



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS LOGISTICA**

**EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA  
DIRECCIÓN NACIONAL DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, IMPACTO EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD OPERATIVA**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN  
INGENIERIA INDUSTRIAL CON ENFASIS EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL**

**Tutor: Walterio Valencia**

**Autor: Sara D. Rodríguez Ch.**

**Cohorte: 012024 – febrero 2024**

**Ciudad de Panamá, mayo de 2025**

**Panamá 29 de mayo 2025**

**Profesor(a)**

**Héctor Mazurkiewicz**

**Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura. Presente.**

En mi carácter de tutor del trabajo de pasantía de extensión ocupacional profesional por el bachiller SARA DIANETH RODRÍGUEZ CHANIS DE SAMANIEGO, para optar por el grado de MAGISTER EN INGENIERIA INDUSTRIAL CON ENFASIS EN CALIDAD

Y PRODUCTIVIDAD, considero que el Informe de trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,



**Mgtr Walterio Valencia Perez**

**Cedula de identidad personal 6-41-1490**



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA FACULTAD DE  
CIENCIAS LOGISTICAS**

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN DE  
TRABAJO DE GRADO DE MAGISTER**

Programa de Maestría: Maestría en Ingeniería Industrial con Énfasis en productividad y calidad.

Estudiante: Sara D. Rodríguez Chanis

Tutor: Prof. Walterio Valencia

Título del trabajo de grado: evaluación y diagnóstico de los procesos logísticos en la dirección nacional de la caja de seguro social, impacto en la calidad del servicio y productividad operativa

Sesión	Fecha	Hora de Reunión	Aspecto tratado
1.	15 de mayo 2025	8:15 p.m.	Planteamiento de Problemática y alternativas de soluciones.
2.	20 de mayo 2025	8:30 p.m.	Verificación de las mejoras sugeridas al planteamiento de la problemática y alternativas de soluciones.
3.	22 de mayo 2025		Envío y evaluación de presentación para sustentación.

**Mgtr Walterio Valencia Perez**

**Cedula de identidad personal 6-41-1490**

**Estudiante: Sara Rodriguez**

**Cedula: 8-884-2484**



## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS**

Con profunda gratitud, dedico este logro que marca el final de una etapa a todas aquellas personas que, de una u otra forma, hicieron posible este enriquecedor camino. Su apoyo, guía y aliento fueron pilares fundamentales en cada paso. Esta experiencia ha sido invaluable para mi crecimiento personal y profesional, y la llevaré siempre conmigo.

Quiero agradecer de igual manera a la Institución, a la Caja de Seguro Social especialmente a la Dirección Nacional de Logística y a cada uno de los departamentos que la componen por abrirme las puertas de sus conocimientos y compartirme sus labores.

De igual manera extiendo mi agradecimiento a mis profesores y amistades que han participado activamente en este camino, principalmente a mi mejor amiga que siempre tiene unas palabras de aliento para mí.

No puedo dejar de mencionar a mi madre, hermanas, sobrinas y abuela, quienes han sido mi inspiración y fortaleza para no rendirme ante ninguna adversidad. Sin ustedes, mis heroínas, mi motivación, este camino no habría sido el mismo, quizás ni siquiera hubiera existido.

Terminando, celebro este logro reconociéndome a mí misma que cada desafío superado, cada aprendizaje asimilado, es testimonio de mi propia resiliencia y determinación y me aplaudo de pie por ello.

Finalmente, elevo mi agradecimiento a mis ancestros y a esa fuerza gigantesca de la naturaleza, que llamamos Dios, fuente de toda fortaleza e inspiración que guía mi vida y mis caminos.



## INTRODUCCION

El poder traducir todos los conocimientos teóricos a la práctica es un reto gigantesco para todo universitario sin importar su área de experticia, el combinar competencias laborales con las habilidades académicas es un pilar fundamental para la preparación de los futuros líderes y profesionales de todas zonas.

Por ende, no es sorpresa que una pasantía profesional sea lo que separa un estudiante de su título.

La experiencia de consolidar la formación y desarrollar habilidades técnicas, así como fortalecer las destrezas son parte del proceso y de la oportunidad que nos brindan las empresas al recibirnos en su seno, permitiéndonos enfrentar desafíos del sector y aplicar estrategias que contribuyan a la mejora de sus procesos.

En el entorno empresarial actual, la eficiencia y la calidad en la gestión logística son factores críticos para la competitividad y el éxito de las organizaciones.

La presente pasantía, enmarcada en la Maestría en Ingeniería Industrial con énfasis en Calidad y Productividad, se desarrolló en la Dirección Nacional de logística de la Caja de Seguro Social, un sector fundamental para el funcionamiento de esta noble institución.

El objetivo general de esta pasantía fue identificar, evaluar, analizar y proponer mejoras en los procesos de la Dirección, aplicando herramientas y metodologías adquiridas a lo largo de la carrera, describiendo además puntos de falencias en el área, siempre en la búsqueda de la optimización de la calidad del servicio y el aumento de la productividad en las operaciones.

La eficiencia logística de la Caja de Seguro Social permite un mejor acceso a la atención de salud para todos los usuarios, estimulando además la economía por medio de contrataciones de proveedores y movilización de recursos.

Lo que quiere decir que una gestión de calidad y dinámica en el área de logística será el corazón palpitante de la institución.

## INDICE GENERAL

<b>INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN DE TRABAJO DE GRADO DE MAGISTER.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>11</b>
<b>A. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA .....</b>	<b>12</b>
a. Definición de la carrera que estudia y marco teórico .....	12
b. Antecedentes de la empresa o institución .....	14
<i>Historia y Evolución .....</i>	<i>14</i>
<i>Retos y Desafíos Actuales .....</i>	<i>15</i>
c. Misión de la empresa o institución .....	15
d. Visión de la empresa o institución.....	15
e. Estructura organizativa de la empresa o institución.....	15
f. Descripción de la actividad de la empresa o institución .....	17
g. Departamento donde realizó la pasantía: Descripción y funciones.....	17
<i>Departamento de Catálogo .....</i>	<i>17</i>
<i>Departamento de Planeación y Suministros .....</i>	<i>18</i>
<i>Departamento de Almacén .....</i>	<i>18</i>
<i>Evolución y Cambio de Denominación .....</i>	<i>19</i>
h. Estructura organizativa de la Dirección.....	20
i. Descripción del cargo ocupado.....	21
j. Relación del departamento con otros departamentos de la empresa .....	22
k. Importancia del departamento en el engranaje de la organización .....	22
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>23</b>
<b>B. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>24</b>

a.	Funciones realizadas.....	24
b.	Análisis de desempeño.....	24
c.	Limitaciones o dificultades presentadas .....	25
d.	Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional.....	26
e.	Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada.....	26
f.	Cronograma de actividades.....	27
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>31</b>
C.	<b>DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL .....</b>	<b>32</b>
a.	Descripción de la problemática observada. Descripción de un problema observado durante la pasantía profesional, que guarde relación con su carrera. ....	32
b.	Alternativas de solución a la problemática planteada, sugerir la posible solución (técnica) desde su área de formación. ....	33
<b>CAPITULO IV .....</b>		<b>35</b>
D.	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>36</b>
E.	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
F.	<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>
G.	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Cronograma de Actividades .....	30
---	----

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Organigrama General de la CSS .....	16
Ilustración 2 - Estructura Organizativa de la Dirección Nacional de Logística .....	20
Ilustración 3 - Tablero de Seguimiento de Formas 8 .....	38
Ilustración 4 - Códigos de Módulos en Safiro .....	38
Ilustración 5 - Mapa del Centro de Distribución CSS PANAMA.....	39
Ilustración 6 - Área de Médico Quirúrgico, Almacén CSS PANAMA .....	39
Ilustración 7 - Evaluación realizada por Tutor Industrial .....	40
Ilustración 8 - Estadística de códigos creados 2024- 2025 .....	41





**REPUBLICA DE PANAMÁ**

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE LOGISTICA**

**EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA  
DIRECCIÓN NACIONAL DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, IMPACTO EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD OPERATIVA**

Autor (a): Sara Rodríguez

Tutor (a): Walterio Valencia

Año: 2025

**RESUMEN**

El propósito fundamental de esta pasantía fue evaluar y diagnosticar los procesos y procedimiento actuales de la Dirección Nacional de la Caja de Seguro Social, buscando identificar los puntos de mejora incluyendo la opción de software y tecnologías como (códigos de barras/RFID), y digitalización de procesos, así como establecimientos de indicadores como la revisión de consumos en tiempo real, alertas automáticas y mecanismos de comunicación interdepartamental, a su vez verificar como impacta en la mejora de la calidad de la distribución de insumos y en el aumento de la productividad en la Dirección de Logística de la Caja de Seguro Social un buen manejo de establecimiento de procedimientos.

