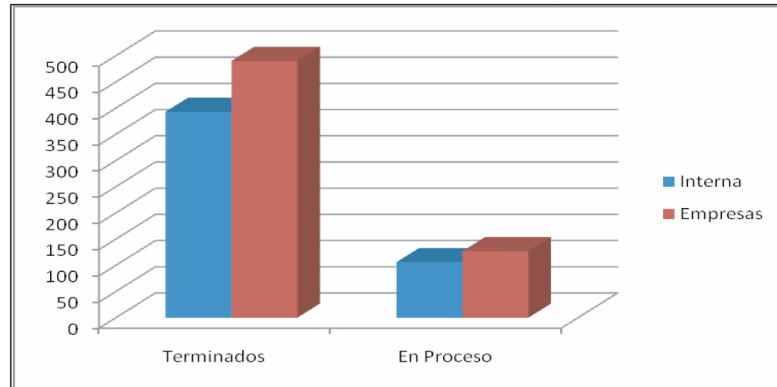
Se realizaron auditorías integrales por Unidad Ejecutora para evaluar el control interno y determinar la eficiencia en el manejo de los recursos asignados, reflejando como resultado 393 informes terminados y 106 evaluaciones en proceso. Estas auditorías corresponden a los Departamentos de Auditoría del área metropolitana y del interior del país.

- **Auditoría a Empresas**

Con el fin de evaluar el efectivo cumplimiento de las disposiciones estipuladas en la Ley 51, referentes al pago de la cuota empleado-empleador a la Institución, cuenta con el Departamento de Auditorías de Empresa, el cual hasta este periodo ha emitido 490 informes y existen 127 evaluaciones que se encuentran en proceso. Gráfica N° 2.

Se realizaron 1,116 auditorías operativas, especiales financieras y empresas, resultando de esta actividad 883 con informes terminados y 233 en proceso.

Gráfica N° 2:
Relación de las Auditorías Terminadas y en
Proceso.
 (Enero a octubre de 2010)

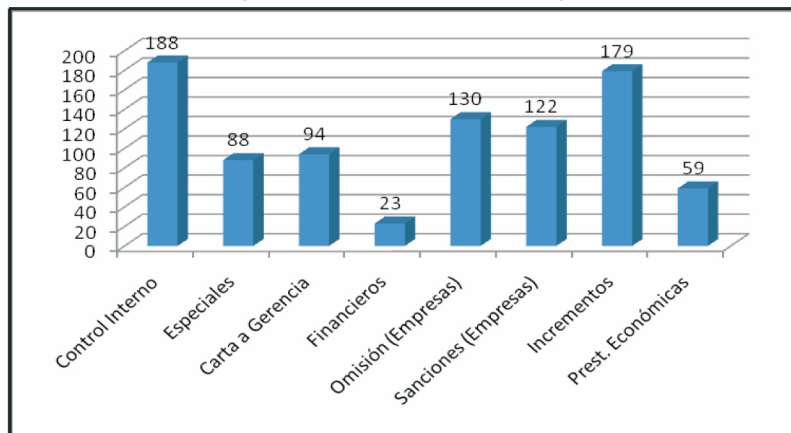


Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS.2010.

De la cantidad total de 883 auditorías efectuadas destinadas a evaluar la eficiencia en el manejo de los recursos institucionales, éstas revelan que por tipo de informes, existe una concentración de un 21.3% en las que corresponde al control interno, seguido del 20.3% de casos de incremento salarial.

Por consiguiente, se han redactado informes para la debida corrección de los mismos y se ha solicitado el cumplimiento de las normas y procedimientos institucionales y gubernamentales para que no se incurra en esos casos. Gráfica N°3.

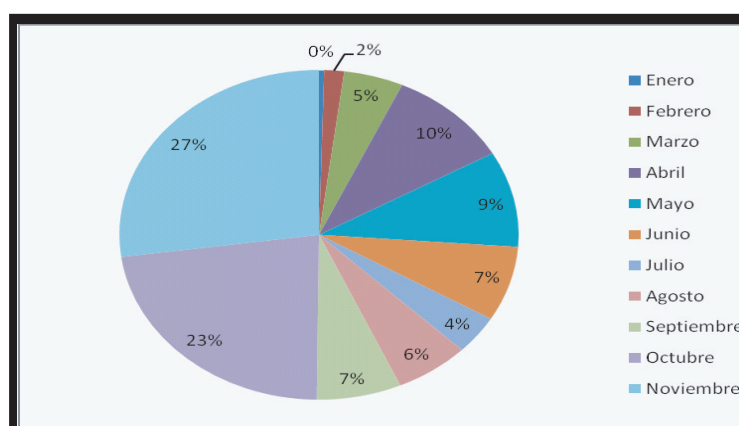
Gráfica N°3:
Tipos de Informes de Auditorías.
 (Enero a Octubre de 2010).



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS. 2010.

Con relación a las 617 empresas intervenidas por mes, el resultado indica que los alcances económicos ascienden a B/. 7.7 millones, lo cual representa un monto a pagar de B/. 1.9 millones. A continuación, los porcentajes de intervenciones a empresas por omisiones.

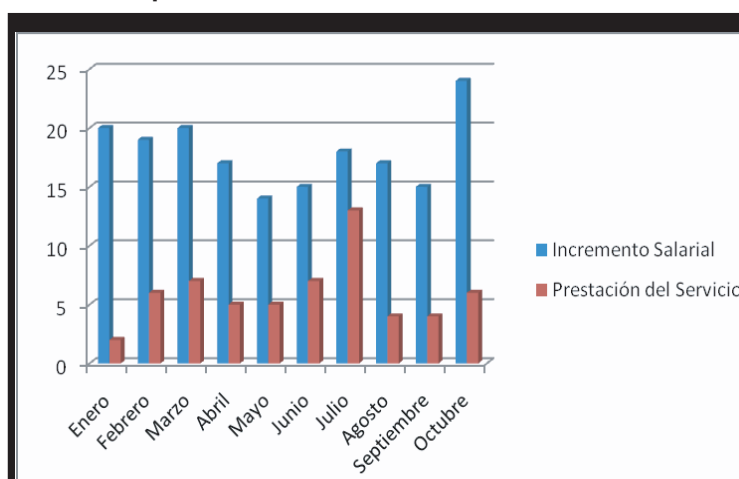
Gráfica N° 4:
Porcentaje de Informes de Auditorías a empresas por mes.
(Enero a noviembre de 2010)



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS. 2010.

Las empresas sancionadas con multas y sanciones por incurrir en causa injustificadas de incremento salarial y prestaciones de servicios, por la suma que asciende a B/. 1.4 millones. Gráfica N° 6.

Gráfica N° 6:
Empresas con Multas o Sanciones.



Fuente: Dirección Nacional de Auditoría Interna. CSS. 2010.

3. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL LEGAL

La Dirección Ejecutiva Nacional Legal brinda asesorías jurídicas y legales en la interpretación de documentos en materia de auditoría, recursos humanos, presupuesto, compras, prestaciones económicas y de salud, entre otras, vinculadas con las normas, reglamentos y convenios contemplados en la Ley N° 51 Orgánica de la Institución y la aplicación de la legislación nacional, a los órganos de alta gerencia, sus respectivas unidades ejecutivas y funcionarios en general de la Institución.

3.1. Procesos en el Ámbito Institucional

En el ámbito de sus funciones, se recibieron diferentes tipos de solicitudes, las cuales se han sometido a la consideración de análisis, revisión y elaboración de procesos de condena y sanción a empleadores, confección de contratos, negociación de convenios y evaluación de actos públicos, entre otros recursos legales. A continuación, se detallan por tipos de solicitudes. Cuadro N° 5.

Cuadro N° 5:
Tipo de Solicitudes.

Tipo de Trámites	Entradas	%
PRESTACIONES ECONÓMICAS	417	40.0
PERSONAL	149	14.2
INGRESOS	115	11.0
COMPRAS	16	1.5
TRASLADOS Y REEMBOLSOS	126	12.0
INFORMES DE CONDUCTAS	5	0.5
CLAVES DE DESCUENTOS	43	4.1
CESIONES DE CRÉDITOS	1	0.1
CONVENIOS	4	0.4
OTROS	170	16.2
Total	1,046	100

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS. 2010.

Por considerar la alta incidencia del 40% de las solicitudes en el rubro de las prestaciones económicas, se procede a detallar en el Cuadro N° 6 los tipos de procedimientos, entre los cuales se destaca el Subsidio de Incapacidad, situación que responde a la complejidad del proceso que involucra la revisión de las normas y requisitos contemplados en el Reglamento por parte de las responsabilidades del trabajador y el empleador.

**Cuadro N° 6:
Cantidad de Consultas legales por Prestaciones.**

Procedimientos	Entradas	%	Contestadas	%	Pendientes	
Pensión de Vejez	26	6.0	17	4.1	9	
Subsidio de Incapacidad	375	90.0	164	39.3	211	
Pensión de Sobrevivientes	11	3.0	4	1.0	7	
Subsidio de Maternidad	5	1.0	0	0	5	
TOTALES	417	100	185	44.4	232	

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS. 2010.

Con el rubro relacionado con Otros casos, que ocupa el segundo lugar en incidencia entre las solicitudes admitidas, el mismo, asciende al 16% del total, y se sustenta por la consulta por escrito y entrevista directa, quejas administrativas, delegaciones, descartes, bienes raíces y contratos de arrendamientos. Cuadro N° 7.

**Cuadro N° 7:
Descripción en Otros Casos**

Procedimiento	Entradas	%	Contestadas	%	Pendientes	
Consulta	35	20.6	31	18.2	4	
Quejas Adm.	9	5.3	9	5.3	0	
Contratos de Arrendamientos	16	9.4	16	9.4	0	
Delegaciones	46	27.1	46	27.1	0	
Descartes	4	2.3	4	2.3	0	
Bienes Raíces	60	35.3	60	35.3	0	
Totales	170	100	166	97.6	4	

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS, 2010.

Sobre las solicitudes resueltas (Cuadro N° 8), se analizó, resolvió y confeccionó un gran número de actos administrativos de conformidad y al tenor de los reglamentos y procedimientos de la Ley N°.51 de 27 de diciembre de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social y de las normas gubernamentales, dando como resultado un indicador de 68%, el cual se evalúa en la categoría de satisfactorio.

**Cuadro N° 8:
Datos sobre las Solicitudes Resueltas.**

Tipo de Trámites	Entradas	%	Salidas	%	Pendientes	%
Prestaciones Económicas	417	40.0	185	17.7	232	22.2
Personal	149	14.2	101	9.6	48	4.5
Ingresos	115	11.0	84	8.0	31	3.0
Compras	16	1.5	16	1.5	0	0
Traslados y Reembolsos	126	12.0	115	11.0	11	1.0
Informes de Conductas	5	0.5	5	0.5	0	0
Claves de Descuentos	43	4.1	39	3.7	4	0.4
Cesiones de Créditos	1	0.1	1	0.1	0	0
Convenios	4	0.4	4	0.4	0	0
Otros	170	16.2	166	15.9	4	0.4
TOTAL	1,046	100	716	68.4	330	31.5

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS, 2010.

3.2. Procesos Judiciales

Entre los trámites inherentes a su función, a esta Unidad Ejecutiva le corresponde realizar las diligencias de los casos ante las autoridades judiciales de las jurisdicciones civil, penal y administrativa. Estas gestiones se clasifican de la siguiente forma:

a. Procesos Penales

- Retención Indevida de Cuotas y Contra el Patrimonio
- Delitos Contra la Fe Pública
- Delitos Contra la Administración Pública
- Delitos con Peculado Culposo Doloso

b. Procedimientos Administrativos

- Procesos Contenciosos de Plena Jurisdicción
- Procesos Contenciosos de Nulidad
- Procesos Contenciosos de Iniciación y Reparación Directa

c. Proceso Coactivo

- Incidentes
- Tercerías
- Apelaciones y Excepciones

- d. **Procesos Civiles**
 - Procesos Sumarios
 - Procesos Lanzamientos
- e. **Procesos No Contenciosos**
 - Pagos por Consignación
 - Deslinde
- f. **Procesos Contenciosos**
 - Procesos Ordinarios Declarativos

En el Cuadro N° 9, se observa la cantidad y el estado en que se encuentran los procesos activos, resueltos y archivados de procesos a nivel central que se ventilan en la esfera Civil, Penal y Procesos Administrativos y Civiles radicados en la Sala Tercera Administrativa de lo Contencioso, durante el año 2010.

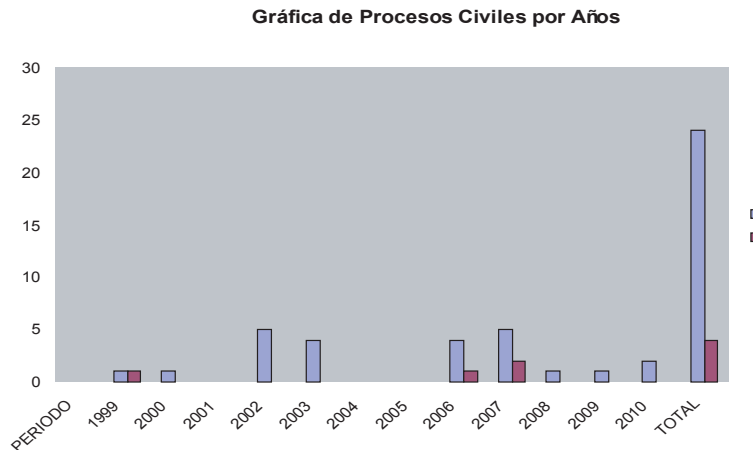
**Cuadro N° 9:
Estado de los Procesos Civiles.**

Período	Procesos Activos	Procesos Resueltos y Archivados
1999	1	1
2000	1	0
2001	0	0
2002	5	0
2003	4	0
2004	0	0
2005	0	0
2006	4	1
2007	5	2
2008	1	0
2009	1	0
2010	2	0
TOTAL	24	4

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS. 2010.

La Gráfica N° 7, representa el comportamiento de la gestión administrativa, resaltando los 24 procesos civiles activos desde 1999 hasta la fecha.

**Gráfica N° 7:
Procesos Civiles por Años**



Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS. 2010.

De acuerdo al Cuadro N°10, se registraron, desde el año 2005 al año 2010, 104 procesos administrativos y civiles de los cuales 100 permanecen activos y solo 4 están archivados. Cabe destacar que entre los años 2008 y 2010, aumentó la cantidad de casos de esta índole, para lo cual se procedió al trámite correspondiente.

**Cuadro N° 10:
Procesos Administrativos y Civiles radicados en la Sala
Tercera Administrativa de lo Contencioso.**

Período	Cantidad P	endiente de Resolver	Archivados
2005	1	1	0
2006	1	1	0
2007	8	6	2
2008	24	3	1
2009	44	3	1
2010	26	6	0
Total	104	30	4

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS, 2010.

Con respecto al Cuadro N° 11, sobre los procesos penales por retención indebida, radicados en los circuitos, se observa que de las 464 denuncias presentadas se lograron archivar el 37.5%, o sea 174 procesos penales. Dada la alta incidencia de denuncias ocurridas en el año 2008, se estableció la Unidad de Denuncias y Sanciones, con la finalidad de responsabilizarse de presentar las denuncias y dar seguimiento a las mismas.

Cuadro N° 11:
Cantidad de Procesos Penales por Retención Indevida ,
Radicados en los Juzgados Judiciales de Circuitos

Período	Archivados	Por Resolver	Denuncias Presentadas
2001	4	6	10
2002	53	69	122
2003	11	66	77
2004	13	21	34
2005	19	40	65
2006	14	30	35
2007	50	43	95
2008	10	15	26
Total	174	290	464

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS, 2010.

Al referirse al Cuadro N° 12, que trata de los casos penales por informes de auditoría y delitos comunes, se señala que de la cantidad total de 275 casos penales, el 50.5%, se encuentra por ubicar, estas cifras responden al acumulativo histórico de años anteriores y la reducción de los mismos desde el año 2009 al presente año 2010.

Cuadro N° 12:
Estadístico de Casos penales por Informes
de Auditoría y Delitos Comunes.

Período	Cantidad	Expedientes Por Resolver	Expedientes Por Ubicar	Con Sentencia
2000	8	0	5	3
2001	22	3	12	7
2002	36	8	20	8
2003	26	10	14	2
2004	35	8	24	3
2005	28	8	19	1
2006	29	8	17	4
2007	23	5	12	6
2008	19	5	10	4
2009	18	3	6	9
2010	31	29	0	2
TOTAL	275	87	139	49

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Asesoría Legal. CSS, 2010.

4. OFICINA DE ASUNTOS CORPORATIVOS.

El desarrollo de las relaciones con organismos regionales e internacionales de la seguridad social, a los cuales está afiliada la Caja de Seguro Social, ha sido significativo en materia de formación educativa para el perfeccionamiento profesional y técnico, capacitación, asesorías de expertos en los tópicos relacionados con los temas salud, económicos, financieros, administrativos y sociales encaminados al mejoramiento de la atención de los asegurados.

De conformidad con sus funciones, se ha logrado efectuar varios Convenios con entidades de la seguridad social, entre las que destaca EsSalud, de la seguridad social de Perú, en términos de asesoría en sistemas de servicio tecnológico para la atención al asegurado.

La Caja de Seguro Social integra los órganos de gobierno de los organismos de la AISS, CISS y el CISSCAD, lo cual le permite participar en la toma de decisiones en el desarrollo de las políticas que impulsan estos organismos, así como en los planes y programas de seguridad social.

Panamá se distinguió entre los países de América, al erigirse en la sede de la Asamblea Anual de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), organismo internacional técnico y especializado de carácter permanente, constituido desde 1942.

***Niños y Seguridad Social
XXVI Asamblea General
Reunión Anual 2010***

20 al 23 de Septiembre, 2010



Para estos efectos, la Caja de Seguro Social, como entidad anfitriona, coordinó con la sede en México toda la organización de este evento, que tuvo como lema “Niños y Seguridad Social”. Esta organización está conformada por 78 países de América, incluyendo las islas de las antillas británicas, de los cuales asistieron más de 150 personas.

Se coordinó la participación de la entidad en la RESSCAD XXV, (Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana), organismo que se constituye en la

secretaría técnica del COMISCA (Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana), realizada en Nicaragua, en noviembre de 2009 y RESSCAD XXVI, efectuada en Costa Rica, en octubre de 2010. En ambas actividades, se reunieron los Ministros de Salud y representantes de las Instituciones de Seguridad Social y de las entidades de agua potable y saneamiento de Centroamérica y República Dominicana, con la finalidad de revisar el grado de cumplimiento de los acuerdos, analizar y discutir temas de relevancia para el sector salud de la región.

Este último evento subregional se enmarcó en la definición de políticas públicas orientadas principalmente en el desarrollo del marco legislativo, basados en la Declaración de Naciones Unidas sobre el derecho al agua potable y saneamiento, la ratificación y seguimiento del proceso de negociación conjunta y compra de medicamentos para el período 2011-2012., el Programa de desarrollo de recursos humanos desde la perspectiva de la integración Subregional en salud, y la importancia del tema sobre la dimensión social del proceso de salud y migración. Se resaltó la importancia del seguimiento al avance del Plan de Salud 2010-2015.

Sobre el Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD), la Caja de Seguro Social aún permanece con la Presidencia Pro-Témpore, situación que le impulsa a revisar y desarrollar el plan estratégico 2009-2012 del CISSCAD.