En este informe detallo la experiencia adquirida durante la práctica profesional realizada en la Dirección Nacional de Logística de la Caja de Seguro Social de Panamá, una entidad clave en la gestión de insumos médicos a nivel nacional. Durante 8 semanas, se llevaron a cabo diversas actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento, distribución y control de inventarios, lo que permitió aplicar conocimientos teóricos, como herramientas de calidad en situaciones reales, enfrentar retos logísticos y proponer soluciones para mejorar la eficiencia operativa dentro de la institución.

Palabras Claves: Procesos, procedimientos, mejora continua, indicadores, logística.



**REPUBLIC OF PANAMA**  
**INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY**  
**FACULTY OF LOGISTICS**  
**EVALUATION AND DIAGNOSIS OF LOGISTICS PROCESSES IN THE NATIONAL**  
**DIRECTORATE OF SOCIAL SECURITY AND THEIR IMPACT ON SERVICE**  
**QUALITY AND OPERATIONAL PRODUCTIVITY**

**Author (a): Sara Rodriguez**

**Tutor (a): Walterio Valencia**

**Year: 2025**

**ABSTRACT**

The fundamental purpose of this internship was to evaluate and diagnose the current processes and procedures of the National Directorate of the Social Security Fund, seeking to identify the points of improvement including the option of software and technologies such as (barcodes/RFID), and digitization of processes, as well as establishment of indicators such as the review of consumption in real time, automatic alerts and interdepartmental communication mechanisms, in turn verify how a good management of the establishment of procedures impacts on the improvement of the quality of the distribution of inputs and on the increase of productivity in the Logistics Directorate of the Social Security Fund.

In this report, I detail the experience acquired during the professional internship carried out in the National Directorate of Logistics of the Social Security Fund of Panama, a key entity in the management of medical supplies at the national level. For 8 weeks, various activities related to the acquisition, storage, distribution and control of inventories were carried out, which allowed the application of theoretical knowledge, such as quality tools in real situations, facing logistical challenges and proposing solutions to improve operational efficiency within the institution.

**Keywords:** Processes, procedures, continuous improvement, indicators, logistics.

## **CAPÍTULO I**

## A. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA

### a. Definición de la carrera que estudia y marco teórico

La ingeniería industrial con énfasis en calidad y productividad se enfoca en optimizar los procesos productivos para mejorar tanto la calidad de los productos o servicios como la eficiencia de la producción. Este enfoque busca maximizar el rendimiento de los recursos (humanos, materiales, tecnológicos) para obtener un mayor valor con la menor cantidad de insumos.

Buscando la excelencia en los procesos, integrando la calidad, la eficiencia y la optimización de recursos para lograr la satisfacción del cliente y el éxito empresarial. Basados en el diseño de un sistema de gestión en el ámbito de la calidad y la metrología para generar considerando el contexto.

La Ingeniería Industrial se erige como una disciplina fundamental para la optimización de sistemas y procesos en organizaciones de diversa índole, incluyendo instituciones de salud como la Caja de Seguro Social (CSS) de Panamá. Su enfoque principal radica en el diseño, mejora e instalación de sistemas integrados de personas, materiales, información, equipos y energía (Salvendy, 2001). En el contexto de la CSS, esto se traduce en la capacidad de analizar y reconfigurar la operación logística para mejorar la eficiencia y la efectividad de sus servicios y atenciones.

El ámbito académico se ha enfocado en crear y buscar modelos, filosofías y enfoques que ayuden a planificar, distribuir y satisfacer a los clientes siempre con bajo costo de gestión, de las cuales se puede plantear:

El Modelo SCOR que se enfoca en la cadena de suministro usando cuatro distintos procesos: suministrar, hacer, entregar, planear y reciclar; la importancia de este modelo radica en que estandariza el lenguaje para la comprensión de la cadena de suministro y permite ver al sistema en toda su totalidad e inferir al nivel de detalle que se requiera (Torres, 2006).

Según Handfield & Nichols (2002, p. 43) un sistema de medición del desempeño para los procesos de las organizaciones dentro de los cuales se considera la cadena de suministro y la logística debe permitir a sus responsables entender su funcionamiento, influir sobre su comportamiento y obtener información sobre su desempeño.

Por otro lado, metodologías como SMED, que significa Single Minute Exchange of Die, es una metodología de mejora continua enfocada en reducir el tiempo necesario para cambiar herramientas o configuraciones en procesos de producción, idealmente a menos de 10 minutos.

La herramienta del SMED busca proporcionar un cambio más rápido y eficiente de un proceso a otro, a través de la ejecución de actividades de configuración en paralelo. Los estudios afirman que entre los beneficios de aplicar dicha metodología y la estandarización de trabajo en las líneas de producción se encuentra el aumento de la competitividad en el sector, eficiencia general de los equipos, desarrollo del conocimiento del personal técnico, reducción de los tiempos de entrega, costos de producción, tiempo de configuración general y del ciclo total.

Value Stream Mapping o el mapeo de procesos es una herramienta de la filosofía Lean que ayuda a visualizar sobre el papel la cadena de suministro seleccionada y entender el flujo del material; y que sirve para realizar la detección de desperdicios basada en una serie de preguntas, ahora bien la metodología lean a la que se hace referencia, también conocida como manufactura esbelta o gestión Lean, es un enfoque sistemático para optimizar procesos y maximizar el valor para el cliente, minimizando al mismo tiempo el desperdicio. Se centra en la mejora continua, la eliminación de desperdicios y la creación de valor. Este enfoque se originó en el Sistema de Producción Toyota (TPS) y ha sido adoptado en diversas industrias, incluyendo la salud, la construcción y la gestión de proyectos.

Las 5S es una metodología japonesa enfocada en mejorar la calidad y la productividad de cualquier tipo de empresa, la cual se desarrolló en Japón con el fin de mantener organizadas, limpias, seguras y productivas las áreas de trabajo asignadas en un proceso, pues no solo brinda un soporte efectivo para las operaciones sino que a la vez se trata de una filosofía de trabajo y de vida para los trabajadores con la finalidad de romper actividades básicas relacionadas a la disciplina, orden, limpieza, estandarización y seguimiento de las actividades porque contribuyen procesos cero defectos, cero demoras y cero desperdicios.

La identificación puntal de las causas/raíz de una problemática es la base de la mejora continua y las problemáticas que se den dentro de la empresa y sus diferentes departamentos, para ello se puede utilizar un árbol de problemática o un diagrama de Ishikawa.

Esta es una de las herramientas más utilizadas en acciones de mejoramiento y control de calidad en las organizaciones, ya que permite agrupar las causas de los fenómenos que se pretenda mejorar.

Permite establecer de forma gráfica una relación entre el problema detectado y sus posibles causas, ayudando a visualizarlo de forma más fácil y comprensible

#### b. Antecedentes de la empresa o institución

La Caja de Seguro Social (CSS) de Panamá es una institución autónoma del Estado, creada con el propósito de administrar el sistema de seguridad social en el país. Fue establecida en 1941 mediante la Ley 23 y ha evolucionado a lo largo del tiempo para brindar cobertura en salud, pensiones y riesgos laborales a los trabajadores y sus familias. Su función principal es garantizar el acceso a servicios médicos y prestaciones económicas a la población asegurada, contribuyendo al bienestar social y económico de Panamá.

##### *Historia y Evolución*

A lo largo de los años, la CSS ha experimentado diversas reformas para adaptarse a los cambios económicos y sociales. En la década de 1950, se ampliaron las coberturas y se incorporaron nuevas prestaciones. Durante los años 70 y 80, la CSS extendió sus servicios a trabajadores independientes y sectores informales. En 2005, la Ley 51 reformó significativamente el sistema de pensiones, introduciendo un régimen mixto de capitalización individual y reparto, con el objetivo de asegurar la sostenibilidad financiera del sistema.

El sistema de la Caja de Seguro Social cubre a una gran proporción de la población panameña, incluyendo trabajadores del sector privado y público, jubilados, pensionados y sus familiares. Según datos recientes, la institución atiende a más de tres millones de beneficiarios, brindando servicios médicos y prestaciones económicas en todo el territorio nacional.