C.2. DIRECCIONES EJECUTIVAS NACIONALES

1. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE COMUNICACIONES

La gestión de la comunicación institucional ha intensificado sus tareas enfocadas en el lema: "Transformándonos para servirles mejor", destacando que en las relaciones de trabajo predomine la circulación de la información.

Esta modalidad de comunicación tiene por finalidad que la misma se vincule con la motivación personal y profesional y sea compartida por todos, para evitar el desconocimiento de las propias acciones en una organización.

Para conseguir estas metas, se ha desplegado una variedad de recursos de innovación tecnológica de la comunicación para apoyar la labor de las unidades ejecutoras a nivel nacional, de manera tal que se logre expandir y consolidar la cultura organizacional e integrar los comportamientos hacia metas comunes.

1.1 Los Medios de Comunicación

- **Agenda Semanal de Medios**

Con la participación de los Directores Ejecutivos Nacionales y funcionarios, todos los lunes se abre un espacio para tratar temas de interés en la radio y televisión, con el propósito de responder a los cuestionamientos de la población y orientar a los usuarios sobre los servicios de la Caja de Seguro Social. Este espacio en los medios de comunicación también se produce en el transcurso de la semana cuando existe algún tema de importancia que es necesario presentar al público.

- **Conferencias de Prensa Semanales**

Cada miércoles, la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones convoca a los medios de prensa nacional para una Conferencia de Prensa, donde todo el equipo de Directores Ejecutivos Nacional, encabezado por el Director General y el Subdirector General, presenta un informe con los principales temas que se generaron en la Institución.

- **Producción del Boletín Transformándonos**

El Boletín Transformándonos se produce mensualmente, como un medio de divulgación interno de las principales actividades y noticias más importantes que se han generado en la Institución. Una producción de 10 mil unidades es distribuida entre los colaboradores para mantenerlos informados de los eventos e informaciones de interés.

- **Revista Mas Salud**

Este año inició la circulación la revista Mas Salud con el propósito de presentar reportajes de salud, actividades y noticias de la Institución. En la revista se exponen avances en materia de salud, logros, compra de equipos, estadísticas, eventos y anuncios de prevención en materia de seguridad social.

- **Cobertura de actividades institucionales y divulgación en los medios:**

Cobertura y divulgación permanente de todas las actividades que se desarrollan en la entidad y el seguimiento a las publicaciones.

- **Monitoreo de noticias positivas y negativas:**

Se realiza un informe semanal de la cantidad de informaciones positivas, negativas y neutras que se generan sobre la Institución, con el propósito de conocer y analizar los llamados altibajos de la información y tomar las decisiones en materia de comunicación a su debido tiempo.

- **Monitoreo de informaciones diarias**

El monitorear las informaciones diarias contiene la novedad de la búsqueda de una respuesta a las inquietudes que manifiestan los asegurados y beneficiarios en los medios de comunicación social. Esto significa que desde muy temprano el equipo de Directores Ejecutivos Nacionales recibe el informe de las noticias que salen en la prensa escrita, radio y televisión dándole respuesta, dentro de lo posible, a los cuestionamientos que puedan surgir en los medios de comunicación social.

1.2 Mercadeo y Publicidad

- **Campaña Valora tu Caja:**

El objetivo se orienta a crear conciencia de lo que representa y aporta la Institución a todos los panameños. Se espera que con esta información, la sociedad pueda valorar, de forma clara, el trabajo que representa satisfacer las necesidades de salud y de prestaciones económicas a un estimado de 2.7 millones de asegurados y beneficiarios.

- **Modernización y Campaña de la Página Web:**

El nuevo sitio Web de la Caja de Seguro Social busca mostrar, de manera directa, sencilla, gráfica y de fácil acceso a la información actualizada de la Institución, las actividades, programas y nuevos servicios que se brindan.

- **Campaña Médico de Cabecera**

Incentivando el Modelo de atención de salud que vela por el desarrollo integral de la familia.

- **Volantes y trípticos**

Confección de volantes y trípticos con información de los servicios en el área de salud y las prestaciones económicas que brinda la Caja de Seguro Social para la atención al asegurado; instalación del acrílico sobre la Misión y Visión institucional a nivel nacional, acreditación bancaria, Héroe; Premio a la Excelencia, Innovación y 212; Jornadas de limpieza; Todo lo bueno toma su tiempo, Donación de órganos; Centro de servicio al cliente interno, Cinta Rosada; 365 Contra el Cáncer y sobre los Servicios de Urgencia; Centro de Llamadas (800-0277); Estilo de vida saludable, Bebé Clínica; Funcionarios Vigilantes de la Caja de Seguro Social; Préstamos hipotecarios, Gacetillas de noticias para la televisión; Citas Médicas por la Página Web para Discapacitados; Manual de imagen o guía de Imagen, Jornada odontología y otros.

1.3 Relaciones Públicas.

- Organización y apoyo a un conjunto de actividades en las que se resaltan las caminatas, campañas, entrega de artículos de promoción con los símbolos logo de la entidad y eventos nacionales e internacionales, para contribuir en la difusión de temas relacionadas con la salud y seguridad social: el día del riñón, donación de órganos humanos, inauguración de la Agencia de Arraiján y la consulta externa del Hospital de Soná, en Veraguas, el Programa de Premios a la Excelencia, realización de la Asamblea General Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CIESS), con sede en México y la Cinta Rosada, entre otras acciones.

1. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Esta Dirección Ejecutiva Nacional comprende el ámbito de dirigir la gestión financiera, como también coordinar y controlar la ejecución de planes y programas para la adquisición, contratación, almacenamiento, suministro, registro y control de los bienes y servicios requeridos por la Institución.

a. Dirección Nacional de Finanzas

Sobre los avances obtenidos para cumplir con los objetivos institucionales, la Dirección Nacional de Finanzas ha cumplido con las siguientes actividades más destacadas.

- En conjunto con la Dirección Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo (DINISA), se logró el saneamiento total de las fincas N° 18978 y 18216 (Edificio Renta N°10) en Calidonia, distrito de Panamá.
- Para el desalojo de los edificios rentas en la Ciudad de Colón, se logró la notificación de la ayuda económica que beneficiará a los residentes del local.
- Se logró la actualización del 95% de los avalúos de terrenos disponibles de la Institución para la venta, además de mantener un registro contable y la actualización de valores, a nivel nacional.
- Se consiguió la venta de 5.4 hectáreas, en la Urbanización Reparto Nuevo Panamá, por la suma de B/.4, 2 millones. Esta venta se concretó con la Nación para el proyecto de Saneamiento de la Bahía del distrito de Panamá.
- Se procedió a vender a la Universidad de Panamá el terreno de la Finca N° 17,000, ubicada en el corregimiento de Las Cumbres, por un valor de B/.3.6 millones, pagaderos en tres (3) años, con pagos trimestrales, a una tasa de interés de 6.5%, de acuerdo con lo que reglamenta la Ley 51, Orgánica de la Institución.
- Se avanzó en el Acuerdo con el Banco Hipotecario Nacional y el aval del Ministerio de Economía y Finanzas, para reestructurar la deuda que esa Institución tiene con la Caja de Seguro Social, correspondiente al Préstamo de la 2da Partida del XIII Mes del año 1986.
- Con el apoyo de la Contraloría General de la República, se instrumentó el Sistema de Registro Público de Gastos (SRPG) en las instalaciones de la Institución, a excepción de la provincia de Bocas del Toro, la cual se instrumentará a inicios del año 2011, lo cual le permitirá a esa provincia perfeccionar el sistema presupuestario, el sistema de pagos a proveedores y el sistema contable de la Institución.

- Durante el año 2010, se tramitaron 85 casos de préstamos hipotecarios, a favor de los asegurados, en concepto de B/.1.2 millones.
- Se registra y controla el Presupuesto Institucional, el cual asciende a B/.2,868.4 millones para el año 2010, en concordancia con lo que establecen las leyes y normas vigentes.

b. Dirección Nacional de Asuntos Administrativos

Se presenta la labor realizada en la gestión administrativa, producto de las demandas en materia principalmente de servicios de salud y de prestaciones económicas, en la aplicación de los diversos proyectos, programas y actividades, cuyo fin ha estado orientado a fortalecer, entre otras acciones, las vinculadas a:

- Programas de inversión y mejoras de infraestructuras.
- Fortalecimiento administrativo brindado a los Coordinadores y Administradores en las instalaciones de salud.
- Ampliación de la red de servicios de salud mediante las aperturas de nuevas instalaciones y remozamiento de otras.
- Coordinación y seguimiento en tareas de adquisiciones y abastecimiento de medicamentos, equipos e insumos médicos.
- Participación en la promoción de campañas de salud.
- Apoyo al desarrollo de proyectos tecnológicos.

Participación en las Comisiones de actualización y elaboración de normas, procedimientos, manuales, entre otros.

b.1. Gestiones Administrativas

El Fondo de Trabajo de la Dirección General, ha confeccionado un total de 835 cheques, registrados a la Cuenta N° 05-82-0087-5, por el monto de B/.349,609.17, a fin de cumplir con los pagos de servicios básicos, viáticos y transporte, útiles de oficinas, materiales de aseo, reembolsos de caja menudas, mantenimiento y reparación de equipos.

- Se confeccionaron 45 reembolsos correspondientes a cheques girados por este Fondo, por el monto de B/.347,487.32, producto de las erogaciones en concepto de servicios básicos, viáticos y transporte, útiles de oficina, materiales de aseo, reembolsos de cajas menudas, mantenimiento y reparación de equipos, viáticos y pasajes aéreos al interior y al exterior. Adicionalmente, se tramitaron órdenes de compras a través de:
 - o Se efectuaron 59 órdenes de compras, mediante el Convenio Marco, en tipos de materiales de aseo, útiles de oficina, equipos electrodomésticos, vehículos etc.,
 - o Se han realizado 41 Actos públicos para la contratación de buses para trasladar a funcionarios a Clayton; compras de pasajes aéreos, cortinas para diferentes oficinas en el Edificio 519 Clayton, materiales y otros.
 - o Se confeccionaron cotizaciones para mantenimiento de aires acondicionados, mantenimiento y reparación de autos de la Dirección Nacional, alimentación de la Dirección General y otros.
- Se generó la tramitación de contratos de arrendamientos de locales para alojar oficinas administrativas y otros con un total de 71, por un monto de B/.1,476,439.77, cifra que disminuyó por la mudanza y reubicación de oficinas hacia Clayton.
- Se implementaron acciones de remozamiento de infraestructuras, iluminación y ventilación de las áreas, mejoramiento del mobiliario, baños públicos y fachadas de las instalaciones, pintura externa e interna, entre otras.
- Se logró, en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid, la adquisición por un monto aproximado a B/.1,440,940.00, de importantes equipos médicos: un Tomógrafo Computarizado, un Pletismógrafo Corporal, un Campímetro-Computarizado, dos equipos móviles Brazo en C y 40 camas manuales para adultos, entre otros.
- Se logró la apertura de la Capilla del Hospital Hogar de La Esperanza, en Veracruz.
- Con el área de Innovación y Nuevas Tecnologías, se le dio seguimiento a las acciones para iniciar la incorporación a la red institucional de instalaciones como las ULAPS de Guadalupe, Cañitas y Vacamonte.
- Se coordinó con el área de Panamá Oeste para la construcción de la cerca perimetral en la ULAPS de Vista Alegre y la extensión de estacionamientos en la Policlínica Dr. Santiago Barraza.

- Se apoyaron las acciones vinculantes al proyecto de remodelación del Servicio de Farmacia en la Policlínica Manuel María Valdés, principalmente en factores de coordinación de viabilidad de recursos financieros por situaciones fortuitas presentadas en su ejecución.
- Se desarrollaron gestiones administrativas, vinculantes a lograr viabilidad presupuestaria por el orden de B/.77,868.00, para ser utilizado en la programación de cirugías en el Hospital de Especialidades Pediátricas, que incluyó la separación de las "Panamesas" e implantes Cocleares para 21 pacientes (niños).
- Se efectuaron gestiones administrativas de apoyo directo en la realización del proyecto de remodelación del área de Consulta Externa en el Hospital de Soná, cuyo monto es por el orden de B/.2,295,584.58.
- Se intervino en el seguimiento de procesos de adquisición de equipos e insumos varios para el CAIPAIR (Centro de Atención Integral para Pacientes Renales) en Colón y equipos médicos para la Policlínica Dr. Juan Vega Méndez en el distrito de San Carlos, provincia de Panamá.
- Se logró asignar partidas para la contratación del servicio de recolección y transporte de desechos hospitalarios para el Hospital Manuel Amador Guerrero, por el orden de B/.47,000.00. Además de otras partidas en el renglón de equipos, como por ejemplo: B/.30,000.00 para ambulancia y B/.14,000.00 en aires acondicionados.
- Se brindó apoyo en acciones relativas a la compra, por el orden de B/.188,700.00, para la adquisición de equipos médicos relativos a dos ultrasonidos y dos unidades dentales completas, entre otros, lo que permitió dotar y cubrir las necesidades que presentaban en ese aspecto diferentes instalaciones de salud de la Institución en la Provincia de Coclé.
- Se coordinó el apoyo en proyectos para el área de Colón, como: el proceso de adquisición de nuevos ascensores, cambio de cubierta para el área de Rayos X, Archivos Clínicos y Pediatría en la Policlínica Dr. Hugo Spadafora F. y acciones de remozamiento en la Policlínica de Sabanitas y la ULAPS de Portobelo.

b.2. Registro y control de bienes patrimoniales

- En el inventario nacional, en el año 2010, se logró abarcar 32 unidades ejecutoras de las provincias de Panamá, Herrera y Los Santos, con valores, según actas, por B/.20,3 millones, además, 10 unidades de la Dirección Nacional de Ingresos, por un monto de B/.1,9 millones.
- Se llevó a cabo un Programa de Descarte a nivel nacional, logrando descartar 1,670 bienes por un monto de B/. 33 mil, según valor en libros, correspondientes a 22 unidades ejecutora en la provincia de Panamá: Área Metropolitana y Área Este.
- Se logró emplacar 17,600 activos de la Institución y se registró en el Mainframe 10,939 activos por un valor de B/.18, 6 millones.

b.3. Seguridad Institucional

- Se brindó especial énfasis a la capacitación del personal, se contó con la participación de 75 Guardianes de toda la República, en tres cursos de Seguridad Integral, realizados en el Centro de Capacitación Especial de la Policía Nacional (CECAESPOL).
- Se confeccionó un Manual Instructivo para el manejo del uso del arma de fuego 2010, el cual se entregó a todos los participantes.
- Se reforzó la dotación de equipos de protección para todo el personal que vigila y custodia los bienes en las Agencias de Recaudación del Área Metropolitana y en las instalaciones de salud.

b.4. Transporte y Flota Vehicular

- La flota vehicular institucional recibió un aporte significativo con la entrega, durante este período, de setenta y siete vehículos varios, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: dos buses, cuatro camiones, diez camionetas 4 X4, una lancha, veintitrés microbuses, un montacargas, cinco motos, veinte Pick-up, once vehículos sedán.
- Se brindó capacitación al personal de conductores en materia del buen uso y administración del manejo del combustible, así como también sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos del área metropolitana, Panamá Este y Oeste.



Fortalecimiento de la flota vehicular Institucional

b.5. Ordenamiento y Manejo de la Documentación Institucional

- Se procedió a la reubicación de la Imprenta en sus nuevas instalaciones en las Galeras N° 5 y 6 en El Crisol, por el orden de los B/. 214 mil.
- Se adquirió nueva maquinaria, la bicolor 520, máquina dobladora con alimentación de aire hasta siete tipos de dobleces, caja fuerte y una computadora.

c. Dirección de Compras

En el lapso comprendido entre diciembre y enero del año 2010, se han concretado las acciones siguientes:

c.1. Compras Institucionales

- **Compras de Medicamentos e Insumos para la salud humana**

Se concretaron las compras en los renglones de:

- o Medicamentos: a través de la Licitación Pública No. 01-2010 de Precio Único se han realizado compras de medicamentos por un monto de B/. 24.2 millones, lo cual ha beneficiado a la población requerida de tales medicinas y drogas.
- o Productos medicoquirúrgicos: mediante la Licitación Pública No.05-2010 de Precio Único, celebrada el 29 de julio de 2010, se adquirieron importantes insumos para la atención de salud a los asegurados.
- o Radiología médica: se han tramitado adquisiciones por B/. 66.0 millones de renglones radiológicos e imagenología.
- o Otros actos públicos: se concretaron las etapas contractuales finales del Hospital Dr. Gustavo Collado Ríos (otrora El Vigía), el cual fue inaugurado el 16 de noviembre de 2010.

2. Labores Normativas

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

c.3. Coordinación Administrativa

- Para brindar apoyo logístico y retroinformación a la red de unidades ejecutoras de salud a nivel nacional, se reguló el procedimiento de obras, suministro de bienes y prestación de servicios en general.
- En función del monitoreo de asignación y ejecución de partidas presupuestarias, se concretó la gestión presupuestaria en los renglones de:
 - o Medicamentos
 - o Radiología médica
 - o Laboratorio clínico
 - o Productos medicoquirúrgicos
 - o Productos odontológicos

Esta labor permitió un uso racional y apropiado del presupuesto por parte de las unidades ejecutoras en renglones clave para la salud de los asegurados.

c.4. Capacitación del personal de Nivel Central y unidades ejecutoras

- El programa de capacitación estuvo orientado a capacitar el personal del Nivel Central y unidades ejecutoras en las temáticas de contratación pública, prórrogas y multas y procedimientos varios.