La calidad, en un entorno de servicios como el de la Caja de Seguro Social, se define por la capacidad de satisfacer las expectativas del paciente y usuario, ofreciendo servicios que cumplan con estándares de seguridad, accesibilidad y pertinencia. Esto implica no solo la calidad en la atención médica directa, sino también en los procesos de soporte que la hacen posible, como la gestión de inventarios de medicamentos, la distribución de equipos o la programación de citas (Deming, 1986). La productividad, por su parte, se refiere a la relación entre la producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para generarlos (Krajewski et al., 2019).

### *Retos y Desafíos Actuales*

La CSS enfrenta diversos desafíos en la actualidad, entre ellos:

- Deficiencias en la infraestructura hospitalaria y en la gestión de los servicios de salud.
- Necesidad de modernizar los procesos administrativos y mejorar la eficiencia en la atención a los asegurados.
- Desafíos como la gestión de un volumen considerable de insumos, la distribución a ubicaciones geográficamente dispersas y la necesidad de responder rápidamente a las demandas de salud, hacen que la evaluación y diagnóstico de sus procesos logísticos sean imperativos para la mejora continua de la calidad de sus servicios y el aumento de su productividad operativa.

#### c. Misión de la empresa o institución

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

#### d. Visión de la empresa o institución

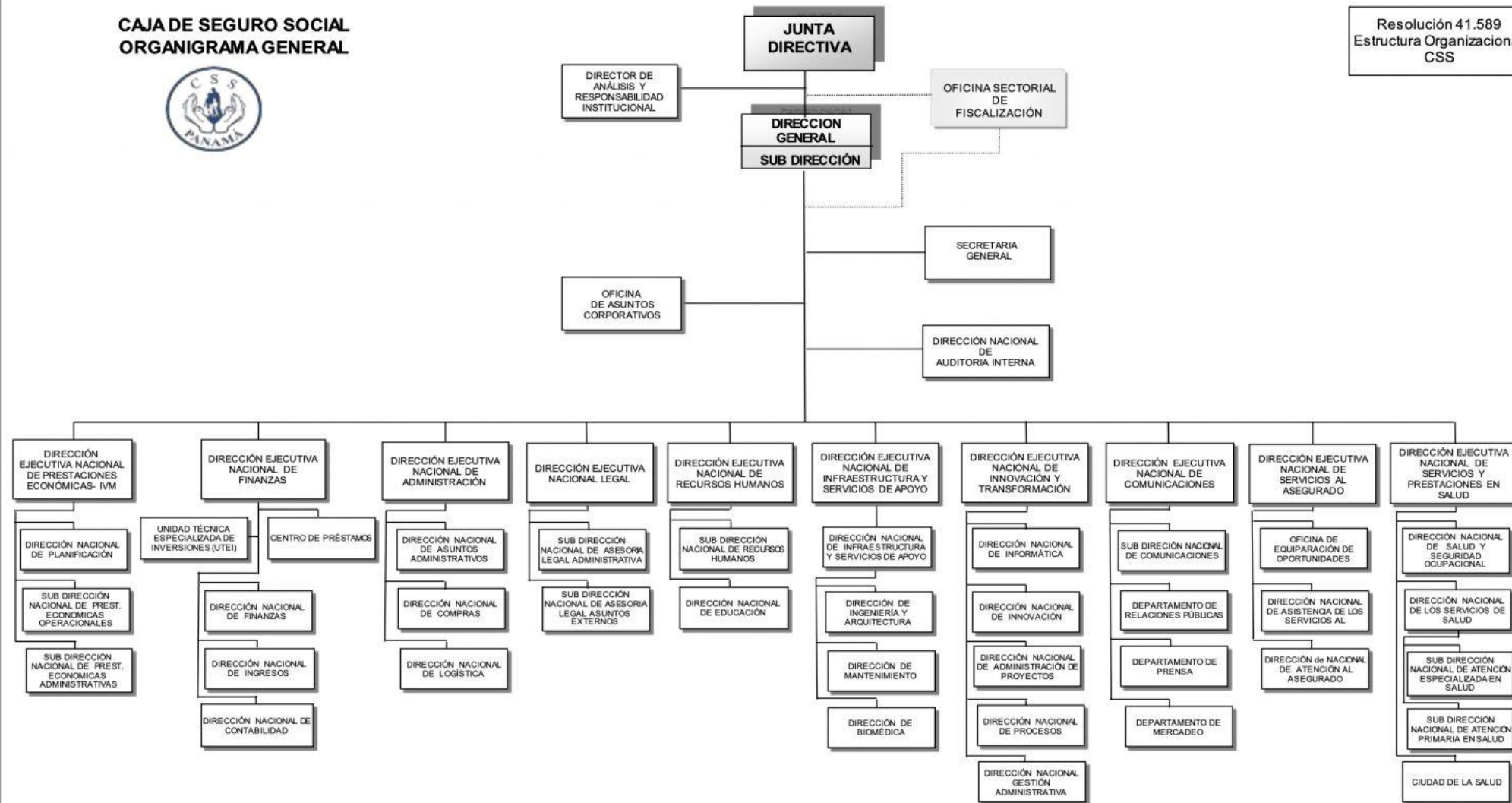
Proveer servicios de salud y prestaciones económicas eficientes, oportunas, seguras y de calidad, con recurso humano altamente calificado y comprometido, que garanticen la protección y seguridad social a los asegurados con transparencia y rendición de cuenta.

#### e. Estructura organizativa de la empresa o institución

# CAJA DE SEGURO SOCIAL ORGANIGRAMA GENERAL



Resolución 41.589  
Estructura Organizacional  
CSS



Incluye las siguientes resoluciones:  
Resolución: 41.589-2009  
Resolución: 48.438-2014  
Resolución: 54.871-2021  
Resolución: 55.859-2024

Ilustración 1 - Organigrama General de la CSS



f. Descripción de la actividad de la empresa o institución

La Caja de Seguro Social (CSS) de Panamá es una institución pública encargada de administrar, planificar y controlar el régimen de seguridad social del país. Su principal actividad consiste en brindar servicios de salud y prestaciones económicas a los asegurados, cubriendo riesgos como enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte, accidentes de trabajo, entre otros.

g. Departamento donde realizó la pasantía: Descripción y funciones

La pasantía fue realizada en la *Dirección Nacional de Logística*, específicamente en los departamentos de Catálogo, almacén y Planeación y Suministro.

La Dirección Nacional de Logística de la Caja de Seguro Social (CSS) de Panamá es una entidad clave en la gestión y distribución de insumos médicos, equipos y otros recursos esenciales para garantizar el funcionamiento de los servicios de salud en el país. Antiguamente conocida como la Dirección de Abastos, esta institución cambió su denominación en el año 2009, reflejando una modernización y ampliación de sus funciones en respuesta a las crecientes demandas del sistema de salud.

*Departamento de Catálogo*

Este departamento tiene la responsabilidad de gestionar, administrar y mantener actualizados los códigos del catálogo de bienes y servicios, para las compras de insumos, materiales, equipos y medicamentos de la Caja de Seguro Social a nivel nacional además sus funciones incluyen orientar y capacitar a las distintas unidades ejecutoras, agencias y coordinaciones a nivel nacional en el uso adecuado del catálogo de bienes y servicios.

Utiliza un manual llamado Guía Alfabética de Imputaciones Presupuestarias 2020, un listado que contiene iniciales, nombres y números para la estructuración de un código, en el secuencial de Excel.

La creación de códigos se genera en el sistema SAP conocido como SAFIRO, que es una plataforma de software empresarial que permite a las organizaciones integrar y gestionar sus procesos de negocio.

### *Departamento de Planeación y Suministros*

Se encarga de la coordinación del inventario en el almacén, sobre la cantidad de productos, insumos, medicamentos, también de las creaciones de cestas para las compras de insumos, solicitudes de licitaciones, la revisión del trámite y seguimiento del mismo.

### *Departamento de Almacén*

Se encarga de la gestión, control y optimización de los productos y materiales almacenados en el mismo, tiene otras funciones como:

- Recepción de Mercancías, donde verifican y registran la entrada de productos o insumos, inspeccionan la calidad y cantidad de los bienes recibidos y coordinan con proveedores y transportistas.
- Preparación y Despacho de Pedidos, coordinan la recolección de productos para su distribución, embalaje y etiquetado de productos e insumos según normativas y supervisan la carga de mercancía en los medios de transporte.

Está estructurado en distintas secciones, entre ellas la de recepción, que tiene la responsabilidad de atender a proveedores. En esta sección, se reciben los insumos solicitados por medio de compras directas o licitaciones de abastecimiento de insumos y materiales para el almacén. Además, se da ingreso a los productos y se registra el inventario en el sistema utilizado en el almacén, denominado **SISCONI**.

El almacén está dividido en tres categorías principales: medicamentos, laboratorio y médico quirúrgico. Cada una de estas categorías cuenta con personal especializado de almacenistas, encargados de asignar las cantidades de insumos y materiales solicitados por las unidades ejecutoras a través de la requisición conocida como Forma 8. Posteriormente, se procede con el despacho, empaque y entrega de los productos.

En cuanto a la sección de medicamentos, esta se encuentra subdividida en varios grupos, dependiendo del tipo de medicamento. Cada grupo está conformado por dos o tres almacenistas, lo que permite distribuir los insumos de manera más rápida y eficiente a las unidades solicitantes, garantizando un óptimo tiempo de respuesta y mejorando la gestión de abastecimiento.

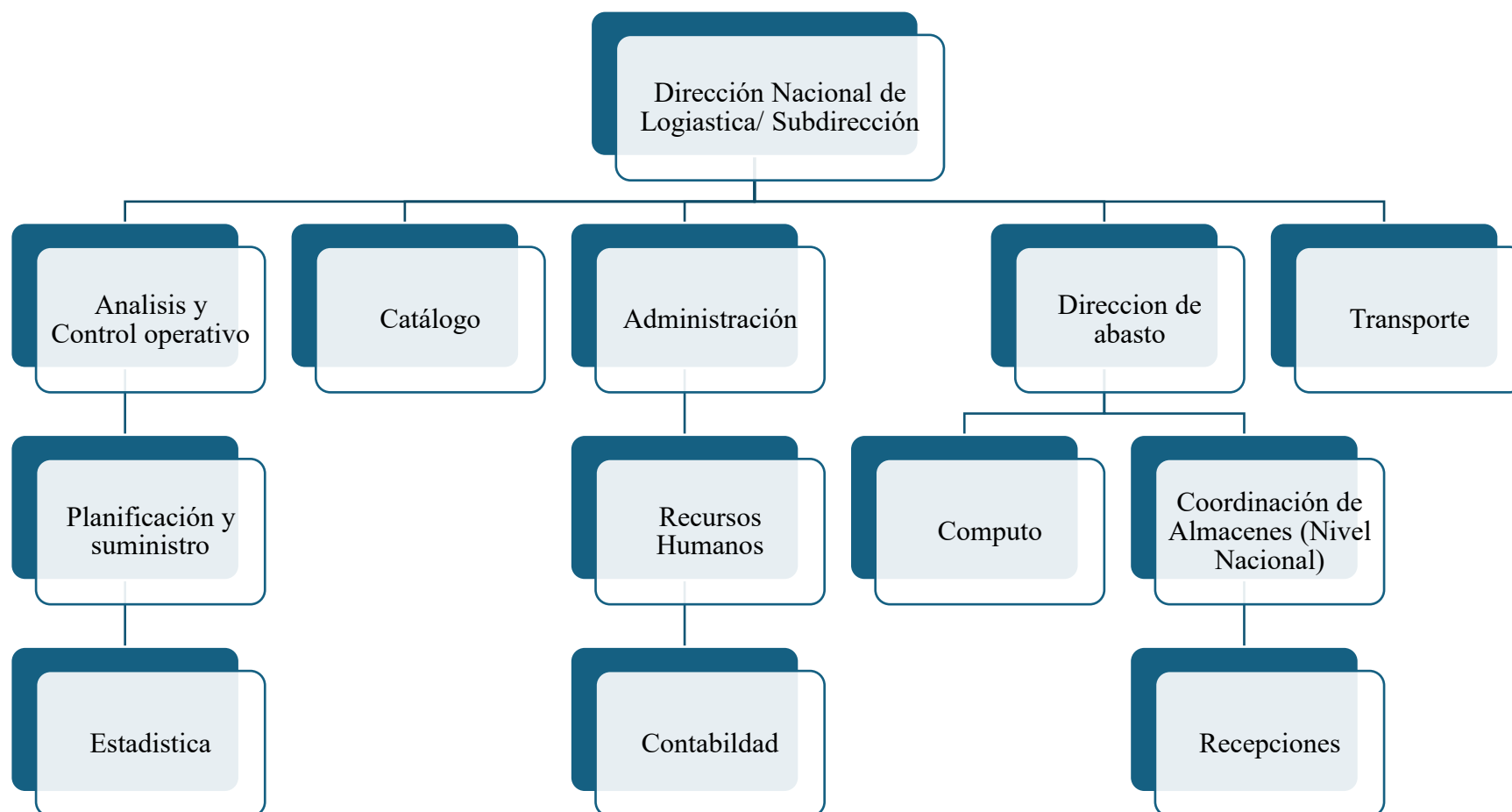
### *Evolución y Cambio de Denominación*

La transición de la Dirección de Abastos a la Dirección Nacional de Logística se dio como parte de una estrategia de reorganización institucional con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de recursos.

La Dirección Nacional de Logística en general tiene una serie de responsabilidades clave dentro de la CSS, entre las cuales destacan:

1. **Adquisición y Abastecimiento:** Planificación y adquisición de medicamentos, insumos médicos y otros bienes necesarios para el funcionamiento de las unidades de salud.
2. **Creación de base de datos:** invención y actualización de catálogos de insumos y bienes para la institución.
3. **Almacenamiento y Distribución:** Gestión eficiente de los almacenes centrales y regionales para garantizar la disponibilidad de insumos en hospitales, policlínicas y centros de salud.
4. **Control de Inventarios:** Implementación de sistemas de control para evitar el desabastecimiento o el exceso de productos en los almacenes.
5. **Coordinación con Proveedores:** Establecimiento de relaciones con proveedores nacionales e internacionales para garantizar calidad, disponibilidad y costos competitivos en la adquisición de insumos.

h. Estructura organizativa de la Dirección



*Ilustración 2 - Estructura Organizativa de la Dirección Nacional de Logística*

i. Descripción del cargo ocupado

1. Analista de Catalogo: Se enfoca en la gestión, creación y optimización del catálogo de productos o servicios. Su trabajo incluye asegurar la precisión de la información del producto, actualizar datos, categorizar los productos y gestionar la presentación general del catálogo.

Crear estadística y controles de códigos creados por tipo de producto solicitado. (Medicamento, insumo médico quirúrgico, insumo de laboratorio, insumo administrativo y de oficina). También pueden analizar datos del catálogo para identificar tendencias y oportunidades de mejora.

2. Planificador: Se encargan de elaborar, coordinar y monitorear la ejecución de planes, inventarios y compras, contribuyendo a la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión de la CSS, así como su continuo abastecimiento.

3. Modulador de almacén: Asignan en el sistema (SISCONI) las cantidades de los productos solicitados, dependiendo de la disponibilidad en el almacén vs el consumo de la instalación solicitante.

4. Analista de Salida de insumo: procesa las formas 8 (solicitudes de insumos llamadas requisiciones), verificando que las cantidades moduladas en sistema coincidan con los datos en papel físico y lotes indicados de insumos.

Verifica las requisiciones asignadas y moduladas y da seguimiento al proceso de las mismas hasta su despacho y salida del almacén.

Coteja que todas las requisiciones una vez culminadas el proceso se encuentren facturadas en el sistema asignado (SAFIRO).

Procede a trasladar la documentación finalizada a la sección de archivo.

j. Relación del departamento con otros departamentos de la empresa

El papel de la Dirección Nacional de Logística es fundamental para el buen funcionamiento de la Caja de Seguro Social y del sistema de salud en general. Una gestión eficiente de la logística garantiza que los pacientes reciban los tratamientos adecuados sin interrupciones y que el personal médico cuente con los insumos necesarios para desempeñar su labor.

k. Importancia del departamento en el engranaje de la organización

La Dirección Nacional de Logística de la Caja de Seguro Social desempeña un papel crucial en la garantía de un sistema de salud funcional y eficiente. Su evolución desde la Dirección de Abastos refleja un esfuerzo por modernizar y optimizar la gestión de insumos médicos en Panamá.

Entre los beneficios de una logística bien gestionada se encuentran:

- Mejor calidad en la atención de los pacientes al garantizar la disponibilidad de medicamentos e insumos.
- Reducción de costos operativos mediante una administración eficiente de los inventarios y adquisiciones.
- Mayor transparencia y control en la gestión de los recursos públicos.

## **CAPÍTULO II**

## B. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

### a. Funciones realizadas

- a. Analista de Catalogo.
- b. Planificador.
- c. Modulador de almacén.
- d. Analista de Salida de Insumos

### b. Análisis de desempeño

Durante la Pasantía en la Dirección Nacional de Logística de la Caja de Seguro Social, primero en el Departamento de Catálogo, mi desempeño estuvo enfocado en el análisis, modificación y estadística de códigos dentro del catálogo de bienes y servicios de la institución, así como los controles de los mismos, cumpliendo con tareas como la creación de indicadores y estadísticas de los códigos ya existentes. en el sistema SAFIRO de cada ítem dentro del catálogo.