- Aplicación de medidas dimanadas de Informes de Auditoría Interna.
- Coordinación Intrasectorial en Salud. Se realizó el Seminario-taller sobre regulación de productos para la salud humana (21 y 22 de junio de 2010), con la finalidad de reforzar el conocimiento sobre regulación de productos para la salud humana como una forma de elevar la calidad y la gestión de los servicios a la comunidad asegurada.

c.5. Tecnología Informática

- A las Unidades de Compras y Almacenes de la entidad se les otorgó mantenimiento al sistema de compras, Control y Seguimiento, Windows, Microsoft Office, antivirus, red, entrega, instalación y reparación de equipos de computadoras, impresoras y escáner.
- Capacitación al personal en uso de las herramientas del Sistema “ Panamá Compra”, trámite de permisos y accesos a la red Nacional, Internet, correo electrónico, procedimientos para la entrega de equipos y sobre la instalación y mantenimiento de Red de Compras.

c.6. Innovación Tecnológica

- Reestructuración e incorporación de modelos de innovación tecnológica en el campo de Compras y Abastos, a través de contrato suscrito con la empresa Arango Software, S. A. Esta empresa, líder en el diseño y montaje de aplicaciones de procesos electrónicos, ha sido seleccionada para estructurar un Sistema de compras electrónico.
- Los procedimientos rediseñados entre la empresa en conjunto con el personal de la Dirección Nacional de Procesos y la Dirección Nacional de Compras y Abastos fueron los siguientes:
 - o Procedimientos de compras apremiantes.
 - o Procedimiento de menor cuantía (de B/. 1.00 a B/. 30,000.00).
 - o Procedimiento de mayor cuantía de B/. 30,000.00 a 100,000.00.
 - o Procedimiento de mayor cuantía de B/. 100,000.00 a 125,000.00.
 - o Procedimiento de mayor cuantía de B/. 125,000.00 a 250,000.00.
 - o Procedimiento de más de B/. 250,000.00.
 - o Procedimiento de precio único.
 - o Compras directas
- Informe sobre conducta de oferentes de bienes y servicios para la salud humana que debe rendirse semestralmente a la Comisión Nacional de Registro Nacional de Oferentes.

c.7. Relaciones con Gremios de Proveedores

- A fin de fortalecer la alianza estratégica requerida con proveedores de la entidad, se establecieron tres esquemas de interacción con los mismos, a saber:
 - o Reuniones de consulta.
 - o Atención individual solicitada por los proveedores.
 - o Reuniones previas y de homologación, incorporadas al proceso de compras, que buscan estandarizar criterios, enfoques y normas técnicas para la ejecución de los actos públicos.

c.8. Relaciones con Gremios de Pacientes

- Estas relaciones con asociaciones de pacientes y de asegurados tienen como fin primordial optimizar los sistemas de adquisición y, lograr, en el marco de lo posible, un esquema de planificación de las compras acorde con las necesidades de la comunidad de asegurados.

c.9. Transparencia e Integridad

- De conformidad con el proyecto que impulsa la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, Capítulo Panameño de Transparencia Internacional, bajo el auspicio del Fondo de las Naciones Unidas para la Democracia (UNDEF), durante el 2010, esta unidad apoyó la acción dirigida a concretar las recomendaciones derivadas de la medición del Índice de Integridad

d. Dirección Nacional de Ingresos

Dado que la Institución se caracteriza por brindar un servicio público de afiliación obligatoria para cada trabajador, el financiamiento está constituido por las cotizaciones de los afiliados, empleadores y por los aportes del Estado. En este sentido, la gestión de los ingresos, tiene por competencia el control de la inscripción de las empresas, recaudación de cuotas, registro de los trabajadores y otros recursos financiero, con la finalidad de garantizar la atención y la seguridad social para todos los asegurados.

d.1. Recaudación

- En el período comprendido de enero a octubre de 2010, la recaudación alcanzó la suma de B/. 1,727.1 millones, incrementándose en B/.9.7 millones (0.6 %); con respecto al año anterior; producto de la redención anticipadas de bonos y Letras del Tesoro en el año 2009
- Cabe destacar que los ingresos de operación se muestran superiores en B/. 147.7 Millones (10.7 %) en comparación con el mismo periodo del año anterior (2009), de igual manera las cuotas regulares y especiales mostraron un aumento de B/. 86.0 millones (7.5 %); el cual se justifica como producto del crecimiento natural de la economía, a pesar que para el presente año, la tasa de cuota empleado-empleador se redujo 0.25 respecto al año anterior.

- Con respecto al rubro de los ingresos de capital, los mismos mostraron una disminución del 27.0 %, o sea, B/.28.6 millones; mientras los reingresos de capital, también disminuyeron respecto al año anterior en B/.103.2 millones (60.3%), lo cual se deduce fue respuesta del retorno anticipado de Instrumentos Financieros, en noviembre de 2009. Ver Cuadro N° 13 y N° 14.

Cuadro N° 13:
Ingresos Recaudados
a octubre 2010 vs. 2009
(en miles de balboas)

CONCEPTO	OCTUBRE		DIFERENCIA	
	2010	2009	ABS.	%
INGRESOS TOTALES	1,734,951	1,717,367	17,584	1.0
INGRESOS DE OPERACIONES	1,536,736	1,381,096	155,640	11.3
CUOTAS REGULARES Y ESPECIALES	1,228,499	1,139,126	89,374	7.8
INGRESOS DE PRIMA DE RIESGOS PROF.	106,575	96,855	9,720	10.0
APORTES ESTATALES	122,547	88,321	34,226	0.0
RECUPERACIÓN DE LA MOROSIDAD	53,490	43,630	9,860	22.6
GOBIERNO CENTRAL	16,919	14,855	2,064	13.9
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	9,837	7,291	2,546	34.9
PARTICULARES	26,734	21,484	5,250	24.4
OTROS INGRESOS CORRIENTES	25,623	13,164	12,460	94.7
INGRESOS DE CAPITAL	77,439	106,107	-28,668	-27.0
REINGRESOS DE CAPITAL	67,817	171,014	-103,197	-60.3
COMISIÓN ADMON. (SIACAP)	602	580	23	0.0
FONDO PARA LA ADMON. DEL PRAA.	1,563	1,464	99	6.7
INGRESOS DE FIDEICOMISOS	50,793	57,106	-6,313	0.0

CIFRAS REALES

Nota:

1- El Gobierno Central canceló en el mes de enero de 2004 la suma de B / . 14.0 millones , de los años 1999 a 2002 .

2- El periodo de pago del mes de septiembre se extendió hasta el 3 de octubre de 2003

1- El Gobierno Central canceló en el año de 2004 , deuda correspondiente a la cuenta por

Fuente : Departamento de Recaudación . Dirección Nacional de Ingresos

Cabe señalar que el Gobierno Central, a octubre 2010, adeuda la suma de B/18.0 millones en conceptos de 0.8%, B/.9.4 millones de Transferencias del Gobierno Central a los Pensionados, B/.1.2 millones del FEJUPEN, B/.6.2 millones como aporte para Enfermedad y Maternidad y B/. 750 mil del Impuesto de fabricación de bebidas alcohólicas.

Cuadro N° 14:
Ingresos Programados y Recaudados
Octubre, 2010.
(en miles de Balboas)

CONCEPTO	PRESUPUESTO	RECAUDADO	DIFERENCIA	
			ABSOLUTA (3=2-1)	%
INGRESOS TOTALES	1,802,220	1,734,950	-67,270	-3.7
INGRESOS DE OPERACIÓN	1,489,688	1,536,736	47,048	3.2
CUOTAS REGULARES Y ESPECIALES	1,207,629	1,228,499	20,870	1.7
PRIMA DE RIESGOS PROFESIONALES	94,889	106,575	11,686	12.3
APORTES ESTATALES	128,629	122,547	-6,082	-4.7
OTROS INGRESOS CORRIENTES	29,375	25,623	-3,752	-12.8
RECUPERACIÓN DE MOROSIDAD	29,166	53,490	24,324	83.4
GOBIERNO CENTRAL	-	16,919	16,919	0.0
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS Y MUNICIPALES	2,010	9,837	7,827	389.4
PARTICULARES	27,156	26,734	-422	-1.6
INGRESOS DE CAPITAL	103,564	77,439	-26,125	-25.2
REINGRESOS DE CAPITAL	142,483	67,817	-74,666	-52.4
COMISIÓN ADMINISTRATIVA (SACAP)	459	602	143	31.2
FONDO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PRAA	1,088	1,563	475	43.7
INGRESOS DE FIDEICOMISOS	64,938	50,793	-14,145	-21.8

FIGURAS REALES

Fuente: Departamento de Recaudación, Dirección Nacional de Ingresos

Por otro lado, con relación con lo programado, para el período en referencia se registró una disminución global de (4.2%), o sea B/.75.1 millones, sin embargo, los ingresos por cuotas regulares y especiales, Prima de Riesgos y Recuperación de Morosidad, superaron lo programado.

d.2. Planillas

- Se cumplió con el envío mensual a las Agencias Administrativas a nivel nacional, de la facturación de las planillas y emisión de las fichas (mecanizadas, manuales, domésticos y voluntarios); se efectuó sin interrupción el envío de los mismos dos días antes del primer día de pago del Calendario de Presentación y Pago de Planillas.
- Las agencias administrativas, a nivel nacional, como norma establecida, realizaron la transferencia de archivos por medio de correos electrónicos para así cum-

plir con la programación en la entrega de los cierres de captura de recaudación y planillas, para la emisión oportuna.

- En coordinación con la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas y el Director Nacional de Ingresos de la Caja de Seguro Social, los empleadores de la República presentaron sin inconvenientes las devoluciones del impuesto sobre la renta a los empleados activos en sus respectivas planillas, en el periodo rojo del Calendario de Planillas de la Institución.

- Se inició en forma satisfactoria la “Prueba del Plan Piloto” en el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), por medio del intranet, para 11 (once) empresas, donde en la primera fase le correspondió al área de planillas.

d.3. Apremio y Cobro de la Morosidad

- Se ejecutó una labor intensiva para la recuperación de morosidad tanto a nivel administrativo como estatal, igualmente ha superado las metas establecidas en los convenios de pagos concertados mensualmente. A octubre del año 2010, se ha logrado recuperar la suma de B/. 7,6 millones, morosidad del sector privado, por otra parte del sector estatal recuperó B/. 4,0 millones, dando como resultado un total de B/. 11, 7 millones. Cabe Señalar que todos estos ingresos fueron a través de comprobantes caja créditos, no así las facturas que ingresaron directas por caja.

- Para facilitar los cobros por morosidad en materia administrativa, se han realizado 740 convenios de pago concertados, por la suma negociada de B/. 7,0 millones. Se efectuaron 12,897 llamadas telefónicas y se distribuyeron 1,159 boletas de citación a empresas morosas. También se emitieron 16,600 certificados de Paz y Salvo de empleadores activos y 922 de empleadores inactivos. Cuadro N° 15.

Cuadro N° 15:
Logros Obtenidos durante el período de enero – octubre del año: 2010.
(Valores financieros en balboas)

MESES	Recuperación de Morosidad (privado)	Recuperación de Morosidad (Estatal)	Total Recuperado	Convenios de Pago Concertados			Llamadas Telefonicas	Boletas de Citación	Paz y Salvo Emitidos	Certif. de Inactivos
				N° Casos	Montos					
					Abono Inicial	Negociado				
ENERO	813,333.94	533,074.27	1,346,408.21	64	97,653.30	477,474.75	1,346	152	1,800	84
FEBRERO	1,005,351.86	18,993.70	1,024,345.56	94	123,883.11	632,315.28	1,120	116	1,500	92
MARZO	786,194.37	816,343.48	1,602,537.85	102	111,945.19	572,073.23	1,437	97	1,800	86
ABRIL	673,341.86	163,511.78	836,853.64	77	101,384.50	351,579.45	1,283	144	1,200	85
MAYO	758,342.43	467,855.68	1,226,198.11	79	212,383.58	958,821.27	918	101	1,800	81
JUNIO	739,423.47	420,943.32	1,160,366.79	63	249,176.89	940,009.59	1,278	110	1,500	92
JULIO	584,329.64	788,859.36	1,373,189.00	64	206,967.26	1,664,867.39	987	72	2,400	86
AGOSTO	859,457.24	406,057.05	1,265,514.29	63	101,092.71	414,173.96	1,888	123	1,500	143
SEPT.	759,208.40	73,451.49	832,659.89	66	45,128.83	237,323.96	1,230	120	1,300	83
OCT.	651,525.59	360,223.62	1,011,749.21	68	206,951.58	791,192.70	1,410	124	1,800	90
TOTALES	7,630,508.80	4,049,313.75	11,679,822.55	740	1,456,566.95	7,039,831.58	12,897	1,159	16,600	922

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS. 2010.

d.4. Contabilidad de Ingresos.

El Departamento de Contabilidad de Ingresos, al tercer trimestre del 2010, realizó 16,167 liberaciones, 1.5% superior al año anterior; mientras que las solicitudes de créditos por parte de los empleadores disminuyeron en un 11% y los registros y confección de comprobantes de diarios incrementaron en 14 %.

Cuadro N° 16:
Gestión Administrativa realizada de enero a septiembre.

ACTIVIDAD	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	Mayo	Jun.	Jul.	Agos.	Sept.	TOTAL
Liberación de Avisos de Cobros	833	1,557	1,400	1,016	1,603	2,627	2,314	2,787	2,030	16,167
Solicitudes de Créditos por parte de los Empleadores	Recibidos	72	51	72	51	58	38	68	58	527
	Trabajados	68	48	66	44	47	37	66	55	487
	Devueltos	-	1	-	1	-	1	-	-	3
	Pendientes	4	2	5	6	11	1	2	3	37
Registro y Confección de Comprobantes de Diarios	1,443	978	1,300	1,089	1,060	1,045	1,083	1,375	1,137	10,510

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS. 2010.

- En la Unidad de Análisis y Depuración de la Morosidad, en el primer semestre 2010, se analizaron e investigaron 190 casos por un monto moroso de B/.895 mil. Se enviaron a incobrable 116 empleadores morosos por la suma de B/. 718 mil; mientras que 74 empleadores morosos fueron enviados a los juzgados ejecutores para el cobro judicial de B/. 135 mil y eliminaciones por el orden de B/. 42 mil.
- A pesar de que la morosidad en términos generales continúa incrementándose, entre otros factores por la facturación de oficio, en el año 2010 se logró recuperar en el Sector Particular B/21.5 millones, (22.6%) más que el año anterior; mientras que B/.0.8 millones (3%) por debajo de lo presupuestado. Cuadro N° 17.

**Cuadro N° 17:
Recuperación de la Morosidad
a octubre Años: 2009-2010.**

RECUPERACIÓN DE MOROSIDAD	2009	2010	DIFERENCIA 2009 VS. 2010
SECTOR PARTICULAR			
PROGRAMADO	14,668	27,166	
RECUPERADO	21,484	26,342	4,858.0
DIFERENCIA			
ABSOLUTA	6,816	-824	
%	46.5	-3.0	22.6

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS. 2010.

Es importante señalar que el mayor volumen (87.5%) de la morosidad está en status judicial, comportamiento que se ha mantenido en este margen desde el año 2009, mientras que ha variado en lo que respecta a convenio administrativo y sin convenio.

Cuadro N° 18:
Morosidad Activa, según status de noviembre 2009 a septiembre
de 2010.
 (en millones de balboas)

MES	MOROSIDAD ACTIVA DEL SECTOR PRIVADO					% DE PARTICIPACIÓN DE LA MOROSIDAD JUDICIAL
	MOROSIDAD EN CONVENIO DE PAGO ADMVO.	MOROSIDAD SIN CONVENIO DE PAGO ADMVO.	MOROSIDAD EN JUICIO	MOROSIDAD INACTIVA	TOTAL	
nov-09	5 26	11.76	88.21		105.238	3.8
dic-09	5 22	11.79	89.82		106.828	4.1
ene-10	5 21	11.40	89.09		105.708	4.3
feb-10	4 94	11.83	90.30		107.088	4.3
mar-10	5 07	11.28	92.32		108.688	5.0
abr-10	5 30	12.15	93.98		111.438	4.3
may-10	5 08	11.35	95.55		111.998	5.3
jun-10	5 25	12.97	95.16		113.388	3.9
jul-10	5 60	11.90	95.58		113.098	4.5
ago-10	5 90	12.38	97.84		116.138	4.3
sep-10	5 70	11.95	98.89		116.548	4.9

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS. 2010.

e. Dirección Nacional de Logística

Para establecer estrategias dirigidas a lograr un abastecimiento de 98% en las unidades ejecutoras a nivel nacional, se realizaron acciones para contar con un diagnóstico real de la situación, entre las que se pueden mencionar: verificación y evaluación de los almacenes de medicamentos, toma de existencias, cálculos de máximos y mínimos de renglones de enfermedades críticas, análisis de los procesos administrativos y de la cadena de suministro.

Las actividades realizadas para garantizar el abastecimiento, fueron las siguientes:

- Se realizaron capacitaciones en las áreas sobre actualizaciones de cálculos de máximos y mínimos a los jefes de farmacias y encargados de los depósitos.
- Se instalaron hojas de Excel en los equipos informáticos proporcionados para la captación de la información relacionadas con los consumos.
- Se estableció un nuevo procedimiento para la solicitud de autorizaciones de productos medicamentosos y se diseñó un formulario de Excel para los trámites correspondientes.
- Se disminuyó la mora quirúrgica, debido a la mejora en el abastecimiento, tanto de medicamentos como insumos para la salud.
- El abastecimiento mejoró en un promedio de 6 %; garantizando la existencia de medicamentos, especialmente para enfermedades críticas.

- El abastecimiento mejoró en un promedio de 6%; garantizando la existencia de medicamentos, especialmente para las enfermedades críticas.
- Para agilizar las respuestas, se logró un aumento de la flota vehicular con camiones refrigerados y la asignación de conductores capacitados. Se instalará en los camiones el Sistema de Posicionamiento Vehicular.
- Con la implementación del AGED, se ha mejorado el control de documentos para corregir fallas.
- Se publicará el documento: “Diseño, Implementación y Gestión de la Cadena de Suministro de los Centros de la Caja de Seguro Social de Panamá.
- Se adecuaron los almacenes de setenta y dos (72) unidades ejecutoras, con rótulos de señalización de áreas, por un monto de B/.4,7 millones. Para acciones futuras, se especificaron recomendaciones sobre los espacios físicos y desviaciones persistentes en las áreas.

3. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO

Para la Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo (DENISA), las metas específicas en el período se circunscribieron al desarrollo y seguimiento del Programa de Inversiones Físicas, que se enfocaba en obras de gran magnitud; el cual constaría la construcción de nuevas Policlínicas, Hospitales, Unidad Local de Atención Primaria (ULAPS) y los Centros de Atención de Promoción y Prevención de Salud (CAPPS), así como adiciones, remodelaciones y ampliaciones a las instalaciones existentes; con el propósito de contribuir con el mejoramiento de las condiciones físicas de las instalaciones de salud, lo cual redundará en la calidad de la atención a los asegurados a nivel nacional.

Acorde con este objetivo, también se le señaló como meta a DENISA el mejoramiento y adecuado mantenimiento de los recursos institucionales, a fin de asegurar el servicio continuo a la población derechohabiente. A continuación se detallan las siguientes obras.

3.1. Proyectos Terminados (enero a diciembre 2010)

Terminación de proyectos iniciados en períodos anteriores fueron 22, por un valor de B/.46.0 millones. Los mismos, corresponden a una (1) Nueva Instalación por un valor de B/.40,3 millones u n (1) proyecto de Adición por un valor de B /.1,3 millones, once (11) Remodelaciones por un valor B/.3,5 millones, nueve (9) Cambios de Equipos y Sistemas Centrales por un valor B/.773 mil. las obras son las siguientes:

- **Instalación Nueva:**

- o Hospital Medicoquirúrgico de El Vigía:

Esta instalación fue construida a un costo total de B/.40.3 millones, la cual incluye mobiliario, en la Provincia de Herrera, Distrito de Chitré, Corregimiento de Chitré. Tiene un área de construcción de 16,597.53 m².

Este nuevo hospital consta con la capacidad de 150 camas, 18 Consultorios de atención pre y post-operatoria, Servicios técnicos de apoyo hospitalario, Laboratorio Clínico, Radiología y Farmacia, Servicios de Urgencia, Cirugía (4 quirófanos), Fisioterapia, Servicios de Apoyo, Dirección Médica y Administrativa e Instalaciones Anexas.

- **Proyectos de Adición:**

- o Hospital de Changuinola- provincia de Bocas del Toro:

Construcción del Nuevo Laboratorio Clínico B/.1,333,868.30.

- **Proyectos de Remodelaciones**

- o Hospital de Changuinola- provincia de Bocas del Toro:

Construcción de la Planta de Tratamiento B/. 496 mil

- o Hospital de Almirante – provincia de Bocas del Toro:

Adición para el Depósito de Farmacia, Odontología y Caseta de Desechos Hospitalarios B/. 59 mil.

- o Hospital Rafael Estévez- provincia de Coclé:

Limpieza del Sistema de Reserva de Agua Potable B/. 33 mil.

- o Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero – provincia de Colón:

Pintura, Remozamiento, Techo y Reflectores B/. 183 mil.