A través de una inducción inicial, donde adquirí conocimientos sobre el uso de herramientas como SAP (SAFIRO), SIMER, página web del Ministerio de Salud (MINSA), para la revisión de fichas técnicas, cuadros de Excel, lo que me facilitó la realización de las actividades asignadas.

Además, desarrollé habilidades de análisis y criterio en la verificación de solicitudes de códigos, demostrando una responsabilidad con la calidad de la información en la base de datos institucional y la productividad del departamento en general, donde pude aportar conocimiento y comentarios al momento de la creación de un código nuevo, también al encontrar algún tipo de irregularidad en códigos, como repetidos, inactivos, con fichas técnicas inhabilitadas y anulados.

En el caso del departamento de estadística, planeación y suministro mi ocupación fue dirigida a elaborar estadística de entrada de insumos y consumo de las instalaciones que se abastecen del CEDIS PANAMA en los primeros 3 meses.

Durante mi tiempo en el departamento de almacén, fui asignada a una variedad de tareas que me permitieron participar en diferentes áreas de la gestión de inventarios, distribución de insumos, y control de requisiciones.

Uno de mis principales desempeños fue en el área de gestión y control de requisiciones. Entre las tareas asignadas, se destacó la asignación de cantidades de insumos a las solicitudes de unidades ejecutoras. Esto implicaba un alto nivel de organización y atención a los detalles para evitar



desajustes en las cantidades solicitadas versus las entregadas y la verificación continua de los lotes disponibles de cada instalación.

Otro aspecto clave de mi desempeño fue la coordinación y despacho de insumos. Al recibir las requisiciones y asignar los insumos requeridos, trabajé de cerca con los almacenistas para garantizar que los productos fueran entregados correctamente a las unidades ejecutoras. Además, la capacitación recibida sobre el proceso de despacho y el uso de la hoja de "saque" me permitió apoyar de manera eficaz en la entrega de productos y asegurarme de que las solicitudes fueran completadas correctamente.

Recibí capacitación en varias áreas del almacén, incluidas las tareas de recepción de nuevos insumos y la asignación de cantidades según la disponibilidad actual. Esta formación también me proporcionó una comprensión más profunda de los procesos internos y las mejores prácticas para el manejo de inventarios y asignación de controles de productividad y posibles indicadores de calidad.

#### c. Limitaciones o dificultades presentadas

Algunas de las principales restricciones que pude encontrar durante la práctica dentro del departamento, fueron:

- Acceso restringido a plataformas y bases de datos: La falta de acceso completo a ciertas plataformas y bases de datos limitaba mi capacidad para realizar tareas de manera autónoma, ya que en ocasiones dependía de la intervención de otros colaboradores para obtener la información o realizar las acciones necesarias.
- Necesidad de capacitación constante: Para comprender a fondo los procedimientos internos de la organización, fue necesario un proceso de capacitación continua. Esto implicó una curva de aprendizaje significativa, especialmente en los primeros días, para poder adaptarme a los sistemas, normativas y flujos de trabajo específicos del departamento.
- Falta de espacio físico adecuado: Debido a la carencia de un espacio asignado para realizar mis tareas, me vi obligado a utilizar

escritorios compartidos, lo que dificultó mi capacidad de concentración y organización.

- Optimización de la comunicación y seguimiento de pedidos: Si bien se utilizaba un pizarrón para el seguimiento de requisiciones, la implementación de un sistema digital o más integrado podría agilizar la visibilidad y el control de los estados de los pedidos, permitiendo una gestión más eficiente y reduciendo la dependencia de métodos manuales.
- Falta de comunicación interdepartamental: Muchas veces el personal de los departamentos a los que asistí mostraba desconocimiento de las tareas y decisiones que repercutían en ellos generadas por otros departamentos.
- Procedimientos y procesos desfasados: Muchos de los procedimientos vigentes son de más de 15 años y no incluyen la participación de la tecnología y software que se utilizan actualmente como parte de los procesos y mucho menos son admitidos como evidencia en las auditorias.

#### d. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional

Mi aporte en el puesto de trabajo del se centró en la creación de estadísticas y cuadros comparativos de productividad así como controles de productividad y optimización del proceso de revisión de códigos, la estructuración de nuevos códigos y la colaboración para el proyecto de creación de comisión técnica sobre la creación o utilización de códigos para la compra de insumos médicos quirúrgicos y administrativos principalmente, verificando la existencia de códigos ya asignados a los diferentes insumos o productos dentro del inventario a nivel nacional que hay en los tres (3) centros de distribución (CEDIS) que existen en la institución.

Para el resto de los departamentos el aporte se centró en identificar el proceso y recorrido que se gestiona para la adquisición de insumos y medicamentos de la caja de seguro Social de Panamá.

#### e. Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada

La pasantía profesional fue desarrollada en la Dirección Nacional de Logística en la cual se necesita de manera interdependiente la calidad y los controles de productividad para el buen

gestiona miento de los procesos y rendimiento de los insumos para la satisfacción de todos los asegurados, así como la gestión oportuna de abastecimientos generado por el seguimiento de controles de los procedimientos establecidos.

En general ambas funciones son esenciales y deben trabajar en estrecha colaboración para lograr los objetivos estratégicos de la organización en términos de eficiencia, calidad y satisfacción de los usuarios, enfocados en la toma de decisiones informada, mejora continua basada en mediciones y controles tácticos, seguimientos en tiempo real, procedimientos bien definidos y estructurados, guiados de ser posibles por sistemas de gestiones.

En conclusión, Una logística eficiente mejora la calidad del servicio y, a su vez, aumenta la productividad de la empresa, brindando confiabilidad a los usuarios.

f. Cronograma de actividades

Fecha	Actividades
Semana 1 (10 de marzo al 14 de marzo) Departamento de Catálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inducción por parte de la jefa del departamento de catálogos sobre las funciones y tareas del departamento, sistemas utilizados, herramientas y manuales.</li> <li>❖ Comunicación de la ley, procedimientos y procesos utilizados para la creación de nuevos códigos requeridos por las unidades.</li> <li>❖ Capacitación del sistema SAP -SAFIRO, SIMMER (Sistema de Mercados), SISCOMP (Sistema de compras) y SISCONI (Sistema de control de inventario), sobre los módulos de creación, modificación y anulación de códigos de Salud y códigos administrativos.</li> </ul>
Semana 2 (17 de marzo al 21 de marzo) Departamento de Catálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Revisión de códigos anulados e inactivos.</li> <li>❖ Verificación de productividad del departamento. (Primer trimestre del 2025)</li> <li>❖ Creación de estadística de la cantidad de códigos creados en el 2024 y primer trimestre de</li> </ul>

	2025, separados por categoría de salud y administrativos.
Semana 3 (24 de marzo al 28 de marzo) Departamento de Catálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Análisis comparativo de los códigos actuales versus los últimos 5 años para la modificación en sistema de los mismos.</li> <li>❖ Creación en Excel de documento de control de solicitudes de nuevos códigos, aprobado por la jefa del departamento.</li> <li>❖ Distribución del documento de control al resto del personal del departamento.</li> </ul>
Semana 4 (31 de abril al 4 de abril) Departamento de Catálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Análisis, depuración y actualización de la base de datos que contiene la información de cada código (descripción, objeto de gasto, categoría, especialidad) para el fundamento de la creación de comité técnico para mejora continua de los códigos de salud, categoría médico quirúrgico.</li> <li>❖ Establecimiento de estadística de códigos por especialidad para la solicitud de profesionales evaluadores.</li> <li>❖ Creación de estadística de códigos de salud generados para compras directa versus compras por licitación.</li> </ul>
Semana 5 (7 de abril al 11 de abril) Departamento de Estadística, planeación y suministro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inducción de las funciones del departamento de planeación y suministro.</li> <li>❖ Capacitación y comunicación de los documentos utilizados para las estadísticas y análisis de consumo.</li> <li>❖ Formación para la generación de cestas y requisiciones (Solicitudes de compras y peticiones a los proveedores.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aprendizaje del control de despachos, informes de recepción, cartas compromisos y autorizaciones de compras.</li> <li>❖ Creación de cuadro estadístico de despachos y entradas de los primeros 3 meses del 2025 basado en información del sistema SISCONI, para control y seguimiento de productividad del área de almacén.</li> </ul>
<p>Semana 6 (14 de abril al 18 de abril)</p> <p>Departamento de almacén</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inducción y capacitación sobre el nuevo departamento al que fui asignada.</li> <li>❖ Recorrido con el jefe del almacén para conocer la instalación y con lo que se cuenta dentro del departamento.</li> <li>❖ Inducción sobre el sistema utilizado para el control del inventario dentro del almacén o llamado centro de distribución de Panamá.</li> <li>❖ Inducción para la recepción de insumos que van llegando al almacén por parte de los distintos proveedores.</li> </ul>
<p>Semana 7 (21 de abril al 25 de abril)</p> <p>Departamento de almacén</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Asignación de escribir en el pizarrón las solicitudes mensuales, que han hecho las distintas unidades ejecutoras para su abastecimiento de insumos y medicamentos dentro de su almacén, para poder darle seguimiento a las mismas.</li> <li>❖ Se me asigna a la sección de procesos, el cual se encarga de recibir las solicitudes o requisiciones de las distintas unidades ejecutoras, los cuales ya han sido despachados y otras veces entregados, para que en este departamento se</li> </ul>