- o Policlínica Dr. Pablo Espinosa – provincia de Chiriquí:

Habilitación de los Talleres, Depósito, y Almacenes B/.208 mil.

- o Renta 10 – provincia de Panamá:

Demolición de los Edificios y la Infraestructura, así como el saneamiento del terreno B/. 140 mil.

- o ULAPS de San Cristóbal – provincia de Panamá:

Construcción del Comedor de Empleados B/. 25 mil.

- o ULAPS Máximo Herrera –provincia de Panamá:

Construcción del depósito B/. 39 mil.

Construcción del Comedor de Empleados B/. 29. mil.

- o ULAPS de Barrio Guadalupe, La Chorrera – provincia de Panamá

Remodelación del área de Enfermería B/. 33 mil.

- o Hospital Ezequiel Abadía – provincia de Veraguas:

Remodelación del área de Consulta Externa B/. 2,3 millones

- Suministro e Instalación de Sistemas y Equipos.
 - o Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero – provincia de Colón:
Suministro e Instalación de una Planta Eléctrica de Emergencia B/. 82 mil.
 - o Policlínica de Sananitas – provincia de Colón:
Suministro e Instalación del Sistema de Aire Acondicionado de 30 toneladas B/. 30 mil.
 - o Policlínica Dr. Pablo Espinosa – provincia de Chiriquí:
Suministro e Instalación de una (1) lavadora industrial de 50 libras B/.10. mil.
 - o Edificio Bolívar – provincia de Panamá
Suministro e Instalación de un (1) Ascensor B/. 110 mil.
 - o Policlínica Presidente Remón –provincia de Panamá
- Reemplazo de Unidad manejadora de agua fría, piso 1, 2, 3, y 4, por el costo de B/. 132 mil.
- Suministro e Instalación de un (1) elevador para 20 personas, 10 niveles B/. 150 mil.
 - o Edificio 519- Clayton – provincia de Panamá:
- Suministro e Instalación de dos (2) Plantas Eléctricas de Emergencia (Edificio y Oficinas de Informática) B/. 228 mil.
 - o Policlínica Manuel Ferrer Valdés – Calidonia – provincia de Panamá:
- Suministro de Lavadora con capacidad de 50 libras B/. 20 mil.
 - o Policlínica Manuel María Valdés – San Miguelito –provincia de Panamá:
- Suministro e Instalación de un Sistema Hidroneumático para el tanque de reserva de agua potable B/. 12 mil.

3.2. Proyectos en Ejecución: Año 2010

En la continuidad del objetivo de aumentar la calidad de la atención médica, principalmente a nuestros usuarios, se ha otorgado orden de proceder a doce (12) proyectos con un valor de B/.2.5 millones. Los cuales se desglosan de la siguiente manera:

- Hospital de Changuinola – provincia de Bocas del Toro.
Suministro e Instalación de dos (2) tanques de agua de 25,000 galones B/. 222 mil.
Nuevo Edificio para Calderas B/. 380 mil.
- Hospital Rafael Estévez – Provincia de Coclé
Sistema de Suministro de Agua Potable, para la Sala de Hemodiálisis B/. 89 mil.
- Policlínica de Sabanitas – provincia de Colón
Suministro e Instalación de Alarma Contra Incendio B/. 32, mil.
- Nuevo Hospital Medicoquirúrgico del Vigía – provincia de Herrera
Suministro e Instalación de Estantería para almacenaje y depósito B/. 54 mil.
- Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid – provincia de Panamá.
Remodelación de Farmacia B/. 68 mil.

- Policlínica Generoso Guardia – provincia de Panamá
Reubicación de las Oficinas Administrativas B/. 407 mil.
- Policlínica Manuel María Valdés –San Miguelito- provincia de Panamá
Remodelación de Farmacia B/. 62 mil.
Descontaminación del techo B/. 180 mil.
- Policlínica Carlos N. Brin – San Francisco – provincia de Panamá
Construcción de Muro B/. 42 mil.
- Policlínica Presidente Remón – provincia de Panamá
Suministro e Instalación de un Montabultos de 150 Kilos B/. 50. mil.
- Policlínica Santiago Barraza – La Chorrera – provincia de Panamá.
Suministro e Instalación de tres (3) enfriadores B/. 869 mil

3.3. Proyectos que Iniciaron o Continúan con Trámites de Contratación. (hasta Noviembre de 2010)

En vías de lograr el objetivo de aumentar la calidad de la atención médica, principalmente a nuestros usuarios, se ha continuado o iniciado con el trámite de contratación de sesenta y un (61) proyectos, que se encuentran en diferentes etapas:

- Proyectos con Adjudicación.
Se han adjudicado 36 proyectos con un valor de B/.10,8 millones, de los cuales mencionaremos los más relevantes:
 - o Hospital de Changuinola – provincia de Bocas del Toro:
Nuevo Edificio para Radiología, Farmacia y Depósito de Medicamentos. B/.2 millones.
 - o Policlínica Dr. Hugo Spadafora – provincia de Colón:
Suministro e Instalación de dos (2) elevadores para 20 pasajeros B/. 299 mil.
 - o Agencia de Boquete – provincia de Chiriquí
Remodelación y Adición B/. 869 mil.
 - o Policlínica Dr. Pablo Espinosa - provincia de Chiriquí
Planta de Tratamiento B/. 314 mil.
 - o Policlínica San Juan de Dios – provincia de Los Santos
Ampliación y Remodelación de Laboratorio y Farmacia B/.1,3 millones.
 - o Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid -provincia de Panamá.
Construcción de la Nueva Sala de Hematología B/.3,7 millones.
 - o Centro de Toxicología – Edificio de Calle 17 –provincia de Panamá.
Dos (2) Unidades de A/A central de 30 toneladas de refrigeración y suministro de extractores B/. 170 mil.
 - o Edificio 519- Clayton – Provincia de Panamá
Suministro e Instalación de tres (3) elevadores tipo tracción B/. 350 mil.

o Centro de Capacitación de Las Cumbres – provincia de Panamá. Se realizará la demolición y saneamiento, rehabilitación del sistema de agua pluvial, rehabilitación de las canchas de juegos y bohíos por un monto total de B/. 138 mil..

o Hospital de Chepo – provincia de Panamá
Planta de Tratamiento B/. 387 mil.

o Hospital Ezequiel Abadía – provincia de Veraguas
Suministro e Instalación de dos (2) unidades de A/A central de 30 toneladas y una (1) Unidad de A/A Central de 20 toneladas y construcción de dos casetas B/. 245 mil.

o Proyectos Cambio Extremo –provincia de Panamá
-.ULAPS de las Cumbres B/.99,737.00, comprende las siguientes obras: Cambio de puertas, pintura, cambio de cielo raso.

-.ULAPS de San Cristóbal B/. 94, 151.00, se realizará cambio de puertas, pintura y cambio de cielo raso.

-.Policlínica Dr. Alejandro de la Guardia B/.279,136.00, se realizará cambio de puertas, pintura, cambio de cielo raso, remodelación de los servicios sanitarios, nuevos consultorios de Rx

-. Policlínica Generoso Guardia B/. 219,645.00. Se realizará cambio de puertas, pintura, cambio de cielo raso y la remodelación de los servicios sanitarios.

3.4 Proyectos en Proceso de Adjudicación o Convocatoria de Acto Público

La cantidad de 23 proyectos se encuentran en proceso de adjudicación o convocatoria de acto público, con un costo estimado de B /.4,027,779.00. A continuación se mencionan los más relevantes:

- Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero – provincia de Colón.
- Remodelación de Urgencia.
- Policlínica Carlos N. Brin - Provincia de Panamá.
- Impermeabilización de Techo y Canales de Metal
- Policlínica J.J. Vallarino –Provincia de Panamá.
- Clínica de Curaciones de Heridas y Ulceras.
- Policlínica Manuel Ferrer Valdés –Provincia de Panamá
- Consultorios de Consulta Externa del CHAAM.
- Hospital Ezequiel Abadía – provincia de Veraguas
Planta de Tratamiento.

3.5. Proyectos en Etapa de Confección de Planos y Pliego de Especificaciones Técnicas

Para la modernización y la ampliación de sus servicios para hacerlos accesibles a la mayor cantidad de derechohabientes y mantener las edificaciones en óptimo estado de funcionamiento, actualmente se encuentran en la etapa de elaboración de planos y pliego de especificaciones técnicas ciento doce (112) proyectos pertenecientes al Presupuesto de Inversiones Físicas y Maquinaria y Equipo, con un monto de B/.19,4 millones. A continuación los más relevantes:

- Hospital de Changuinola – provincia de Bocas del Toro
 - o Modulo de Cirugía de Hombre, Salud Mental y Fisioterapia
 - o Remodelación de Cirugía de Mujer
 - o Nuevo Modulo de Gineco- Obstetricia y Pediatría
- Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero – provincia de Colón
 - o Reubicación del depósito de medicamentos
 - o Adecuación de la Casa de Fuerza
 - o Planta de Tratamiento
- Hospital Rafael Hernández- provincia de Chiriquí
 - o Depósito de Medicamento
- Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid- provincia de Panamá
 - o Área de Psiquiatría
 - o Hospital el día.
- Policlínica Carlos N. Brin- provincia de Panamá
 - o Construcción de Consultorios sobre losa
- Policlínica Manuel María Valdés – provincia de Panamá
 - o Reformas al Servicio de Niño Sano
- CAPPs de Vacamonte – provincia de Panamá
 - o Construcción nueva

4. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

La innovación tecnológica institucional se encuentra orientada a mejorar sustancialmente los procesos de índole administrativo, lo cual ha permitido a esta entidad pública avanzar en la transformación competitiva en la entrega de sus servicios al asegurado o cliente, en las áreas de salud y de las prestaciones económicas.

En materia de innovación se han puesto en ejecución los siguientes programas tecnológicos.

4.1. Mejoras en el Sistema de Citas Médicas

Para facilitar a los asegurados la obtención de las citas médicas, se realizaron acciones dirigidas al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, adecuación y estandariza-

zación del manejo de citas, de acuerdo con la agenda médica, a nivel nacional.

Se han realizado las siguientes fases:

- Implementación de número único para citas médicas 800-0277 y servicio gratuito para llamadas desde teléfonos fijos
- Mudanza del Call Center a un nuevo sitio que cuenta con 52 puestos y 180 líneas telefónicas.
- Instalación de una nueva infraestructura de servidores y almacenamientos en alta disponibilidad para mejorar los niveles de servicios del Sistema de Citas Médicas
- Implantación de los nuevos procesos y sistema en las siguientes Unidades Ejecutoras a nivel metropolitano y las provincias de Coclé, Chiriquí y Los Santos.

Los resultados de estas tareas se reflejan en los 2, 459,399 cupos para citas médicas (hasta septiembre), que se han dado en las unidades ejecutoras donde se ha implementado el sistema. Se eliminaron las largas filas de los asegurados para obtener citas.

4.2. Mejoras e implementación del Sistema de Farmacias

Con el propósito de adecuar y estandarizar la entrega de recetas médicas y un mejor control en la entrega de medicamentos al asegurado, se ejecutaron las siguientes acciones.

- Instalación de una nueva infraestructura de servidores y almacenamientos en alta disponibilidad para mejorar los niveles de servicios del Sistema de Farmacias.
- **Implantación de los nuevos procesos y sistema en las instalaciones de salud de las provincias de Panamá y Chiriquí.**

La puesta en práctica de estas medidas ha mostrado un mayor control en la entrega de medicamentos, la disminución de los casos de medicamentos agotados en las farmacias y la agilización en el despacho de medicamentos.

4.3. Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas

Con la modernización e integración de los Sistemas de Ingresos y Prestaciones Económicas, se logró agilizar y controlar de manera óptima los ingresos de planillas y la relación de ésta con los empleadores, para brindar mejor servicio en los programas de Maternidad, Riesgo Profesional e Invalidez, Vejez y Muerte.

- Se implementó la infraestructura de hardware y software de producción con niveles de alta disponibilidad y redundancia en sus servicios.
- Se realizó la implementación de Afiliación e Inscripción en todas las Agencias.
- Se interconectó la afiliación con el Tribunal Electoral para la validación en línea de los documentos de identidad.

- Se encuentra en fase de planificación la puesta en marcha de la planilla de empleadores.
- Se han agilizado los trámites de afiliación e inscripción, e ingresos y prestaciones económicas y existe mayor certeza en los datos de los asegurados y empleadores inscritos.

4.4. Portal Web de la Caja del Seguro Social

El objetivo de este portal es implementar una serie de servicios que permita brindar información de una forma dinámica y óptima, e interactuar con los asegurados, colaboradores y el público en general.

Las actividades más destacadas son las que a continuación se mencionan:

- Se instaló la infraestructura de hardware y software en producción que agiliza el acceso y el despliegue de la información, además brinda:
 - o Acceso a información desde cualquier lugar del país, los 7 días de la semana.
- Se han implementado los siguientes servicios:
 - o Contáctenos
 - o Servicio de Citas Médicas para Personas Sordas
 - o Noticias con videos sobre la CSS.
- Una imagen virtual de la Institución mejorada y renovada



4.5. Depuración de la Cuenta Individual de los Asegurados

Para agilizar los procesos de prestaciones económicas, se emprendió este proyecto que pretende en la primera fase, depurar los asegurados afiliados al Programa del Subsistema Mixto y proyectar los trámites de jubilación que se realizarán en los próximos años. Las gestiones efectuadas se describen a continuación:

- Se iniciaron las primeras corridas e interacciones con las diferentes fuentes de datos.
- Se definieron las reglas del negocio y leyes que afecta la cuenta individual para su depuración.
- Se comenzó con la certificación y auditoría de datos.

Los beneficios se refieren a la agilización en los trámites de pensiones, la confianza en las cuotas de los asegurados y la confiabilidad para la entrega de las cuentas a los asegurados del Programa del Subsistema Mixto.

4.6. Proyectos: Herramienta para Modelamiento de Procesos de Negocios (Compras) y Sistema de Recursos Humanos y Planificación de Recursos Empresariales (ERP)

- Se realizaron las licitaciones públicas para ambos proyectos. El proyecto Herramienta para Modelamiento de Procesos de Negocios (Compras), consiste en modelar, automatizar, integrar, monitorizar y optimizar el desempeño de los procesos de compras institucionales, para reducir costos; e el Sistema de Recursos Humanos y Planificación de Recursos Empresariales (ERP) permitirá gestionar de forma eficiente el área de reclutamiento y selección, contratación, capacitación, inducción de personal y así como evaluación, auto gestión y planilla.

4.7. Programa de Educación permanente del capital humano

- Se impulsaron estrategias educativas para la actualización de las competencias técnicas, la divulgación de los valores y el Código de Ética de los Servidores Públicos, con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación del servicio y por ende, la imagen de la Institución. Se pueden destacar los siguientes cursos de participación masiva a nivel nacional.

4.8. Programa de Inducción

- **Objetivo:** Se ofrece información actualizada sobre la Caja de Seguro Social para generar sentido de integración y pertenencia al colaborador de nuevo ingreso y la Institución.
- **Cobertura:** Fueron 63 funcionarios los que recibieron capacitación.
- **Beneficios.** Se han realizado en cada región o provincia seminarios presenciales, cuya duración se programa para tres días.

4.9. Gestión de Cambio para la Transformación y “Servicio de Excelencia”

- **Objetivos.** Concienciar al recurso humano sobre la importancia de aceptar los cambios en los nuevos procesos y desarrollar el compromiso de recibir, atender, orientar y servir a todos los usuarios con calidez y calidad.
- **Cobertura.** El número de funcionarios capacitados fue de 3,979.
- **Beneficios.** Se ha implementado un proceso de transformación en diversos procesos de trabajo y se ha fortalecido en nuevas herramientas relacionadas con la atención del usuario. Además de se ha complementado con un programa de capacitación para el fomento de la filosofía y herramientas que centran al usuario como la razón de ser de nuestros servicios. Como resultado se evidencia en la positiva evaluación en las encuestas de satisfacción, por parte de los usuarios.

4.10. Taller de Cuerdas

- **Objetivo.** Desarrollar acciones integradoras que fomenten el sentido de colaboración y el trabajo en equipo.
- **Cobertura** Fueron 2,288 funcionarios capacitados.
- **Beneficios.** A través de una metodología práctica, que genera participación activa, se logró la construcción de una visión sobre la participación laboral orientada a generar ambientes laborales motivados, creativos y armoniosos.

4.11. Ética y Transparencia de la Gestión Pública

- **Objetivos.** Fomentar una conciencia crítica, respecto a la crisis de valores que enfrenta la Institución y reconocer que vivir los valores éticos y morales es una alternativa para rescatar la imagen de la Institución.
- **Cobertura.** La cantidad de funcionarios capacitados fue de 1,843.
- **Beneficios.** Divulgación masiva de los valores estratégicos de la organización y el Código de Ética de los Servidores Públicos que permite asumir conductas sustentadas en el conocimiento de los valores que se promueven para mejorar como personas, mejorar la calidad de la prestación del servicio y por ende la imagen de la organización.

4.12. Programa de Educación Continua

- **Objetivo.** Coordinación y ejecución de programas de actualización de las competencias técnicas requeridas por los colaboradores a nivel nacional de las diversas Direcciones Ejecutivas Nacionales para el mejor desempeño de sus funciones.
- **Cobertura.** El número de funcionarios que tomaron capacitación fue de 5,783
- **Beneficios.** Se ha contribuido a la actualización de las competencias del capital humano, disminuyendo la brecha de conocimiento y aumentando la eficiencia de la organización

4.13. Capacitación de Informáticas

- Objetivo. Implementación de un programa intensivo de capacitación informática para el desarrollo de las competencias requeridas por quienes requieren un computador para el desarrollo de sus funciones.
- Cobertura. Funcionarios que tomaron capacitación fue de 621.
- Beneficios. Utilizando el laboratorio informático y el laboratorio móvil se logró capacitar en el uso de programas informáticos (Windows, Word, Excel, Power Point y Outlook) a los colaboradores de diversas unidades ejecutoras involucrados en los procesos de transformación que demostraron debilidad en el manejo de la computadora para el desempeño de las funciones.

4.14. Aulas Informáticas

- Contribuir al proceso de actualización de competencias, a través de cursos virtuales ofrecidos mediante la plataforma del INADEH.
- Cobertura. Se logró capacitar a 621 funcionarios.
- Beneficios. Se contribuyó al mejoramiento de las competencias del capital laboral, a nivel nacional, con cursos que certifican al colaborador en el uso de programas informáticos de Windows, Word, Excel, Power Point y Outlook.

5. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS -IVM.

El enfoque principal estuvo orientado a lograr la eficiencia de las actividades que proporcionan beneficio de carácter económico, de acuerdo a las aportaciones individuales de los asegurados y aseguradas, por concepto de pensiones a largo plazo, subsidios a corto plazo, como los de riesgos laborales. Estas se clasifican en pensiones de vejez, invalidez y sobreviviente, subsidios de incapacidad y maternidad y de riesgos laborales.

Las asignaciones monetarias representan un ingreso compensatorio que recibe el asegurado por pagar las cuotas, las cuales están constituidas por el aporte del 8% propio del trabajador para los Riesgos de Invalidez, Vejez y Muerte y el Riesgo de Enfermedad y Maternidad, y el 11.75 % del patrono o el empleador, quien además de pagar estos dos Riesgos mencionados, aporta a Riesgos Profesionales, de acuerdo al tipo de sector productivo.

Es importante destacar las prestaciones sociales dirigidas a beneficiar a la población joven: asistencia médica a la adolescente embarazada, jóvenes estudiantes hasta los 25 años de edad, personas con discapacidad, para las familias, se le ofrece un apoyo monetario por el fallecimiento del asegurado, y para los jubilados se les otorga un bono de navidad y subsidios para lentes y prótesis.

Actualmente se ha puesto en marcha el Plan de incentivos para préstamos hipotecarios residenciales y transferencias de saldos de hipotecas de instituciones financieras, lo cual favorecerá a la población económicamente activa.

Para alcanzar una óptima posición competitiva a favor de los derechohabientes, se realizaron las siguientes acciones programáticas.

5.1. Actividades de formación y sensibilización en prestaciones económicas

- Se impulsó y ejecutó el Plan de Capacitación orientados a brindar un mejor los servicios a los asegurados en lo que se refiere a cursos de herramientas de informática, trabajo en equipo y ética y liderazgo. En estas actividades de docencia participaron funcionarios institucionales, donde participaron funcionarios que trabajan las prestaciones económicas en las Agencias del área Metropolitana y del interior del país.
- Para la evaluación continua de la calidad de servicio, se le ha dado seguimiento a las sugerencias de público que han depositado en los buzones ubicados en las instalaciones administrativas y de salud.

5.2. Establecimiento y formación de un equipo de trabajo: “Fuerza de Tarea”, para disminuir tiempos de trámite de las solicitudes de pensión de vejez, invalidez y sobreviviente.

- Se aplicaron las estrategias claves establecidas al 100%. E l i m i n a c i ó n y / o modificación de procesos sin valor agregado, asignación de recurso humano calificado, asignación de nuevo líder con capacidades administrativas de supervisión y control e instalación de equipo informático. Se aumentó la productividad de los funcionarios reduciéndose la mora de casos pendientes, en los Departamento de Cuentas Individuales y Fondo Complementario y Cálculo, en un 90% los casos en mora. Por consiguiente, se disminuyó a dos (2) meses el tiempo de trámite de las pensiones de largo plazo.
- Al mes de octubre se recibieron 5,420 solicitudes de indemnización por vejez, las cuales se han respondido con un promedio de 30 días.

5.3. Reducir el tiempo de trámite de los subsidios de incapacidad y maternidad a 10 días.

- Para lograr la eficiencia de este proceso relacionado con los trámites de subsidios de incapacidad y maternidad, se ejecutaron estrategias, tales como la revisión del flujo grama con la Unidad de Control Fiscal a nivel metropolitano y se descentralizó el pago de usuarios del Gobierno Central. Con estas aplicaciones, se redujo a 10 días el tiempo de trámite. beneficiándose más de 3,000 asegurados reclamantes de subsidios de incapacidad y maternidad a nivel del interior del país.

5.4. Promoción del Pago por Acreditamiento Bancario por el Sistema A.C.H. para pensionados y jubilados.

- Como resultado de la campaña publicitaria del mes de agosto y septiembre, se recibieron 6,500 solicitudes nuevas y cambios, lo cual representa una cifra mayor, en tres (3) meses, a la reflejada en los doce (12) meses del año 2008, que fue el año que finalizó con mayor cantidad de cambios.
- Se mantienen las acciones de promoción para el acreditamiento bancario de la población de pensionados y jubilados con la finalidad de reducir el cobro por correo y eliminar las filas en los centros de pago. Se han desarrollado actividades de capacitación dirigidas a los agentes administrativos, a la Confederación de Jubilados y Pensionados, así como también a las agrupaciones de jubilados y pensionados independientes.
- En coordinación con la Dirección Nacional de Informática, se habilitó un módulo para que las Agencias administrativas del área metro, admitan la Fe de Vida de los pensionados y jubilados, haciendo el proceso más efectivo y ágil, para beneficio y satisfacción a favor de 34,000 pensionados y jubilados que cobran por acreditamiento

5.5. Automatización de los cálculos, resoluciones y hojas de movimientos de las solicitudes de Prestaciones Económicas de Largo Plazo

- Este Plan de automatización inició en el mes de mayo de 2010, ejecutándose el cálculo, el tiraje de la Resolución y del Movimiento de Inclusión en planilla de los casos de Vejez, sólo para los casos nuevos de solicitudes de Pensión de Vejez. Se realizaron pruebas para evaluar el proceso, el cual reveló inmediatez, rapidez y seguridad. Los beneficiarios con esta iniciativa son los reclamantes de pensiones de largo plazo, vejez y vejez anticipada.
- Hubo una “fuerza de tarea” con el recurso humano y se adquirieron de nuevas computadoras para aumentar las metas de producción.
- Para contribuir a la automatización, la unidad de Cuentas Individuales tramitó 878 solicitudes pendientes, de las cuales el 50% corresponden a diferentes tipos de vejez y el resto a solicitudes de septiembre y octubre 2010. De igual manera, en el área de Cálculo y Fondo Complementario se procesaron 1,979 solicitudes pendientes, de las cuales 911 son de noviembre, diciembre y enero, 626 están calculadas esperando que se cumpla la edad y 155 corresponden a revisiones.

5.6. Modificación de la metodología de homologación de los Certificados Médicos por Riesgos Profesionales

- A partir del mes de junio de 2010, las Agencias Administrativas a nivel metropolitana, comenzaron a recibir solamente los Certificados Médicos de Clínica Privada que estuvieran homologados por los médicos de las Policlínicas correspondientes. En el interior esta medida se había implementado.

- Para agilizar la calificación de los casos de riesgos profesionales en las policlínicas del área metropolitana, se modificó la metodología para homologación de los Certificados de Incapacidad y el formato de Boletas de Tránsito. Con estas medidas administrativas se pudo reducir a 25 días el trámite de las solicitudes.
- Para el mes de octubre, se tramitaron 1,337 solicitudes de Subsidios por Riesgos Profesionales, de los cuales el 64% (859 casos), se pagaron en menos de 30 días y el 40% (391 casos), se pagaron en menos de 15 días.

5.7. Depuración de la base de Datos de la Cuenta Individual

- Se logró coordinar con la Dirección de Informática, Dirección de Procesos y la empresa seleccionada para desarrollar el Proyecto de la depuración de la cuenta individual y de asegurados a pensionarse en los próximos 5 años y entregar el estado de cuenta de las aportaciones de los asegurados del subsistema Mixto.
- Se beneficiarán aquellos asegurados que cumplan la edad de referencia para solicitar pensión.

5.8. Reducción de tiempos de trámite de los subsidios a Corto Plazo

- Con la realización de giras y actividades de capacitación, se logró que las Agencias del Interior, implementaran de forma inmediata el acceso al archivo de las cuotas del sistema mecanizado de pago de estas prestaciones a corto plazo.
- Se cumplió con la descentralización del trámite y el pago a nivel nacional de Subsidios de Incapacidad y Maternidad de empleadores del Gobierno Central y empleadores locales. De esta manera, se alcanzó que se redujera entre 10 a 15 días calendario, el tiempo de trámite promedio en las Agencias del interior del país.

5.9. Plan de Incentivos para Préstamos Hipotecarios Residenciales y Transferencia de Saldos de Hipotecas de Instituciones Financieras

- Se emprendió el desarrollo del Plan de Incentivos, el cual está dirigido exclusivamente a los funcionarios. Actualmente se realiza una intensa campaña de divulgación del mismo.

a. Dirección Nacional de Planificación

Las funciones vinculadas a esta unidad administrativa se orientan a coordinar y suministrar los indicadores relacionados con las estadísticas vitales de la seguridad social, informes actuariales, diseños y formulación de proyectos de inversiones, y la extensión de la cooperación interinstitucional, para lograr los objetivos de la organización.

a1. Estudio de Análisis de Costos Unitarios

- Se realizaron seis (6) Jornadas de Capacitación en las provincias de Bocas del Toro, Coclé, Chiriquí, Herrera, Los Santos y Veraguas. y actividades de monitoreo en las regiones de Panamá Este, Oeste y Colón. El objetivo ha estado dirigido a confirmar la validez y confiabilidad en los procedimientos para la determinación de los indicadores de costo.
- Coordinación con REGES y con las instalaciones del área metropolitana: Hospital Omar Torrijos Herrera, (Especialidades Pediátricas), Policlínica Manuel Ferrer Valdés, Policlínica Alejandro De La Guardia, Hijo, con el propósito de unificar criterios para rediseñar el formulario sobre las unidades de medidas costeadas, cuya función está vinculada directamente con la Cartera de Servicios, la cual forma parte del Convenio de Separación y Compensación de Costos.

a.2. Análisis de Costos por Morbilidad

- Con la finalidad de realizar acciones orientadas a la elaboración de costos por morbilidad, se inició este proceso en el Complejo Hospitalario Arnulfo Arias Madrid (CHMAAM) de la provincia de Panamá. Para obtener costos unitarios de los productos de forma confiables y oportunos de los diferentes servicios y centros de producción se determinó examinar los registros que generan los costos en materia de personal, gastos, consumos y los datos estadísticos. Las actividades que se lograron concretar fueron las siguientes:
 - Se realizaron 40 reuniones con los jefes y auxiliares de servicios en centros de atención y diagnóstico y tratamiento, con el objetivo de:
 - o Determinar la información que no se reportan al REGES.
 - o Revisar los diferentes procesos de atención al paciente y comprobar la carga horaria de atención en consulta externa, ínterconsulta, visitas hospitalaria, procedimientos y otros.
 - En las actividades de capacitación se logró fortalecer los conocimientos del personal con funciones de costo en el análisis de las informaciones que se reciben de diferentes fuentes.
 - o Instalación en REGES del módulo de estadística para la aplicación de costo 20.
 - o Concienciar sobre la importancia de mejorar la data en cada servicio y los beneficios.
 - o Consolidar los indicadores de costo obtenidos de diferentes servicios.
 - o Comparar los costos obtenidos en el año 2009 con el año 2010.

a.3. Estudio Actuarial

- Se realizó el estudio actuarial correspondiente al año 2009, el cual presentó una situación financiera equilibrada entre ingresos y egresos en el Riesgo Invalidez, Vejez y Muerte. Este informe será auditado por la Junta Técnica Actuarial, tal como lo indica el Artículo 217 de la Ley Orgánica.
- Se llevó a cabo la depuración de la base de datos de asegurados del Subsistema Mixto, en lo que respecta al nombre, sexo, fecha de nacimiento, número patronal y número de seguro social y cédula.
- Se realizó la comparación del número y monto de las pensiones y jubilaciones, según planilla de pago y por tipo de pensión.
- Se suministró información sobre cuadros estadísticos e indicadores de la seguridad social para el Programa Estado de la Nación para el compendio del Informe Estado de la Región Centroamericana en Desarrollo Humano Sostenible.

a.5. Convenios y contratos fiduciarios por servicios externos de salud

- La situación de los Convenios y Contratos Fiduciarios por servicios externos de salud, es la siguiente:

Cuadro N° 19:
Convenios y Contratos Fiduciarios por Servicios Externos de Salud.

Documento	Monto	Vigencia	Estado
Convenio de Separación y Compensación de Costos (MINSA y CSS)	B/3.0 millones	2010	Se realizan las acciones para la compensación de las facturas pendientes 2008 y 2009 y se han cumplido con las auditorías.
Convenio de Prestación de Servicios Pediátricos (Hospital del Niño y CSS)	B/4.1 millones	2010	Se han iniciado negociaciones para el año 2011.
Contrato Fiduciario para la Financiación de Servicios de Salud. (CONSALUD y CSS)	B/6.5 millones	2010	Se refrendó el segundo semestre de 2010.
Convenio de Prestación de Servicios de Salud en el HRNAS (MINSA y CSS)	B/616.0 mil	2010	El Convenio beneficia al área de Panamá Oeste.
Convenio de Transplante Renal. (MINSA y CSS)	B/180.0 mil CSS y MINSA B/ 1.9 millones	2010	Cada tres años, las partes acuerdan los aportes por la condición de asegurado y no asegurado.
Convenio de Prestación de Servicios de Salud en el Centro de Salud 24 de Diciembre (MINSA y CSS)	B/1.08 millones	2010	El MINSA, se compromete brindar atención de salud a la población asegurada ubicada en Tocumen, Mañanitas, San Martín, Pacora y este sector.
Convenio de Prestación de Servicios Oncológicos (ION y CSS)	B/39.9 millones	2010	El Convenio se celebra cada tres años.
Convenio de Prestaciones de Servicios de Hemodiálisis (HST y CSS)	B/4.6 millones	2010	La prestación del servicio de hemodiálisis se ofrece a razón de 224 pacientes mensuales.
Convenio de Prestación de Servicios de Resonancia Magnética Nuclear Sin Contraste (HST y CSS)	B/1.2 millones	2010	Cada servicio tiene un costo de B/250, para 424 casos mensuales, no obstante, la demanda existente es de 800.

Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS.2010.

a.6. Extensión y cooperación internacional

- Fortalecimiento de la cooperación internacional con la coordinación de la Unidad de Asuntos Corporativos para el seguimiento de los acuerdos con los organismos regionales como el Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD), en lo relacionado con las cuotas, plan estratégico y gestión ante la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana (RESSCAD); también con la preparación de la XXVI Asamblea de la Conferencia de Instituciones de Seguridad Social (CISS).
- Coordinación para la elaboración de informes institucionales: Informe de Logros de Gestión, para el Ministerio de la Presidencia y la Memoria Institucional, para la Asamblea de Diputados.

6. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Presentamos las acciones relevantes que se han concretado en el año 2010, las cuales han estado orientadas a enfrentar los retos y metas para la transformación de la Institución, bajo una visión integral del ser humano, no sólo como un ente productivo, sino dinámico, creativo y participativo enfocado a la prestación de un mejor servicio a los asegurados.

6.1. Programa de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño

- Se descentralizaron las entrevistas técnicas a las Coordinaciones Provinciales de Recursos Humanos del interior del país, de los hospitales y policlínicas de Panamá Metro, con el objeto de facilitar el desplazamiento de los aspirantes de áreas distantes de la ciudad capital y el interior.
- Se aprobó el rediseño del instructivo de reclutamiento e instalación de mecanismos electrónicos de control de entrevista e impresión de resultados a fin de evitar el uso irregular de la información procesada.
- Se realizó el reordenamiento de la atención del proceso de reclutamiento del Programa de Internado Médico ajustándolo a su Decreto Ejecutivo especial de 2003.
- Por consenso, se diseñaron cuatro (4) Matrices de evaluación del desempeño con sus reglas, instructivo, procedimientos específicos, escala de calificación y ajustado a los Acuerdos Interinstitucionales MINSA –CSS- GREMIOS DE SALUD, con la finalidad de administrar el incentivo financiero de diciembre de cada año.
- Para administrar la base de datos y los resultados de la evaluación del desempeño, se instalaron en todas las unidades de recursos humanos una plataforma informática. Esta nueva, moderna y ágil herramienta tecnológica beneficiará a 15 mil servidores públicos de la Institución (Técnicos y Profesionales de la Salud, Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Laboratoristas), quienes obtendrán oportunamente los resultados de sus evaluaciones.

6.2. Programa del Departamento de Bienestar del Empleado

- Se planificó, coordinó y ejecutó las becas nuevas y vigentes, con un presupuesto para su pago de ciento cuatro mil balboas anuales (B/.104,000.00).
- Se gestionaron los pagos por un monto de nueve mil ochocientos setenta balboas (B/.9,870.00) a Servidores Públicos de la Institución que solicitaron ayuda económica, previa evaluación en casos de desastres naturales y demás hechos fortuitos.
- Se intervino directamente en la atención primaria y las respectivas coordinaciones de casos de Servidores Públicos reportados con problemas de fármaco dependencia, Atención Individual, orientación y seguimiento desde la perspectiva Social y Orientación Psicológica a trescientos setenta y tres (373) Servidores Públicos a Nivel Nacional.
- Se realizaron tres (3) estudios de Clima Organizacional en distintas Unidades Ejecutoras de nuestra Institución a nivel nacional. Cada estudio conlleva la evaluación de cada participante que en total fueron de 165 personas.
- Participación activa en la promoción de los programas de nuestro departamento a los nuevos servidores públicos (as) en el Programa de Inducción.
- Realización de siete (7) giras para la atención profesional de todos aquellos casos de Servidores Públicos captados con problemas en las provincias de Colón, Chiriquí, Los Santos, Herrera, Veraguas, Bocas del Toro y Coclé.
- Elaboración del Proyecto y Reglamento del Primer Concurso de Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria “212”; en este sentido, se coordinó y ejecutó la logística a nivel nacional para el Concurso. De los doscientos cincuenta funcionarios postulados, resultaron premiados cincuenta y seis en las tres diferentes categorías.

Cuadro N° 20:
Premiados y Postulados por Categorías.
Junio, 2010.

Provincias	212	Innovación	Excelencia	Total Premiados	Total de Postulados
Bocas del Toro	-	-	5	5	14
Coclé	-	-	2	2	9
Colón	-	-	1	1	1
Chiriquí	-	2	3	5	35
Herrera	-	-	5	5	18
Los Santos	-	-	2	2	12
Panamá	5	4	23	32	102
Veraguas	-	-	4	4	14
Total	5	6	45	56	205

6.3. Programa del Departamento de Ingresos, Cambios y Separaciones

- Se descentralizó la expedición de cartas de trabajo, en las distintas unidades ejecutoras del país, en un 80%, conforme con el Procedimiento N°.60-04.
- A partir del mes de enero, la Unidad de Acreditamiento por Vía ACH, que pertenecía a la Sección de Planillas del Departamento de Ingresos, Cambios y Separaciones, fue reestructurada en cuanto a su organización y a la vez se reubicó en el Departamento de Tesorería de la Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración, logrando la incorporación al Sistema de Acreditamiento Vía ACH del pago de Pensiones Alimenticias, los descuentos voluntarios de los acreedores de nuestros colaboradores y del Pago a Proveedores.
- Se generaron distintas resoluciones para concretar los derechos concernientes a:
 - o Pago de créditos reconocidos por servicios personales (vigencias expiradas) por un monto de B/.1,216,703.27, favoreciendo con este reconocimiento a 826 servidores públicos.
 - o Ajuste salarial del 15% de los salarios pactados al personal administrativo, según la Escala Salarial Tipo B.
 - o Aumento de los B/.35.00 mensuales para los Laboratoristas Clínicos, a partir del 1 de abril de 2010, según el Acuerdo con CONALAC.
 - o Procesamiento de la tercera fase del aumento de salario al Personal Médico de Primera Categoría, a partir del 1 de julio, según el Acuerdo CSS-MINSAA-COMENENAL.
 - o Otorgamiento del ajuste por nueva Escala al Personal de Enfermería de la Tercera Categoría en adelante, a partir del 1 de julio y aumento de pago de Jefaturas, a partir de 1 de enero, según acuerdo con la Asociación Nacional de Enfermeras de Panamá.
 - o Incorporación en el Proceso de Descentralización de los Derechos Adquiridos de la Policlínica de Juan Díaz y sus unidades satélites, además del Hospital de Especialidades Pediátricas.

6.4. Departamento de Clasificación, Retribución y Presupuesto de Puestos

- Con la finalidad de desarrollar un programa técnico de reordenar y actualizar la estructura de cargos, se han cumplido con actividades que facilitarían el aspecto financiero, el cual está dirigido a cumplir con derechos adquiridos de los servidores públicos. Para este fin, se han efectuado las siguientes acciones:
 - o Se reglamentó y descentralizó la gestión del trámite para la petición de asignación de funciones y clasificaciones de cargos a nivel nacional,
 - o Se han gestionado 483 clasificaciones de puestos y se modificaron 592 posiciones.