	encargue de procesar el pedido y así dentro del sistema SISCONI, se haga la rebaja del inventario con el que se cuenta dentro del almacén.
Semana 8 (28 de abril al 2 de mayo) Departamento de almacén	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se me asigna la función de llevar las requisiciones al área de cómputo, el cual es la encargada de llevar la parte financiera de los insumos, sistema SAP – SAFIRO.</li> <li>❖ Se me asigna dar seguimiento con el archivo de las requisiciones o solicitudes, las cuales ya han sido entregadas a la unidad ejecutora solicitante y facturadas en el departamento de cómputo, por lo cual se entiende que ha culminado el proceso de su pedido, este proceso es netamente basados en documentos físicos, dado que las auditorias solo basan su evidencia en ellos y no en la parte del software.</li> </ul>

*Tabla 1 - Cronograma de Actividades*

Observación: días feriados nacionales:

Jueves Santo: 17 de abril

Viernes Santos: 18 de abril

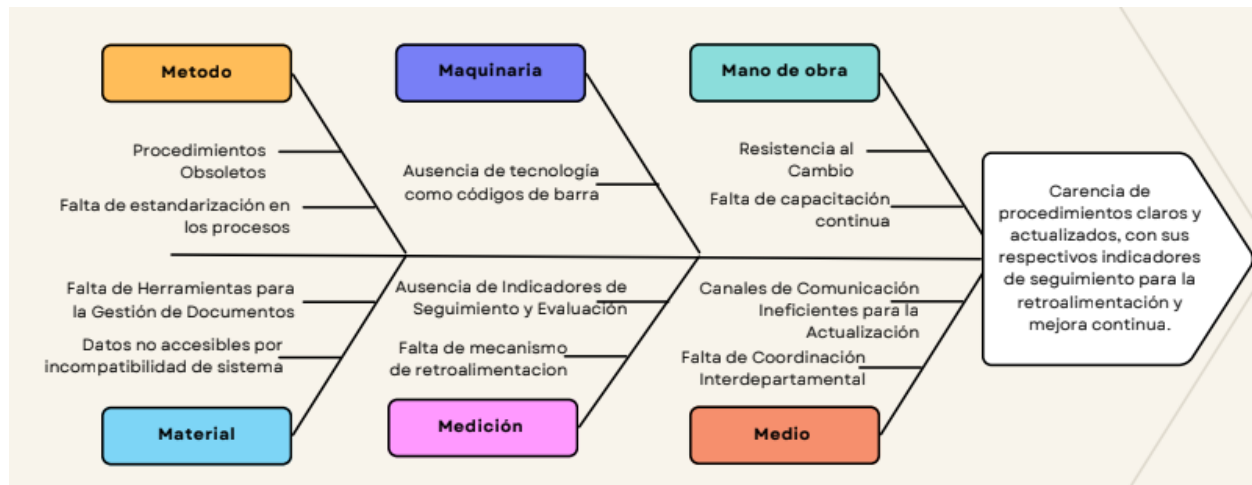
Día del trabajador: 01 de mayo

### **CAPÍTULO III**

## C. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

- a. Descripción de la problemática observada. Descripción de un problema observado durante la pasantía profesional, que guarde relación con su carrera.

De acuerdo a la metodología Ishikawa a continuación planteada, basada en datos recopilados por medio de entrevistas, observación directa y análisis documental, se identificó la siguiente problemática con sus causas raíz.



Actualmente la Caja de Seguro Social no cuenta con un procedimiento actualizado para la gestión de inventario, esto incluye falta de tecnología adecuadas como códigos de barras o RFID, procedimientos obsoletos, falta de coordinación entre los diferentes eslabones, falta de automatización y digitalización, revisión periódica de los consumos en tiempo reales, ausencia de comunicación interdepartamental y capacitación, así como nulas reuniones de integración horizontal.

Se ha reconocido en estas semanas la falta de un enfoque sistemático, métricas o implementación de acciones de coordinación para identificar la causa raíz de los errores o problemas existentes.

Otro problema frecuente que se ha podido identificar, que, debido a la falta de un control adecuado, los insumos solicitados suelen despacharse dos veces a la misma unidad ejecutora. Esto no solo genera sobreabastecimiento a la unidad ejecutora, sino también problemas de inventario y desabastecimiento en otras áreas que realmente necesitan los insumos.

La falta de un sistema de validación en tiempo real y la ausencia de alertas automáticas contribuyen a estos errores, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa y en la distribución equitativa de los recursos dentro de las unidades ejecutoras.



En general carencia de procedimientos claros y actualizados, con sus respectivos indicadores de seguimiento para la retroalimentación y mejora continua.

Por lo antes expuesto se procede a enunciar la pregunta de Investigación:

¿De que manera la implementación de un sistema integral de gestión de inventarios actualizado basados en procesos adecuados impactaría en la mejora de la calidad de la distribución de insumos y en el aumento de la productividad en la Dirección de Logística de la Caja de Seguro Social para los próximos 4 años (2025-2029)?

- b. Alternativas de solución a la problemática planteada, sugerir la posible solución (técnica) desde su área de formación.

Basándome en la problemática enfocada directamente en la calidad (entendida como la correcta distribución y disponibilidad de recursos) y la productividad (entendida como la eficiencia operativa), se busca asegurar que los recursos correctos estén disponibles en el lugar y momento adecuados, respaldado por la implementación de un sistema de gestión integral eficiente y con menos errores que conduce a una mayor productividad, estableciendo elementos interconectados y de métricas concretas, alineados por procedimientos actualizados.

1. Revisar, rediseñar y estandarizar todos los procesos de gestión de inventarios utilizando métodos manuales y diagramas de procesos, maximizando la eficiencia de los recursos actuales, iniciando con la solicitud de verificar y renovar los procedimientos que tengas más de 10 años.
2. Hacer un mapeo de proceso actuales, diagrama de proceso funcional así crear diagramas mejorados.
3. Documentar los procesos, estandarizarlos y ponerlos a disposición de todo el personal.
4. Definir indicadores de niveles mínimos de stock para cada insumo y generar alertas visuales o mediante comunicación directa cuando se alcancen estos umbrales y de igual manera para el seguimiento de las solicitudes, podría ser por medio de un método básico como el método del semáforo.
5. Sugiriendo una opción que contemple los softwares, podría iniciar con la opción de la mejora del Sistema SAFIRO (SAP) que ya mantiene la Caja de Seguro Social, implementado los módulos de inventario y seguimiento del mismo.

6. Podría además sugerir en caso de no contar con mejoras en el SAFIRO, Seleccionar un software de gestión de inventario (SGI) o un sistema de gestión de almacenes (SGA) que se ajuste a las necesidades específicas, incluyendo la capacidad de integrar códigos de barras.
7. Invertir en escáneres de códigos de barras (manuales o de mesa), impresoras de etiquetas y, potencialmente, lectores inalámbricos para mayor flexibilidad.  
Definir qué información se incluirá en los códigos de barras (identificador del producto, lote, fecha de vencimiento, etc.) y qué formato de código de barras se utilizará.

Basado en algunas de las propuestas debemos considerar los desafíos como:

- ❖ La dependencia del error humano, dado que los procesos manuales son más propensos a errores.
- ❖ Menor eficiencia y escalabilidad: Los procesos manuales pueden ser lentos y difíciles de escalar.
- ❖ Mayor esfuerzo en la recopilación y análisis de datos: La generación de informes y la identificación de tendencias pueden ser laboriosas.

La clave del éxito radicará en la implementación consistente y el compromiso de todo el personal.

Capacitar al personal e implementar de forma gradual, monitoreando siempre el rendimiento en conjunto con los objetivos trazados.

## **CAPITULO IV**

#### D. CONCLUSION

La presente pasantía ha permitido un análisis exhaustivo de los procesos de la Dirección Nacional de Logística de la Caja de Seguro Social, evidenciando áreas críticas en la gestión de inventarios que impactan directamente en la calidad del servicio y la productividad operativa. A través de la aplicación de herramientas y metodologías propias de la carrera, se identificaron puntos de mejora y se propusieron alternativas de solución enfocadas en la optimización de los recursos existentes, la estandarización de procesos, la comunicación efectiva y la disciplina operativa. Si bien la implementación de un sistema integral de gestión de inventarios con tecnología avanzada se reconoce como un factor clave para una transformación significativa, las soluciones planteadas buscan generar mejoras sustanciales a través de la organización, la capacitación y el compromiso del personal. La creación de un Cuadro de Mando Integral, la revisión y estandarización de procesos, la definición de indicadores de stock y el fortalecimiento de la comunicación interdepartamental representan pasos fundamentales hacia una gestión más eficiente y una mayor satisfacción en la distribución de insumos.

## E. RECOMENDACIONES

Con base en las observaciones y el análisis realizado, se presentan las siguientes recomendaciones para la Dirección Nacional de Logística de la Caja de Seguro Social:

1. Priorizar la Revisión y Estandarización de Procesos: Iniciar de manera inmediata la revisión, rediseño y documentación de los procesos de gestión de inventarios, comenzando por aquellos con mayor antigüedad. La estandarización es crucial para minimizar errores y asegurar la consistencia en las operaciones.
2. Establecer Indicadores de Niveles Mínimos y Seguimiento de Solicitudes: Definir umbrales de stock mínimos para cada insumo y establecer un sistema de alertas visuales o directas para prevenir el desabastecimiento. Implementar un método de seguimiento de solicitudes, como el sistema de semáforo propuesto, para mejorar la trazabilidad y la rendición de cuentas.

Además de los indicadores de niveles mínimos de stock y seguimiento de solicitudes, definir otros KPIs relevantes para la gestión de inventarios, como la rotación de inventario y el tiempo de ciclo del pedido. Realizar un seguimiento regular de estos indicadores para evaluar la eficiencia y el progreso basado en procesos estandarizados de conocimientos a todo el personal

3. Fortalecer la Comunicación Interdepartamental: Formalizar y dinamizar los canales de comunicación entre los diferentes departamentos de la Dirección a través de herramientas como talleres participativos y/o talleres de cuerdas. Esto fomentará la colaboración, el entendimiento mutuo y la resolución conjunta de problemas.
4. Priorizar la Capacitación y el Compromiso del Personal: Implementar programas de capacitación exhaustivos para asegurar que todo el personal comprenda y se adhiera a los nuevos procesos y, eventualmente, al nuevo sistema tecnológico. La participación activa y el compromiso de la Dirección General son fundamentales para liderar la gestión del cambio y fomentar una cultura de mejora continua.
5. Fomentar la Cultura de Mejora Continua: Establecer mecanismos para la retroalimentación del personal operativo sobre los procesos y las posibles mejoras. Realizar reuniones

periódicas para analizar los indicadores de desempeño, identificar problemas y proponer soluciones de manera colaborativa.

## F. ANEXOS

Forma 8 Grupo C E		ABRIL	
Pol. Hugo Spadefora	2856 } C 2861 } C 2857 } 2862 } 3 2858 } 2863 } 2859 } 2864 } 2860 } 2865-4 } E 2848 } 2866-5 } 2849 } 2851 } 2852 } 2854 }	CHAM.	3735 } 3742 } 3 3745 } 3746 } C 3750 } 3752 } 3753 } 3756 }
Capps Capira	0952-2 } MP C 0960 } Emp: C 0961 } 0966-5 } Emp 0967-4 }	CHAM.	3326 } 3327 } 3328 } 3329 } 3330 }
Capps Los Nogales (Marañón)	0722 } C 0730 } 3 0724 } 0735 } 0725 } 0726 } 0736-4 } 0727 } 0737-5 } 0728 } 0729 }	T. Caete	0777 } 0779 } 0781 } 0774 } 2 0775 }
Sta Librada	3420 } 3421 } 3422 } 3423 } 3424 } 3430 } 3 3431 } 3433-4 } 3432 } 3434-5 }	J. J. V.	3963 } 3965 } 3 3966 } 3967 } 3951 } 3952 } 3953 } 3954 } 3955 } 2 3956 } 3957 } 3958 } 3961 } 3962 }

Ilustración 3 - Tablero de Seguimiento de Formas 8

M01	Crear documento de inventario	M06	Recuento / diferencia
M02	Modificar documento de inventario	M10	Lista de diferencias
M03	Visualizar documento de inventario	M12	Lista de inventarios (verificación de finalización)
M04	Registrar recuento de inventario	M14	
M07	Impresión de documento de inventario	M16	Resumen de facturas
M08	Creación masiva de documento de inventario	M17	Registrar de forma preliminar factura
M09	Visualizar lista de documento factura	M18	Lista básica de Análisis de Almacén: ENTRADA / SALIDA
M10	Visualizar documento de factura		
M14	Lista básica de Análisis de Almacén: STOCK		

CREAR MATERIALES EN CATÁLOGO			
MM01	Crear material	MM03	Datos de material
MM02	Modificar	MM06	Marcar borrado

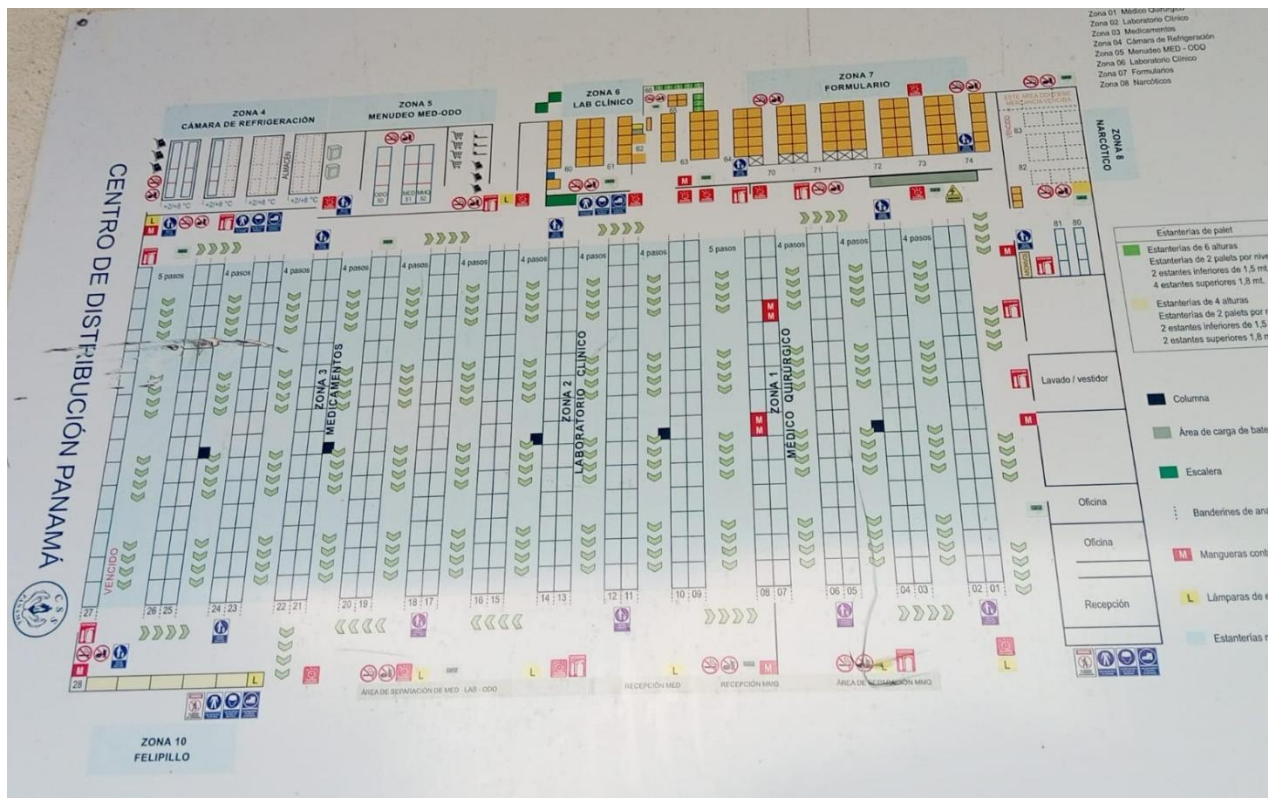
  

IMPRESIONES			
ZMM_REQUISICION (Impresión de SOLPED)	ZMM_IMPDICALM (Impresión de entrada y salida de mercancía)		
ZMM_HISTOSOLPED (historial de solicitudes de pedido)	ZMM_INFORME (Informe de recepción)		
ZMM_ACUSE (documentos de traslado)	ZMM_INFORMESERV (Informe de recepción de servicio)		
ZMM_EMRF (reporte informes de recepción pendientes)	ZFI_FACTURAS (documento factura sin pago)		
ZMM_INVENTARIOS (reporte de existencia de material)			