A continuación detallaremos por provincia la cantidad de cargos evaluados, manteniéndose pendiente la provincia de Panamá, Área Este y Metropolitana. Cuadro N° 21.

Cuadro N° 21:
Número de Cargos Evaluados, según provincia.

Provincia	Cargos evaluados
Bocas del Toro	873
Coclé	1,649
Colón	1,575
Chiriquí	2,908
Herrera	979
Los Santos	649
Panamá Este	618
Panamá Oeste	1,383
Veraguas	1,307
Total	11,941

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS

7. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

Las actividades concernientes al servicio del asegurado se han desarrollado de conformidad con el objetivo principal de la Institución, en cuanto a evaluar las buenas prácticas en los aspectos relacionados con la calidad, oportunidad y calidez de la atención brindada en la Caja de Seguro Social.

Para proporcionar eficientemente el servicio y la atención se han realizado evaluaciones a nivel nacional mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y el análisis del registro de quejas y sugerencias que están instaladas en las instalaciones de salud y agencias.

Los logros para desarrollar una gestión efectiva son los siguientes:

7.1. Mejoramiento del Servicio al Asegurado

- Se realizaron 10 reuniones de coordinación programadas con la participación de Directores Médicos Institucionales, Directores Médicos, Administradores y Coordinadores Regionales de Calidad y Coordinadores Locales de las principales instalaciones. Se aplicaron un total de 5,696 encuestas de Satisfacción Programadas y se aplicaron encuestas especiales: 2,609 Encuestas PRE y 1, 335 POST. Se registraron un total de 4, 683 comentarios. Los informes de resultados fueron remitidos a las diferentes áreas de responsabilidad para su atención.



Aplicación de encuestas de Satisfacción en la CSS.

- Se cumplió con 46 evaluaciones programadas a diversas áreas para detectar oportunamente situaciones que impactan negativamente los servicios ofrecidos a los usuarios.
- Se efectuó la “Jornada de Capacitación sobre Inducción sobre el manejo del formato en Excel para el registro de quejas y sugerencias”. Se capacitaron 125 colaboradores de 60 instalaciones de salud y administrativas.
- Se ha logrado registrar, con el apoyo del formato en Excel un total de 1036 quejas y 268 sugerencias.
- Se diseñó y codificó la Boleta de Opinión y formulario de Reclamos con el código 02-104-04, formulario de Reclamos con código 01-02-06-4917, formulario para Seguimiento de Reclamos (en validación). Los documentos podrán ser solicitados en el almacén Central 10-15.
- Se contrataron 2 Coordinadoras de Atención al Usuario para Área Metropolitana y Provincias Centrales, 43 Oficiales de Atención y 3 Inspectores de Calidad, con el objetivo de mejorar la atención a nuestros usuarios en las diferentes unidades ejecutoras a nivel nacional.
- Se establecieron nuevos carnés digitalizados en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, Policlínica Don Alejandro De La Guardia y Agencia de Ingresos de San Francisco. En espera de la compra de 2 máquinas nuevas por parte de la Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos para ampliar cobertura.

- Se reemplazaron los buzones de sugerencias de madera por buzones de acrílico transparente; con su respectivo bolígrafo, en las unidades ejecutoras de salud.
- Se diseñó y confeccionó el formato y contenido para divulgación de deberes y derechos de los usuarios de nuestros servicios.
- Se compraron uniformes para el personal de atención, con el objetivo de lograr la identificación positiva por parte del usuario de los funcionarios de atención directa.
- Se distribuyó información de cartera de servicios en unidades ejecutoras del área de salud, prestaciones económicas y agencias administrativas.
- Desde junio a la fecha, se asignaron a 2 funcionarias para atender los temas de Discapacidad en la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado.
 - o Diseño de Programa de Capacitación en materia de Discapacidad.
 - o Levantamiento de estadísticas de usuarios atendidos con discapacidad., para sensibilizar al personal en salud para levantar estadísticas para la Clasificación de Discapacitados mediante la CIF.
 - o Realización de encuesta para determinar la cantidad de funcionarios de la Caja de Seguro Social con discapacidad.
 - o Promoción de facilidades físicas, arquitectónicas y tecnológicas que favorezcan el libre tránsito y acceso a todas las instalaciones de la Caja de Seguro Social.
- Se amplió la Cartera de Servicios del Centro de Llamadas de Atención al Usuario al incluir en Cartera de Servicios del Centro de Llamadas de Atención al Usuario lo siguiente:
 - lamadas pro activa mora quirúrgica, mora en trámites, quejas y otros. También se integró el Centro de Llamadas para Citas Médicas y Centro de Llamadas de Atención al Usuario.

7.2. Gestión de Transparencia

Las iniciativas que se han desarrollado para la prevención y detección de desviaciones que afecten la transparencia en la Caja de Seguro Social son las que a continuación se mencionan:

- Jornada de Capacitación sobre Gestión de Transparencia, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
Se han llevado a cabo 15 jornadas de capacitación a nivel nacional, como un mecanismo de crear espacios de Participación Ciudadana, orientadas a fortalecer la atención a los usuarios, así como a promover buenas prácticas de Transparencia e Integridad en la gestión pública.
- Actividades sobre el Proyecto de Rendición de Cuentas.
Reunión realizada con la finalidad de exponer las normas que exigen cumplir con los informes de Rendición de Cuenta, como mecanismo que promueve la Transparencia en el desarrollo de las actividades públicas.

- Actividades sobre el Proyecto de Rendición de Cuentas

Reunión realizada con la finalidad de exponer las normas que exigen cumplir con los informes de Rendición de Cuenta, como mecanismo que promueve la Transparencia en el desarrollo de las actividades públicas.

- Portal de Transparencia

Para incorporar este Portal de Transparencia a la Página Web de la Institución, se ha coordinado con la Dirección Nacional de Comunicaciones y con la Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación. Se ha obtenido de las diferentes Direcciones Ejecutivas Nacionales un 85% de la información de acceso público que exigen los artículos 9, 10 y 11 de la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, que dicta normas sobre la Transparencia en la Gestión Pública.

- Participación Ciudadana. Para fomentar la participación, se han instalado los Kioscos de Atención Ciudadana, por la Ley 6 sobre Transparencia en la Gestión Pública.

- Código de Ética

Se ha promovido el reforzamiento del Código de Ética, a nivel nacional de las Jornadas de Capacitación, para el conocimiento de las pautas y normas de conducta que deben cumplir los servidores públicos.

8. DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD

Desde la perspectiva del enfoque de desarrollo humano y de acuerdo con los problemas de salud detectados, se han desarrollado las siguientes acciones:

8.1. Salud y Seguridad Ocupacional.

- Fortalecimiento del Programa de Salud Ocupacional para los funcionarios
 - o Se realiza la evaluación de funcionarios y los factores de riesgo en las siguientes unidades ejecutoras, con un 30% de evaluados: Policlínica Carlos N. Brin. San Francisco, Panamá, Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Panamá, Hospital de Especialidades Pediátrica. Panamá y Hospital Susana Jones. Panamá.
 - o Monitoreo de gases anestésicos y calidad de aire en las siguientes unidades ejecutoras: Hospital de Especialidades Pediátricas. Panamá, Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Panamá, Hospital Dr. Manuel A. Guerrero. Colón, Hospital Rafael Estévez. Aguadulce, Coclé, Policlínica Alejandro De La Guardia. Bethania, Panamá.
 - o Docencia sobre los principales riesgos laborales en cada unidad ejecutora
- Salud de los trabajadores y prevención de accidentes laborales:
 - o Disminución del tiempo de espera para la expedición de los certificados de incapacidad prolongada a los trabajadores.
 - o Inventario de sustancias químicas con avance de 40%.

- o Capacitación a Oficiales de Seguridad de las empresas.
- o Se realiza la primera intervención en Mega proyectos (Hidroeléctrica).

- o Capacitación de personal de Chiriquí en manejo de Mega Proyectos.
- o Más de 3 mil empresas que están dentro del sector Este, en el polo industrial y comercial que incluye parte de los distritos de Panamá, San Miguelito y Chepo, están recibiendo una serie de charlas sobre la implementación del Programa de Seguridad, Salud e Higiene Laboral, desarrolladas por técnicos del Programa de Salud Ocupacional de la Policlínica de Juan Díaz.

8.2. Promoción, Prevención, Medicina Familiar y Acción Comunitaria

• Programa Médico de Cabecera

- o Relanzamiento el 22 de marzo, en 6 Unidades Ejecutoras en la región metropolitana con 24 médicos en el Programa.
- o Número de pacientes adscritos: 1,291

- Pedregal: 288
- Los Nogales: 174
- Plaza Tocumen: 89
- Hipódromo: 218
- San Cristóbal: 199
- Torrijos Carter : 323



- o Inicio del Programa en el mes de agosto en otras 6 Unidades de Panamá Oeste: Arraiján, Vista Alegre, San Carlos, San José, Guadalupe, Capira.
 - o Diplomado para Médicos de Cabecera en Panamá Este: 40 Médicos Generales (Médicos de Cabecera) beneficiados
 - o Capacitación en el Manejo de Heridas en instalaciones de I y II nivel. Participaron: 80 médicos y enfermeras capacitadas
 - o Curso de Insulinoterapia para médicos generales: Participaron 50 médicos.
-
- **Vigilancia y Control de Enfermedades Crónicas No Transmisibles:**
 - o Incorporación de 4 enfermedades crónicas en el registro semanal de casos nuevos (REGES).

- o Implementación de las Guías de Manejo de Enfermedades Crónicas (Hipertensión Arterial, Diabetes).
 - o Inicio del programa de vigilancia epidemiológica de las enfermedades crónicas (MINSA-CSS-OPS)
 - o Realización de 3 Ferias de la Salud en I trimestre 2010. (2 Albrook y 1 Lotería Nacional).
 - o Confección e impresión del Manual de Procedimientos para las Clínicas de Pie Diabético
- **Programa del Adulto Mayor**
 - o Se encuentra en proceso de rehabilitación la Casa de Tercera Edad de Parque Lefevre
 - o Se construirá el Proyecto del Centro de Recreación y Atención del Adulto Mayor (CRAMSS), el cual brindará una variedad de servicios a este importante segmento poblacional.
 - **Fortalecimiento del Programa SADI (Sistema de Atención Domiciliaria Integral):**
 - o **Pacientes inscritos:**
 - Policlínica Presidente Remón: 112
 - Policlínica Manuel María Valdés: 194
 - Policlínica Generoso Guardia: 440
 - Policlínica Carlos N. Brin: 218
 - Policlínica Alejandro De La Guardia: 300
 - Policlínica J. J. Vallarino: 400
 - Policlínica Manuel Ferrer Valdés: 58
 - **Programa Ampliado de Inmunización (PAI)**
 - o Vacunación contra la Influenza H1N1 del personal de salud y población de riesgo (100,000 dosis en 1º etapa).
 - o Aumentó la cobertura contra el Neumococo en pacientes geriátricos (1,500 dosis en I trimestre).
 - **Actividades de Promoción y Prevención:**
 - o La Policlínica de La Chorrera organizó una gira médico asistencial, en Río Congo, La Chorrera, Panamá, la cual incluyó toma de presión arterial, glicemia, papanicolau, vacunación, control de niño sano y nutrición, atención odontológica, medicina general, referencias, docencias, distribución de panfletos e inspección de criaderos de mosquitos. En esta actividad médica, se brindó atención médica a asegurados y no asegurados; niños, jóvenes, adultos, embarazadas y tercera edad.

MEMORIA CSS 2010

- o En la policlínica Carlos N. Brin, en San Francisco, se desarrolló una jornada de detección del cáncer de piel, en apoyo a la campaña para detectar esta enfermedad.
- o Con enfrentamientos deportivos de equipos de bola suave, atletismo, natación, juegos de dominó y una serie de actos culturales se realizaron los Séptimos Juegos Florales de la Tercera Edad, en el domo de la Universidad de Panamá. Los juegos, que cuentan con la participación de delegaciones de Panamá Metro, Colón y Panamá Oeste, fueron organizados por la CSS conjuntamente con la Asociación Nacional de deportes de la Tercera Edad.



- o Se realizó en el mes de marzo una caminata, en la Cinta Costera, en celebración del Día Mundial del Riñón, con participación de las altas autoridades de la institución, pacientes con insuficiencia renal crónica, familiares, miembros de la Asociación Nacional de Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica y Familiares y el Comité de Familiares y Pacientes por el Derecho a la Salud y a la Vida.



o Se beneficiaron 160 pacientes con el Programa Quirúrgico para la rehabilitación de personas de escasos recursos, que se realizó en el hospital Rafael Estévez de Aguadulce, en el mes de marzo, donde fueron intervenidos 30 pacientes por día. Se realizaron cirugías correctivas de ortopedia, cirugía plástica y oftalmología. Este programa se llevó a cabo en conjunto con el Ministerio de Salud, la Asociación Empresaria de Panamá Medical Missions Foundation y la Caja de Seguro Social.



o Con el objetivo de promover estilos de vida saludable y la cartera de servicios de la Caja de Seguro Social, se llevaron a cabo en las diferentes unidades ejecutoras las XI Jornadas Extramuros, en el mes de agosto.



o Se atendieron más de 500 pacientes por diferentes servicios de salud que brindó el personal de la policlínica Generoso Guardia, en Santa Librada.

MEMORIA CSS 2010

o Para beneficio de los moradores de Villa Lucre y otras comunidades del distrito de San Miguelito, la Caja de Seguro Social, a través de distintas unidades ejecutoras, realizó en el mes octubre una Gran Feria de Salud, Deporte y Cultura, en el centro comercial Auto Depot.



o La Caja de Seguro Social inició la Campaña de la Cinta Rosada, en el mes de octubre, con el encendido de luces en la entrada principal del edificio administrativo en Clayton, donde además, se hizo un despliegue de lazos de cintas rosadas y azules y que lleva este año como lema “365 días contra el cáncer”.



8.3. Proyectos de Infraestructura de Salud

- Para brindar mayor atención y satisfacer la alta demanda de la población asegurada, se entregaron las nuevas instalaciones de la Consulta Externa del Hospital Ezequiel Abadía, en Soná. Se avanza en la construcción de nuevas instalaciones de salud en el nuevo pabellón de la policlínica J. J. Vallarino, en Juan Díaz; se adelanta la construcción del Centro Materno Infantil en Arraiján, región Oeste de la provincia de Panamá.
- Para el mes de junio se habían revisado y actualizado, por el Departamento de Planificación, 26 Fichas Técnicas de nuevos proyectos.
- Se presentó el Proyecto de la “Ciudad Hospitalaria”. El presidente de la República, Ricardo Martinelli, hizo formal traspaso al director general de la Caja de Seguro Social, Guillermo Sáez Llorens, de un terreno a título gratuito de 31.9 hectáreas, con valor preliminar de 13 millones de balboas, para la construcción de una ciudad hospitalaria, que estará ubicada en el polígono B del sector del antiguo campo de antenas de Clayton.



Acto Oficial de entrega y presentación del Proyecto Ciudad Hospitalaria

8.4. Adquisición de Equipo

Para fortalecer la gestión y desarrollo del programa de salud a nivel nacional, en términos de mejorar el acceso a los servicios de salud de calidad, ante la demanda existente y la creciente cantidad de nuevos asegurados que se incorporan al sistema, se ha avanzado en el plan de compras de equipos de salud y se ha ampliado la flota vehicular, por la suma total de B/.16.8 millones. Cuadro N° 22.

Cuadro N° 22
Compras de Equipos de Salud: Año 2010

REGIÓN	UNIDAD EJECUTORA	COSTO
TOTAL	EQUIPO	16,286,959.64
BOCAS DEL TORO	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	318,950.00
	FLOTA VEHICULAR	109,872.88
	EQUIPO ODONTOLÓGICO	19,990.00
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	317,881.80
		766,694.68
COCLÉ	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	47,790.00
	FLOTA VEHICULAR	118,218.88
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	508,589.00
		674,597.88
COLÓN	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	54,180.00
	FLOTA VEHICULAR	22,957.14
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	357,993.14
	EQUIPO ODONTOLÓGICO	18,790.00
		453,920.28
CHIRIQUÍ	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	78,820.00
	FLOTA VEHICULAR	64,220.00
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	709,646.44
	EQUIPO ODONTOLÓGICO	34,500.00
		887,186.44
HERRERA	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	413,722.00
	FLOTA VEHICULAR	111,413.71
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	981,729.05
		1,506,864.76
LOS SANTOS	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	99,350.00
	FLOTA VEHICULAR	24,370.00
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	60,652.00
		184,372.00
PANAMÁ NIVEL CENTRAL	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	39,898.00
	FLOTA VEHICULAR	289,810.34
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	104,563.20
		434,271.54
PANAMÁ OESTE	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	342,499.00
	FLOTA VEHICULAR	162,746.09
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	104,382.50
	EQUIPO ODONTOLÓGICO	49,369.50
		658,997.09
PANAMÁ ESTE	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	168,401.00
	FLOTA VEHICULAR	186,315.51
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	371,743.88
		726,460.39
HOSPITALES DEL ÁREA METROPOLITANA	H. HOGAR DE LA ESPERANZA	118,389.00
	CHAAM	4,698,699.25
	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	1,711,441.49
	FLOTA VEHICULAR	57,846.88
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	1,435,782.00
	H. SUSANA JONES	2,126,540.65
	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	1,068,540.65
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	529,000.00
	H. ESP. PEDIÁTRICAS (HEP)	1,808,141.75
	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	1,184,000.00
FLOTA VEHICULAR	33,945.75	
EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	590,196.00	
H. GERIÁTRICO	263,757.00	
EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	225,000.00	
EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	38,757.00	
		9,015,527.65
POLICLÍNICAS, ULAPS Y CAPPS DEL ÁREA METROPOLITANA	EQUIPO DE IMAGENOLOGÍA	146,700.00
	FLOTA VEHICULAR	70,615.00
	EQUIPO MÉDICO	441,276.50
	EQUIPO ODONTOLÓGICO	126,762.09
		785,353.59
VERAGUAS	FLOTA VEHICULAR	107,772.00
	EQUIPO MEDICOQUIRÚRGICO	234,113.34
	EQUIPO ODONTOLÓGICO	35,200.00
		377,085.34

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud. CSS.2010

Para ilustrar sobre el uso y manejo de los equipos de salud, se muestran los siguientes equipos instalados en las diferentes instalaciones del país.

- Con el objetivo de brindar una mayor seguridad y confiabilidad en las áreas sensibles, como sala de parto, neonatología y sala semi-intensivos, así como suplir los requerimientos por la instalación de nuevos equipos de alta tecnología, se instaló una nueva planta eléctrica de emergencia en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, la cual duplica la capacidad de respuesta de la anterior. La nueva planta, con un costo de B/.143 mil, tiene una capacidad que genera 600 kilo watts.
- En el CHAMM, se hizo entrega de un equipo especial de anestesia para pacientes que requieren estudios de Resonancia Magnética y que no resistan mantenerse tranquilos durante este estudio.



Esta técnica innovadora servirá para la atención de niños, personas claustrofóbicas, pacientes de la tercera edad y aquellos que en estados de salud crítica deben permanecer sedados.