CONFIGURACIONES			
101	ENTRADA DE MERCANCÍA / PROVEEDORES	561	ENTRADA DE MERCANCÍA INICIAL STOCK (CARGA INICIAL)
102	ANULACIÓN DE 101	562	ANULACION DE 561
201	SALIDA A CENTRO DE COSTE	901	CLÍNICAS PRIVADAS
202	ANULACIÓN DE 201	903	SALUD PÚBLICA
309	TRASPASO DE MATERIAL A MATERIAL (cambio de lote)	905	MINSA
313	SALIDA DE ALMACÉN / TRASPASO	907	ONCOLÓGICO
314	ANULACIÓN DE LA 313	921	DONACION
315	RECEPCIÓN DE ALMACÉN / TRASPASO		
316	ANULACIÓN DE LA 315		

Ilustración 4 - Códigos de Módulos en Safiro



*Ilustración 5 - Mapa del Centro de Distribución CSS PANAMA*



*Ilustración 6 - Área de Médico Quirúrgico, Almacén CSS PANAMA*





## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TUTOR INDUSTRIAL DE LA PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL

*Estimado Licenciado: Agradecemos evalúe el rendimiento del estudiante por Ud. asesorado en la Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional.*

Nombre del estudiante asesorado:

Sara Rodríguez Chano

Cohorte del estudiante: \_\_\_\_\_

Programa de Maestría: Maestría en Ing. Industrial con énfasis en calidad y productividad

Título del Proyecto de la Pasantía: \_\_\_\_\_

Nombre del Tutor(a) Industrial: Yasser Jimenez - Yiremba Lopez

Evaluación:

Aspecto a evaluar del estudiante	Valoración (del 1 al 100)
<b><i>Durante el desarrollo de la pasantía</i></b>	
Puntualidad en la entrega de los productos	100
Calidad de los productos entregados	100
Capacidad de trabajo independiente	100
Trato respetuoso del estudiante con los otros trabajadores	100
<b><i>Informe de la pasantía</i></b>	
Puntualidad en la entrega del informe para su corrección	100
Calidad del contenido técnico del informe	100
Presentación del informe	100
<b>Calificación final (promedio simple de las evaluaciones anteriores)</b>	<b>100</b>

Firma del Tutor Industrial: \_\_\_\_\_

Fecha: 29/4/25



*Ilustración 7 - Evaluación realizada por Tutor Industrial*



## MARA con cuadro comparativo

← RESPONDER

← RESPONDER A TODOS

→ REENVIAR



Rodriguez Chanis, Sara Dianeth

lun 10/03/2025 15:33

Marcar como no leído

Para: Lopez Arias, Yireiska;

2 documentos adjuntos



Descargar todo

Buenas Tardes Lic.

Adjunto MARA con cuadro comparativo para el año 2024 y primeros meses 2025.

Saludos,

Lic. Sara Rodríguez

## Correo de Validación de aporte profesional

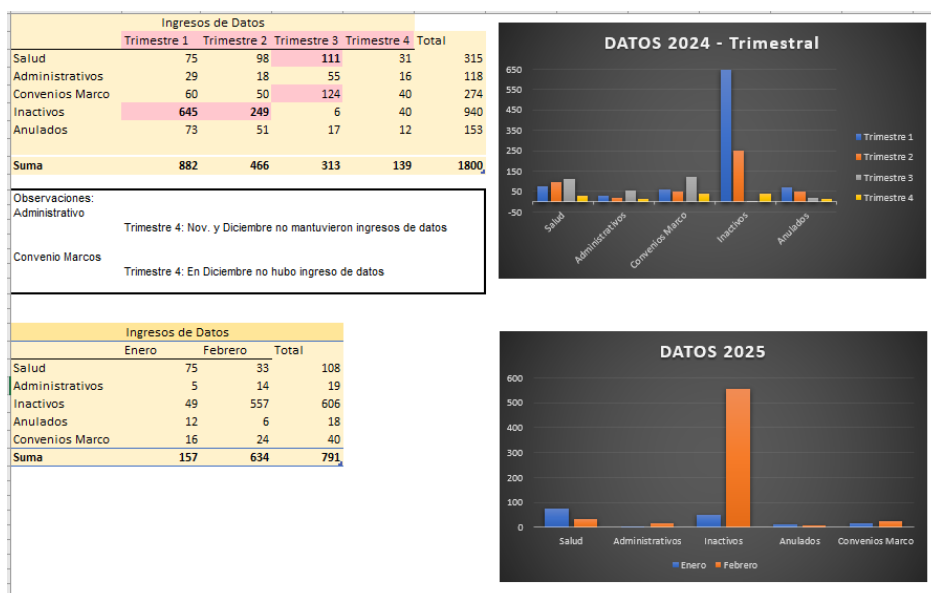


Ilustración 8 - Estadística de códigos creados 2024- 2025

## G. REFERENCIAS

- Asamblea Nacional de Panamá. (2000, 31 Julio). *Ley 38 - Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales*. Panamá: Gaceta Oficial.
- Asamblea Nacional de Panamá. (10 de Enero de 2001, 10 Enero). *Ley 1 - Regula la fabricacion, importancia, distribucion, comercializacion y otros aspectos de los medicamentos y productos para la salud*. Panamá: Gaceta Oficial N° 24218-2001.
- Asamblea Nacional de Panamá. (2005, 27 Diciembre). *Ley 51 - Reforma la Ley Organica de la Caja de Seguro Social de Panamá*. Panamá: Gaceta Oficial N° 25443.
- Asamblea Nacional de Panamá. (2006, 27 Junio). *Ley 22 - Ley que trata sobre las contratacion públicas*. Panamá: Gaceta Oficial N° 29107-A.
- Caja de Seguro Social. (mayo de 2025). *Caja de Seguro Social de Panamá*. Obtenido de Caja de Seguro Social de Panamá: [www.css.gob.pa](http://www.css.gob.pa)
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- ESAN, C. (08 de Agosto de 2022). *Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/guia-completa-para-la-gestion-de-proyectos-lean>
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, L. P. (2011, Enero). *Operation Management Processes and Supply Chains (12th Ed.)*. Pearson.
- Logistica, D. N. (2017). *Caja de Seguro Social*.
- Panamá, C. d. (1996). *Procedimiento 19 - Para Almacenes de medicamentos y otros productos para la salud Humana en instalaciones de Salud*. Panamá: Caja de Seguro Social de Panamá.
- Panamá, C. d. (2020). *Procedimiento 240 - Procedimiento para la elaboración de pedidos de la Caja de Seguro Social*. Panamá: Caja de Seguro Social de Panamá.
- Puchoc b., D. G., & Trejo P., J. E. (22 de Nov de 2020). *Repositorio Academico*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655543>
- Salvendry, G. (2001). *Handbook of Industrial Engineering: Technology and Operations Management*. John Wiley & Sons, Inc. doi:10.1002/9780470172339
- Toffoletto, M., & Ramirez, X. P. (October de 2013). Improving patient safety: How and why incidences occur in nursing care. *Da Escola de Enfermagem Da USP*, 1098-1105. doi:doi.org/10.1590/S0080-623420130000500013
- Udax, U. (30 de Junio de 2022). *Revista Digital Experiencia UDAX*. Obtenido de <https://udax.edu.mx/experiencia/industria/entendiendo-la-interaccion-entre-calidad-y-productividad-esenciales-para-la-ingenieria->

industrial?srsId=AfmBOorEGXrdxP2Y5XXP6CBY44Uvnm0HY3Qq4HRUG4RYTOF  
XKvecYgNW

Zuluaga, A. R.; Gomez Montoya, Y.; Fernadez Henao, Sergio A.;. (Enero - Junio de 2014).  
Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo Score. *Clio  
America*, 8(15), 90-100. doi:10.21676/23897848.832