- Para el diagnóstico y tratamiento oportuno de patologías uterinas, la policlínica Santiago Barraza, en La Chorrera, adquirió, a un costo de B/.36 mil, un equipo de última tecnología llamado histeroscopio. Este equipo permite al médico visualizar el útero de la mujer, evaluar la matriz para procedimientos y aplicaciones exactas. Además cuenta con la capacidad de tomar fotografías y filmar.



- Para mejorar la atención a los usuarios, el servicio de odontología de la Policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Cetro, en Arraiján, cuenta con 2 nuevos sillones dentales, adquiridos a un costo de B/.19 mil. Se adquirieron también 2 sillones dentales para la ULAPS de Vista Alegre.

- Para la Policlínica Santiago Barraza, en La Chorrera, se adquirió un Sistema de clorinación del agua para Hemodiálisis, el equipo fluorradiográfico, una campana de gases para Patología, Shiller o Sistema de aire acondicionado por un costo de B/.800 mil.

- Un moderno aparato para efectuar cirugías de rodilla fue adquirido por la administración de la Caja de Seguro Social para la Policlínica de Juan Díaz. El equipo consiste en una torre de artroscopia, mediante la cual se realizan intervenciones de meniscos, cartílagos, cuerpos libres y otras lesiones conocidas como enfermedades del deporte. Su valor supera los B/.48 mil.



- Se invirtieron alrededor de B /1.150,000.00 para la compra de moderno elevador panorámico que será instalado en la Policlínica Presidente Remón, el cual facilitará la movilización de cientos de usuarios y funcionarios que acuden diariamente a esta instalación.



8.5. P rovisión de Servicios de Salud

- **Disminución de la Mora Quirúrgica**

Con el fin de disminuir la mora quirúrgica, se han implementado diversas estrategias como:

- o Extensión del horario de cirugías hasta las 7:00 p.m. en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid (CHAAM) y habilitación de 7 quirófanos adicionales en el turno vespertino. Habilitación de los días sábados para la realización de cirugías.

- o Aumento de la capacidad de respuesta de los quirófanos de las policlínicas de Bethania, de San Francisco y Hospital Susana Jones para cirugías ambulatorias. Se implementa extensión de horario hasta las 7:00 p.m. y se reorganiza la oferta de los servicios en coordinación con el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

- o Se realizaron pagos por Prima de Productividad vespertinas y sabatinas, hubo nombramientos y/o pago de turnos extras al personal necesario para la extensión de horarios.

- o Se impulsó el cumplimiento de los procesos normativos del salón de operaciones y de los protocolos quirúrgicos.

- **Mejora en la atención brindada en los Cuartos de Urgencias**

- o Se han fortalecido, inicialmente, los Cuartos de Urgencias de la Provincia de Panamá con el nombramiento de 18 nuevos funcionarios, entre médicos generales y pediatras. Se continúa la evaluación e intervención en los del área del interior para mejorar el servicio.

- o Se promueve el cumplimiento del Manual Normativo de Cuartos de Urgencias.

- o Se impulsa la implementación del Sistema de Triage en todos los servicios de urgencias a nivel nacional.

- o Se habilitaron los consultorios vespertinos para la atención de pacientes clasificados como “verdes”.

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

- o Para alcanzar esta meta de disminuir los tiempos y listas de espera para citas médicas, se procedió al nombramiento de médicos especialistas y médicos generales, principalmente en turnos vespertinos.

- o Se realizó el nombramiento de 45 nuevos especialistas y 150 enfermeras para mejorar la oferta de atención a los asegurados. Entre las especialidades se encuentran: anestesia, medicina familiar, radiología, medicina interna, oftalmología, ortopedia, patología, psiquiatría, urología y medicina de urgencias. Entre las subespecialidades: cardiología, cirugía cardiovascular, hematología, medicina crítica, nefrología, neonatología, neumología geriatría.

- o Se efectuaron pagos por primas de productividad vespertinas y sabatinas.

- o Hubo la extensión de horarios y habilitación de días sábados para la realización de procedimientos como endoscopias, cateterismos, mamografías, ultrasonidos y resonancias, entre otros.

- o Mediante el Convenio con el Hospital Santo Tomás, se realizaron estudios de resonancia.

- o Se efectuó la Liberación de medicamentos, con la finalidad de que estos



puedan ser receptados por médicos generales, dado que anteriormente, eran restringidos sólo para especialistas.

- **Respuesta a los pacientes con enfermedades crónicas**

- o Creación de la Unidad de Pie Diabético en el CHAAM, con procedimientos quirúrgicos regulares y disminución de la estancia hospitalaria.

- o Unos 200 funcionarios de las clínicas de heridas de la Caja de Seguro Social en las provincias de Panamá, Colón, Chiriquí, Coclé y Herrera participaron en el seminario taller denominado “Manejo avanzado de heridas y úlceras”, destinado a mejorar la salud y la calidad de vida de los pacientes afectados por enfermedades crónicas, a través de la aplicación de procedimientos especializados con tecnología de punta. Actualmente, existen 12 clínicas a nivel nacional que realizan unas mil 800 curaciones por mes.

- o Se han trasplantado 36 pacientes que requerían de un riñón para seguir viviendo, sumando a 420 panameños beneficiados con esta cirugía.

8.6. Tecnología e Innovación

- **Implante Coclear en el Hospital El Vigía**
En el mes de marzo, en el hospital El Vigía, en la ciudad de Chitré, se



realizaron ocho cirugías de implante coclear, las cuales beneficiaron a pacientes de Panamá, Chiriquí, Veraguas y Los Santos con problemas de audición. Los implantes se realizaron a 6 niños y 2 adultos, por especialistas de la Caja de Seguro Social y el Dr. Peter Roland, de Estados Unidos, gracias al apoyo de la Secretaría Nacional de Discapacidad y la Fundación Pro Rehabilitación Auditiva y Oral del Niño.

- **Capacitación en el Hospital Susana Jones**

Con la participación de profesionales iberoamericanos expertos en la técnica de vagino-histeroscopia se desarrolló en el mes de marzo, en el Hospital Susana Jones Cano de la Caja de Seguro Social, el primer Curso de Certificación de Competencia en la Técnica "Vagino-Histeroscopia". Estos procedimientos quirúrgicos fueron transmitidos en directo, vía internet al hotel, donde estaban reunidos unos 200 especialistas de esta rama, quienes se instruyeron en las nuevas técnicas.

- **Nuevas técnicas quirúrgicas en el CHAAM**

Las mujeres aseguradas se verán beneficiadas, a partir del mes de marzo, con la implementación en el servicio de Ginecología del Complejo Hospitalario, de una nueva técnica quirúrgica, que consiste en la utilización de mallas protésicas para la corrección del prolapso pélvico y la incontinencia urinaria femenina.



- **Equipo láser para extraer piedras de vías urinarias**

Especialistas del Servicio de Urología del Complejo Hospitalario Metropolitano realizaron la primera intervención con tecnología láser. La litotricia intracorpórea con láser, sumada a la cirugía para hiperplasia benigna de próstata con el láser que también se ha implementado en este hospital, permitirá situarlo a la vanguardia en Latinoamérica con este procedimiento.



- **Control de la epilepsia**

La primera cirugía neurológica especializada para disminuir los ataques epilépticos en pacientes resistentes a los tratamientos convencionales, fue realizada a un paciente de 13 años en el Hospital de Especialidades Pediátricas de la Caja de Seguro Social. Dicha técnica consiste en la colocación de un implante estimulador para el Nervio Vago, que contribuye a disminuir los ataques epilépticos entre un 40 ó 50 por ciento.

- **Cirugía cardiovascular en el Hospital de Especialidades Pediátricas:**

Con el apoyo de un grupo de especialistas cardiovasculares de Estados Unidos, se realizaron en el mes de agosto las intervenciones quirúrgicas de 39 niños panameños que sufrían de cardiopatías complicadas. Esta actividad sirvió para fortalecer la capacitación del equipo panameño en cirugías cardiacas infantiles e implementar un programa para disminuir la mora quirúrgica en estos pacientes.



- **Separación de las Panamesas**

El equipo de médicos del Hospital de Especialidades Pediátricas de la Caja de Seguro Social, apoyado por colegas especialistas de Argentina, realizó por primera vez en Panamá la separación de siamesas.



Equipo de médicos especialistas de la CSS con la cooperación de médicos de Argentina y Conferencia de Prensa de los altos directivos de la Institución sobre intervención quirúrgica.

8.7. R ecurso Humano de Salud

Para responder a las necesidades de servicio de salud a la población asegurada, se realizaron 1,525 nombramientos de recursos humanos del sector salud, en referencia a criterios por instalación y situación de escasez por cantidad, especialidad y área geográfica. Cuadro N° 23.

¡Transformándonos para servirles mejor!

ANEXOS

1. Formularios de Transparencia N°1 Y N°.
2. Directorio Domiciliar de las Agencias Administrativas.
3. Directorio Domiciliar de las Instalaciones de Salud.

Secretaría General
 Departamento de Asuntos Internacionales
 Formulario N° 1

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1º de enero al 31 de diciembre	ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Recibir las solicitudes de asegurados y beneficiarios que solicitan el beneficio excepcional de recibir tratamiento médico en el exterior. Cantidad 83	64 han completado el trámite y 7 están en trámite	12	* Los tratamientos se pueden realizar en Panamá. * No cumplen con los requisitos. * No completó los documentos y no respondió a las llamadas

Departamento de Asuntos Internacionales
 Formulario N° 2

Detalle los Actos Administrativos Sometidos a la Participación Ciudadana.	Observaciones	Medidas adoptadas
Se han atendido a los padres de los niños que tienen problemas de OSTEOPENIA IMPERFECTA, los cuales forman parte de la Fundación Niños de Cristal de Panamá	Se han realizado reuniones para poder coordinar su atención y poder tener mejor información sobre la enfermedad y lograr agilizar los trámites para que puedan recibir oportunamente su tratamiento cada tres (3) meses.	Mantener mejores canales de comunicación con los padres, Comisiones Médicas y los Asesores Legales de la Institución.

Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo.
(DINISA)
Formulario No 1

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1 de enero al 31 de agosto 2010	Atención a las Solicitudes		Observaciones (Sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
SECCIÓN DE COMPRAS Cantidad: 63	55		Existen ocho (8) trámites pendientes de entrega a los Proveedores.
SECCIÓN DE TESORERÍA Cantidad: 16	11		Existen cinco (5) trámites pendientes, ya que se está a la espera de una información en relación con la aprobación de vigencia expirada.
DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS Cantidad: 407	425	1	Empresa, las cuales en algunos de los casos se dieron más de una respuesta (negaciones de prórrogas, por excepciones de
DIRECCIÓN DE DINISA Cantidad: 162	101		Existen sesenta y una (61) notas que fueron archivadas debido a que su contenido solo era de información.
TOTAL	592	1	

**Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo
(DINISA)**

Formulario No 2

Detalles de los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones	Medidas Adoptadas
1. Proyecto Cambio Extremo, tiene como objetivo atender de manera prioritaria los temas de infraestructura, Procesos, informática, RRHH, Educación, Atención al Asegurado, Prestaciones de Salud, Divulgación y Comunicación que impacten de manera rápida y eficiente el servicio al Asegurado.	1. El proyecto de Cambio Extremo en diferentes Policlínicas y ULAPS en el área metropolitana del país nace realmente de la iniciativa de la Administración del Director Guillermo Sáenz-Llorens. Este proyecto busca lograr el mejor beneficio de los asegurados, como parte de un programa dirigido a contribuir con mejores y más humanas condiciones de atención a nuestros asegurados.	1.- Asignación de equipo de trabajo para coordinar reuniones periódicas y seguimiento de los proyectos de las diferentes Unidades Ejecutoras. 2.- Definición, prioridad y proyectos 3.- Designación de los arquitectos responsables del desarrollo del proyecto. 4.- Elaboración de las propuestas de remodelación. 5.- Definición de las actividades a contratar. 6. Formulación del paquete para realización del acto público. 7.- Programación y realización del acto público. 8.- Evaluación, adjudicación de las ofertas y confección de contrato. 9.- Inicio del Proyecto. 10.- Aceptación final y ocupación del área.

Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración

Dirección Nacional de Finanzas

Formulario N° 1

Solicitudes Recibidas	Atención a las Solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
Prestamos Hipotecarios Cantidad: 85	85	0	En un (1) caso, el cliente aportó avalúo de empresas no aceptada por la Caja de Seguro Social. Este caso fue corregido.

Dirección Nacional de Ingresos
Sección de Ingresos
Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Inscripción Cantidad de inscripciones nuevas en toda la República. Cartas para atención médica Atención al usuario Certificación de no obligado Llamadas a los empleadores Total 26,495	26,495	0	
Verificación Investigación de nuevas inscripciones de empresas y domésticas, Cese de labores de empleadores de domésticas Adiciones, suspensiones y correcciones de empleadores domésticos Informe de eliminación de empresas y domésticos. Total 30,990	30,984	6	A cuatro (4) no se pudo comprobar la relación laboral. 2 trabajadores dedicados a la buhonería
Captación Nuevas inscripciones de domésticas, empresas, seguro voluntario, informes de inactividad y atención al usuario. Total 17,225	17,225	0	
Seguro Voluntario Expedientes recibidos, tramitados, adicionados y corregidos del regimen de seguro voluntario de Panamá e interior. Atención al usuario Llamadas telefónicas. Total 13,751	13,710	41	
Secretaría Notas externas e internas, atención al usuario, caja menuda, compra por Panamá Compra. Inasistencia, control de expedientes del personal, informes de recepción, otros. Total 32,563	32,563	0	
Archivo de expedientes Adm. y Judicial Recepción, despacho y archivo de expedientes, microfilmación, depuración Fotocopiadora Confección de hoja de trámite, Panamá e Interior. Total 18,310,096	18,310,096	0	

Agencia de Penonomé
Provincia de Coclé
Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Práctica de Estudiantes			
Acogimos formalmente solicitud presentada por la carrera de Finanzas de la Universidad de Panamá, concediendo la oportunidad a dos destadas estudiantes para realizar su práctica profesional de culminación de estudios			
Orientación a estudiante del colegio Angel María Herrera de Penonomé sobre el contenido de la Ley 51 del 2005	1	1	
Se atendió el caso de un asegurado que requería ayuda económica adicional a la que devengaba en su pensión			La solicitud fue revocada, ya que el mismo cuenta con una pensión de invalidez otorgada por la Caja de Seguro Social
Total	2		
Inscripción			

AGENCIA DE PENONOME
Provincia de Coclé
Formulario N° 2

Detalle de los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana.	Observaciones	Medidas Adoptadas
Servimos de mediadores entre la Asoc. De Jubilados y Pensionados de Penonomé, autoridades provinciales e institucionales para la búsqueda de una solución relacionada con la ubicación del pago quincenal de la población jubilada y pensionada del distrito.	Se realizaron reuniones con estas agrupaciones a fin de que se notificara y de los cambios existentes	Se les solicitó a este grupo de jubilados las medidas de seguridad requeridas por la institución en las propuesta de el centro de pago que ellos escogieron en la solicitud presentada ante la C.S.S.

Agencia de Herrera
Provincia de Herrera
Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Asegurados	1,077	--	
Beneficiarios	1,793	--	
Pensionados y jubilados	233	--	
Carné utilizados	8,949	--	
Total	12,052		
Solicitudes de Certificaciones	461	10	Falta de documentación
Asesorías con respecto a Inscripciones	205	--	--
Inscripciones de Empleadores	165	2	Información falsa
Seguros Voluntarios	6	3	Información falsa
Total	852		
Maternidad			
Chitré	57	--	--
Panamá	98	--	--
Total	155		
Incapacidad			
Chitré	145	0	
Panamá	126	0	
Total	271		

Agencia de Nata
Provincia de Coclé
Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de instalación del programa SYSMECA, a diferentes empleadores del área, que requerían asesoría e implementación del Sistema	8	0	No se cumplía con los requisitos y procedimientos de la Institución.
Docencia sobre validez de fichas a empleadores del área de Natá	2	0	
Asistencia a seminario organizado por el Órgano Judicial, en la Casa del Pueblo de Natá, sobre "Mediador de Conflicto Ciudadano".	2	0	
Asistencia a seminario organizado por la Gobernación de Coclé, sobre "La Evasión de Impuesto en la Provincia de Coclé".	1	0	
Total	13		

MEMORIA CSS 2010

Agencia de Santiago
Provincia de Veraguas
Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Contabilidad			
Créditos Patronales por reporte de salarios errados, reportes en planilla de incapacitados por enfermedad común, riesgos profesionales o maternidad. Total 17	15	2	(1) Solicitud devuelta por falta de documentación (1) Devolución de impuestos sobre la renta
Sección de Subsidios y Pensiones			
Indemnizaciones Total 97	31	66	(3) Pendiente de notificación (6) notificadas en custodia (14) pendiente de firma de resolución (23) notificada en listado de verificación (20) en cálculo
Revisión Total 9	3	6	(1) Pendiente de desglose de salario (2) firma de resolución (2) Cálculo (1) Notificada en análisis
Incapacidad Total 229	226	3	Patrono en morosidad, caso en investigación
Maternidad Total 254	253	1	En espera de actualizar cuenta individual
Funeral Total 110			(1) Exp. perdido de jubilado, devuelto para conseguir, resolución con familiar (8) Confección de primer borrador
Lentes Total 409			(21) Pase para planilla (10) Primer borrador (3) Trámite de pago
Prótesis Dental Total 45			(2) Control Fiscal (1) Primer borrador (2) Pase para planilla
Invalidez Total 41	19	22	(19) Trámite médico en trabajo social (1) Devuelto a la Agencia con solicitud de desglose de salarios (2) Pase para planilla
Sobreviviente Total 62	44	19	(1) Trámite médico (1) Devuelto por error en la resolución (3) Confección de la resolución (8) Sección de trámite (2) Calculo (2) Pendiente de notificación (2) Pendiente de desglose salarial
Notificaciones Total 833	808	25	(6) Pendientes de notificación
Vejez Normal Total 246			(6) Pendiente de notificación (21) Cálculo (7) Pendiente de desglose (3) Confección de resolución
Vejez Anticipada	4	18	(4) Confección - firma de resolución

Agencia de La Chorrera
Provincia de Panamá
Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de : A.M.P.Y.M.E. Instituto Moisés Castillo O. Patronato de la Feria de La Chorrera Astilleros Braswells Autoridad Marítima Universidad de Panamá Aduana Interoceánica	8		
Total	8		

Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas –IVM.
Formulario N° 1

Cantidad de solicitudes de información recibidas		Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
Tipo de Prestaciones Económicas	Cantidad	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
LARGO PLAZO:				
Vejez Normal	8149	8130	3067	Negadas por no cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social No. 51, de 27 de diciembre de 2005, para cada una de estas prestaciones. Hay un porcentaje de las vejezes normales que pasaron a ser tramitadas como vejez
Pensión de Vejez Anticipada	2887	3853	346	
Pensión de Vejez Proporcional	434	1155	268	
Pensión de Vejez Proporcional Anticipada	60	303	77	
Pensión de Vejez para los trabajadores agrícolas y de la construcción	16	16	19	
Pensión de Invalidez	1452	1836	640	
Pensión de Sobreviviente	3058	2962	552	
Asignación familiar	2806	3543	166	
Indemnización por vejez	2315	5293	169	
Revisiones y otros	3000	3000	0	
SUB-TOTAL	24177	30091	5304	
CORTO PLAZO:				
	Cantidad	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	Negadas por no cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social No. 51, de 27 de diciembre de 2005, para cada una de estas prestaciones.
Incapacidad común	7646	9056	314	
Maternidad	8208	8664	712	
Lentes	12097	14214	-	
Prótesis	1694	1999	-	
Funerales	2949	3707	40	
SUB-TOTAL	32594	37640	1066	
GRAN TOTAL	56771	67731	6370	
<i>*Incluye casos recibidos en diciembre de 2009, pagados en el 2010.</i>				

**Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas –IVM.
Formulario N° 1**

Cantidad de solicitudes de información		Cantidad de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)	
Tipo de Prestaciones Económicas	Cantidad	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada		
CORTO PLAZO:					
Subsidios por Riesgo Profesional	10483	10399	7	Negadas por que no califican como Riesgo Profesional de conformidad con el Decreto del Gabinete 68 de 31 de marzo de 1970.	
SUB-TOTAL	10483	10399	7		
LARGO PLAZO:					
Pensiones:		Cantidad	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	Negadas por no cumplir con los requisitos y/o porcentajes de incapacidad establecidos en el Decreto de Gabinete 68 de 31 de marzo de 1970 y su reglamento.
1. Parcial Permanente	3932	81	28		
2. Absolutas Permanentes ¹	72		0		
3. Indemnizaciones ³	42	236	0		
4. Sobrevivientes ¹	47	85	18		
SUB-TOTAL⁸	99	604	6		
GRAN TOTAL	11382	11003	81		
Las prestaciones de largo plazo (1-2-3) por riesgo profesional no requieren solicitud. Se tramitan de manera automática, si el caso al ser calificado se determina porcentaje de incapacidad.					

Agencia de La Chorrera
 Provincia de Panamá
 Formulario N° 1

Solicitudes de información recibidas de enero a junio de 2010	Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de : A.M.P.Y.M.E. Instituto Moisés Castillo O. Patronato de la Feria de La Chorrera Astilleros Braswells Autoridad Marítima Universidad de Panamá Aduana Interoceánica	8		
Total	8		



Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas –IVM.
Formulario N° 1

Cantidad de solicitudes de información recibidas hasta octubre 2010		Atención de las solicitudes		Observaciones (sólo para la información denegada)
Otras solicitudes	Cantidad	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Certificaciones de estatus de pensionados, jubilados y saldos para diversos trámites.	18.776	17.794	982	Fueron negadas por no cumplir con los documentos requeridos. Una vez cumplan se podrán procesar.
Solicitudes de autorizaciones de descuentos.	20.084	19.250	834	1. Omisión de firma del interesado. 2. Alteración de la información borrada y/o tachada. 3. Fecha de efectividad vencida.
Solicitudes de tarjetas de autorización de entrega de cheques de pensionados y jubilados a terceros.	9.308	9.308	0	
Expedición de ficha para atención médica por Período de Gracia con base en artículo 140 de la Ley 51, del 27 de diciembre de 2007.	1.112	1.112	0	
Certificaciones de cuotas acreditadas debidamente depuradas.	3.194	3.194	0	
Informes preliminares y provisionales de cuotas acreditadas presenciales.	24.814	24.814	0	
Respuestas a oficios para Juzgados y Fiscalías.	35.487	35.487	0	
Solicitudes de afiliación de nuevos asegurados y beneficiarios.	121.295	121.295	0	
TOTAL	234.070	232.254	1816	

Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas –IVM.
Formulario N° 2

Detalle de los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana.	Observaciones	Medidas Adoptadas
Reunión con la Confederación de Pensionados y Jubilados de Panamá y con la Asociación de Pensionados y Jubilados Independientes.	<p>Estas reuniones fueron con el propósito de informarle a las Asociaciones señaladas las bondades del sistema de cobro por ACREDITAMIENTO BANCARIO, y la próxima implementación de los pagos mediante el sistema ACH llamado plan 5-20. El propósito de este plan.</p> <p>Beneficios del Plan 5-20:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor seguridad y menos exposición a los asaltos. 2. Disponer de su dinero las 24 horas del día en todo el país y en un lugar más cercano a su residencia. 3. Evitar las largas e innecesarias filas en los Centros de Entrega de Cheques. 4. Fecha de pago fija y adelantada. 5. Puede elegir el Banco de su preferencia. 	<p>Se realizaron reuniones de promoción y capacitación para que los participantes de estos gremios, se conviertan en agentes multiplicadores de la información recibida, hacia los otros miembros de estas asociaciones.</p> <p>También se capacitó al personal con metodologías y herramientas modernas con el propósito de fortalecer el conocimiento del personal de las agencias.</p> <p>Las agencias administrativas de la Caja de Seguro Social motivarán a los nuevos pensionados y jubilados a inscribirse en el Plan 5-20.</p>

PROVINCIA, DISTRITO	AGENCIA	LOCALIZACIÓN	TELÈFONOS
Bocas Del Toro, Changuinola	Agencia de Changuinola	Finca 66, Área Hospitalaria de Changuinola	758-8200
Bocas Del Toro – Isla Bocas	Sub Agencia de Isla Bocas	Calle 1ra. Diagonal Policía Nacional	757-7053 / 757- 9320
Coclé, Aguadulce	Agencia de Aguadulce	Villa Mónica-Aguadulce	997-4858
Coclé, Penonomé	Agencia de Penonomé	Calle Héctor Conte Bermúdez a un costado del club de Damas Unidas Penonomeñas y el IDAAN	997-9691
Coclé , Nata	Agencia de Nata	Avenida Gaspar Espinosa, Antigua Policlínica San Juan de Dios-Natá	993-5462
Chiriquí, Boquete	Agencia de Boquete	Avenida Central de Boquete, diagonal Banco Nacional, corregimiento de Bajo Boquete.	720-1351
Chiriquí, Bugaba	Agencia de Bugaba	Calle 1ra. De la Concepción, antigua Policlínica Pablo Espinoza.	770-5780
Chiriquí, David	Agencia de David	Vía Interamericana, en la entrada del Hospital Regional Rafael Hernández, a lado del Cabrero, corregimiento de San Pablo.	775-1263/ 775- 6664
Chiriquí, Puerto Armuelles	Agencia de Puerto Armuelles	Las Palmas, diagonal el Súper mercado Yeng, Corregimiento de Barú.	770-7325 / 770- 7196
Chiriquí, Volcán	Sub –Agencia de Volcán	Nueva California, a lado de la Ulapps de Volcán	771-5537
Los Santos, Los Santos	Agencia de Los Santos	Calle 10 de noviembre, la Villa de los Santos	966-8809
Los Santos, Las Tablas	Agencia de Las Tablas	Calle Ramón Mora	994-6281

MEMORIA CSS 2010

PROVINCIA, DISTRITO	AGENCIA	LOCALIZACIÓN	TELÉFONOS
Veraguas, Santiago	Agencia de Santiago	Avenida Héctor Santa Coloma	998-4279
Veraguas, Soná	Agencia de Soná	Avenida San José, Frente al Molino Martinelli	998-8253
Herrera, Chitré	Agencia de Chitré	Urbanización el Vigía	996-0266 / 996-0946
Colón, Colón	Agencia de Colón	CENTRO COMERCIAL MILLENNIUM PLAZA. Nivel 000 y 100 Sector G del P.H. Millennium Plaza Colón, Corregimiento de Barrio Norte, Distrito y Provincia de Colón	475-6006/ 475-6000
Panamá, San Carlos	Agencia de San Carlos	Calle central, frente al parque Municipal.	240-8020
Panamá, La Chorrera	Agencia de La Chorrera	Avenida de las Américas, calle Arnoldo cano, frente al Parque 10 de noviembre.	253-4420 / 253-4419
Panamá, Arraiján	Agencia de Arraiján	Vía interamericana. DESARROLLO VISTA ALEGRE, S.A., al lado de la Estación Delta. Corregimiento de Vista Alegre, Distrito de Arraiján.	251-9474
Panamá, Chepo	Agencia de Chepo	Calle Córdoba, frente al Tribunal Electoral, Distrito de Chepo, Provincia de Panamá.	296-7290
Panamá, El Dorado	Agencia del Dorado	PLAZA MIRAGE, Inmobiliaria Pradomar. Planta baja, Sector C. P.H. Corregimiento de Bethania. Vía Ricardo J. Alfaro	503-4001

PROVINCIA, DISTRITO	AGENCIA	LOCALIZACIÓN	TELÉFONOS
Panamá, Parque Lefevre	Agencia de Parque Lefevre	Inmobiliaria Easa, Sa. Centro Comercial Plaza Serval. Corregimiento De Parque Lefevre. Vía José Agustín Arango. Locales 4,5 Y 6.	503-4020
Panamá, San Francisco	Agencia de San Francisco	Importadora Ricamar, S.A. Centro Comercial PLAZA MACARENA, Vía Porras, Corregimiento de San Francisco.	503-4040
Panamá, Juan Díaz	Agencia de Juan Díaz	GRUPO NATUL, S.A. Centro Comercial Los Pueblos (Vía principal, Juan Díaz. Local 32-E1/2	503-5223 / 503-5220
Panamá, San Miguelito	Agencia de San Miguelito	CARIBBEAN FRANCHISE DEVELOPMEN, CORP. Centro Comercial PLAZA MALLORCA, Ojo de Agua, Distrito de San Miguelito.	503-4050
Panamá , Vía España	Agencia de Vía España	PLAZA VANDOOM, INC. P.H. Centro Comercial Plaza Concordia, Corregimiento de Bella Vista.	503-4032
Panamá, 24 de Diciembre	Agencia de La 24 De Dic.	INVERSIONES CENTRO COMERCIAL LA DOÑA, S.A. Vía 24 de Diciembre. Local 11, 12 y 13G diagonal al IDAAN. Corregimiento de Tocumen. Distrito de Panamá.	295-5826

Área Metropolitana

REGION	Instalación	Localización o Dirección	Teléfono
PANAMÁ METRO	Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid	Corregimiento Bella Vista, calle via transitmica (Simon Bolívar),	503-6497/98
	Hospital de Especialidades Pediátricas (Area Hospitalaria)	Pueblo Nuevo, Vía España, Antiguo Hospital América al lado de Fibropan	503-1017
	Consulta Externa Especialidades Pediátricas (Area de Consulta)	Pueblo Nuevo, Vía España, Torremolinos al lado del Cuartel de Bomberos	
	Hospital Susana Jones	Villa Lucre, Entrada Principal, Corregimiento José Domingo Espinar, Distrito de San Miguelito	503-1854
	Hospital 31 de marzo Geriátrico	Ave. Justo Arosemena final, diagonal a calle 50	503-4602
	Hospital Hogar de La Esperanza	Distrito de Arraijan, corregimiento de Veracruz, centro del Pueblo calle principal, cruzando 2º puente vehicular a mano derecha de la cancha de futbol de la iglesia Católica	250-0125
	Policlínica Presidente Remón	Corregimiento de Santa Ana, Ave Central calle 17	503-3310
	Policlínica Lic. Manuel María Valdés	Distrito de San Miguelito, corregimiento Mateo Iturralde Ave.de Circuvalación, esquina de calle M	503-1538
	Policlínica Dr. Carlos N. Brin	Corregimiento de San Francisco, calle Pincipal de Vía Porras al lado del Parque Omar Torrijos Herrera	503-1115
	Policlínica Alejandro De La Guardia - Bethania	Corregimiento de Bethania, Avenida La Paz entre la Ave. 21 norte y calle 76 Fo	503-1250
	Policlínica Don Joaquín José Vallarino - Juan Díaz	Ave. Jose Agustin Arango Final- Juan Diaz	503-9458
	Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés	Ave. Justo Arosemena y calle 21 este con 3 de noviembre, corregimiento de Calidonia	503-1706
	Policlínica Don Generoso Guardia - Santa Librada	Santa Librada, corregimiento Omar Torrijos, calle principal - Martin Luther King tel. 503-8312/48	231-2758
	ULAPS Máximo Herrera B. - Hipódromo	Ave. José Agustin Arango entre Crown casino Hipodromo y las Galletas Pascual	503-4533
	ULAPS Dr. Edilberto Culiolis - Las Cumbres	Milla 9, Las Cumbres calle principal	237-5004/05 231-7615
	ULAPS Prof. Carlos Velarde - San Cristóbal	Corregimiento de Rio Abajo, urbanizacion San Cristobal, calle Principal, tel. 503-4500(central telefonica) 503-4507 unidad de Costo) Fax 503-4508.	503-4520/21
	CAPPS Los Nogales - Mañanitas	Ave. Jose A. Arango-Las Mañanitas Centro Comercial Las Nogales	291-1048
	CAPPS Las Acacias - Plaza Tocumen	Vía Tocumen - Centro Comercial Plaza Tocumen Local No. B-1	266-3526
CAPPS de Pedregal	Ave. José Maria Torrijos, al lado de Plaza Alboral	266-2117	
CAPPS Torrijos Carter	Torrijos Carter, Calle Principal	234-8473	

INSTITUCIÓN	Localización o Dirección	Teléfono
BOCAS DEL TORO		
HOSP. DE CHANGUINOLA	Changuinola, Avenida Central, Calle 17 de abril, área Hospitalaria	758-7028
HOSP. DE ALMIRANTE	Barriada Zegla, avenida Olmedo Solé, última calle.	758-3286
HOSP. DE CHIRIQUI GRANDE	Rambala, calle principal hacia Chiriquí Grande.	756-9315
POLICLINICA GUABITO	Calle principal a 310 mts de la estación de policía.	759-7995
ULAPS DE LAS TABLAS	Las Tablas, calle principal.	756-6054
COCLÉ		
HOSPITAL RAFAEL ESTEVEZ	Aquadulce, Avenida Alejandro Tapia Final	986-0933
POLICLINICA MANUEL DE ROJAS S.	Aquadulce, Calle Pablo Arosemena a un costado de la electrónica Ángel.	997-6414
POLICLINICA SAN JUAN DE DIOS	Bada, San Juan de Dios, Frente al Cuartel de la Policía Nacional, Natá, Cocle	993-5727
POLICLINICA MANUEL P. OCAÑA	Penonomé, Calle 12 de septiembre	997-9780
CAPPS LA PINTADA	La Pintada, Vía Principal.	983-0023
COLÓN		
HOSPITAL MANUEL AMADOR GUERRERO	Calle 11, Avenida Paseo Gorgas, Ciudad de Colón	475-2211
POLICLINICA DE SABANITAS	Sabanitas, Transistmica, Calle Principal vía Colón.	442-0883
POLICLINICA NUEVO SAN JUAN	Nuevo San Juan, Transistmica, Calle Principal vía Colón.	434-0129
POLICLINICA DR. HUGO SPADAFORA	Coco Solo, Transistmica Calle Principal Vía Colón.	449-3309
U.L.A.P.S. PORTOBELO	Portobelo Centro, a un lado de la calle principal que se dirige hacia la Isla Grande	448-2927
CHIRIQUI		
HOSPITAL DIONISIO ARROCHA	Puerto Armuelles, Barrio Pueblo Nuevo diagonal a la Carretera Principal que conduce a la ciudad de David	
HOSPITAL RAFAEL HERNANDEZ	El Cabrero, San Pablo Nuevo, David	774-7077
POLICLINICA PABLO ESPINOSA	Vía Interamericana en la Concepción, Bugaba.	770-6712
POLICLINICA DIVALA	Ubicada en el centro de Divalá, al lado de la Policía Nacional, sede de Divalá.	772-4093
POLICLINICA DR. ERNESTO PEREZ B.	Distrito de Boquete, frente al cuartel de Bomberos, Avenida A Este	720-1909
POLICLINICA GUSTAVO A. ROSS	Avenida C Norte, Doleguita David.	775-1150
CAPPS DEL AREA DE BARU	Fincas Bananeras, Barú, Puerto Armuelles.	770-7335
ULAPS DE VOLCÁN	Volcán Calle Nueva California.	771-5536
ULAPS NVO. VEDADO	calle 5ta. Hacia el aeropuerto Enrique Malek, detrás del cuartel central de la Policía Nacional en David.	774-5403
ULAPS DOLEGA	Dolega, frente al cementerio de Dolega.	-
HERRERA		
HOSPITAL EL VIGIA (Viejo)	Urbanización El Vigía, Carretera Nacional Vía La Arena	996-4931
HOSPITAL EL VIGIA (Nuevo)	Barriada El Rosario Circunvalación Interna o Arnulfo Escalona Vía El Agallito	-
POLICLINICA ROBERTO RAMIREZ D.	Avenida Principal/Arnulfo Escalona	996-2332
CAPPS LOS POZOS	Calle Central /a un costado del Restaurante, Arelis.	992-2163
CAPPS OCU	Avenida Central / Edificio Don Quique / Frente a la Posada San Sebastian	974-1785
CAPPS PESE	Calle El Progreso / Dstrás de Varela Hermanos.	974-9706
CAPPS SANTA MARIA	Carretera Nacional / Cerca al Jardín Dayalix.	976-1907
LOS SANTOS		
POLICLINICA DR.MIGUEL CÁRDENAS B.	Las Tablas, Barriada Nuevo México	994-1349
POLICLINICA SAN JUAN DE DIOS	Los Santos, El Carmen, Segundo de Villa Real	966-9488
CAPPS DE MACARACAS	Calle Central, Frente al Parque	995-4727
CAPPS DE TONOSI	Tonosí central, a el Cacáo, al lado de la Distribuidora de José. E.	985-8338
CAPPS DE GUARARE	Carretera Nal. vía Las Tablas, Paseo Ricardo Fábrega	994-4070
PANAMÁ ESTE		
HOSPITAL DE CHEPO	Chepo, Calle principal de la Bda. Sta. Isabel	296-7224
POLICLINICA CAÑITAS	Cañita, calle principal Elpidio Montenegro	298-9081
PANAMÁ OESTE		
POLICLINICA BLAS D. GÓMEZ CH.	Arraján Cabecera, Calle 5 ^{ta} , Barriada Tacher.	259-8074
POLICLINICA SANTIAGO BARRAZA	Barriada Fuentes Del Chase, Entre Calle 6 ^{ta} . Y 7 ^{ma} . Entrando a Mano Derecha de la Vía Interamericana.	253-3340
POLICLINICA JUAN VEGA MENDEZ	San Carlos, Calle El Prado, Frente al Municipio	240-8023
U.L.A.P.S. VISTA ALEGRE	Vista Alegre, Calle 6 ^{ta} , Antiguo Correo	251-1817
ULAPS GUADALUPE	Guadalupe Cabecera, Barriada El Periodista.	244-4374
U.L.A.P.S. DE SAN JOSE	San José, Vía Interamericana, despues del Supermercado El Rey	240-4140
CAPPS VACAMONTE	Puerto Vacamonte, Diagonal a los Astilleros	251-1504
CAPPS EL TECAL	Urbanización El Tecal, Calle El Paseo El Tecal.	255-3406
CAPPS DE CAPIRA	Avenid Peralta al frente a la Vía Interamericana al lado del IDAAN	248-5009
VERAGUAS		
HOSPITAL EZEQUIEL ABADIA	Distrito de Zoná Cabecera, Vía El Cobre	998-2335
POLICLINICA HORACIO DIAZ GOMEZ	Santiago, Paso Las Tablas, Calle 6 ^{ra} Paritilla.	998-5486
ULAP DR. ALBERTO LEON	Vía Interamericana, frente a la Policía Nacional.	998-6595
CAPS DE ZAPOTILLO	Zapotillo, a un costado del Ciclo Básico de Zapotillo.	



**¡Transformándonos
para servirles mejor!**