

Heredia, 23 de junio del 2015.

Dr. Ronald Rodríguez Sancho
Director General
Área de Salud Belén Flores

Asunto: Informe Final de Gestión, Servicio de Trabajo Social

Estimado Doctor:

Reciba un saludo cordial de mi parte con los mejores deseos de éxito en su importante gestión.

En cumplimiento de la Ley General de Control Interno N° 8292 y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República N° D-1-2005-CO-DFOE, le adjunto el Informe Final de Gestión correspondiente al período comprendido de diciembre del 2004 a mayo del 2014, en el cual ocupé el cargo de Jefe de Gestión 1 Trabajo Social del Área de Salud Belén Flores.

Con la aclaración de que lo presento en esta fecha, al concluir el próximo 26 de los corrientes con mis vacaciones y acogerme a la pensión a partir del lunes 29 de junio del 2015, Dios mediante.

Aprovecho para reiterarle mi gratitud por la confianza, respaldo y apoyo que se sirvió prestarme para llevar a cabo dicha gestión, quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

(Original firmado)

Mag. Ligia María Cerdas Camacho
Cédula 4 0109 0407
Código TS 680

C: Unidad Institucional de Recursos Humanos
Licda. Raquel Barquero Palma, Jefe a.i. de Gestión 1 Trabajo Social- ASBF.

CD: Unidad Administrativa de la página WEB, C.C.S.S.

CAJA COSTARRICENSE SEGURO SOCIAL ÁREA DE SALUD BELÉN FLORES



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Diciembre 2004 - Mayo 2015

**Mag. Ligia María Cerdas Camacho
Jefe Gestión 1 Trabajo Social**

TABLA DE CONTENIDO

I PARTE: PRESENTACIÓN

1. Introducción.....	1
2. Contenido del informe.....	1

II PARTE: RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1. GENERALIDADES

A. Ambientación general.....	2
B. Labor sustantiva del Servicio de Trabajo Social.....	2
C. Cambios ocurridos durante el período.....	3
D. Estado del Sistema de Control Interno.....	4
E. Principales logros.....	5

2. ESTRATEGIAS PARA EL AVANCE

A. Gestión de estrategias.....	6
B. Limitaciones para el avance.....	7

3. ESTADO ACTUAL DE LOS PROYECTOS..... 7

4. Conclusiones finales..... 8

I. PRESENTACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Como parte de mi desempeño profesional, tuve la oportunidad de formar parte del personal de Trabajo Social de la Caja Costarricense del Seguro Social desde el 17 de abril de 1995 al 26 de junio del 2015.

Laboré en diferentes unidades, en los Servicios de Trabajo Social del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, Hospital Dr. Rafael A. Calderón Guardia, Área de Salud de Santa Bárbara y finalmente en el Área de Salud Belén Flores, como Jefe de Gestión, donde concluyo mi labor en la Institución al acogerme a la pensión anticipada por vejez, con la satisfacción del deber cumplido con esfuerzo y dedicación.

En el marco de rendición de cuentas y de la transparencia en la función pública, entrego formalmente este Informe Final de Gestión, en cumplimiento del artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno N° 8292 y las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, emitidas por la Contraloría General de la República N° D-1-2005-CO-DFOE, publicadas en La Gaceta N° 131 del 7 de julio de 2005.

2. CONTENIDO DEL INFORME

Este informe consta de diferentes secciones, con el fin de brindar una idea general del estado del Servicio recibido y al momento de concluir mi gestión, como generalidades, aspectos sobre la labor sustantiva y cambios en el entorno, control interno, planificación y presupuesto, logros y limitaciones, estrategias para avanzar, proyectos en ejecución y conclusiones finales.

II . RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1. GENERALIDADES

A. AMBIENTACIÓN GENERAL

El Servicio de Trabajo Social del Área de Salud Belén Flores es un Servicio de apoyo a la atención y tratamiento de la salud integral de la población usuaria, depende de la Dirección General del Área.

Está integrado por dos profesionales en Trabajo Social, la Jefatura - que también desempeña labores operativas- y una profesional 1 Bachiller, así como una secretaria 2 que actualmente se comparte medio tiempo con el servicio de Enfermería. Cuando la Unidad abrió sus puertas en 1978 el Servicio de Trabajo Social inició con idéntica cantidad de personal, sin que a la fecha haya sido posible que se le dote de mayor recurso humano, principal insumo que el Servicio requiere dada la atención socio-terapéutica que brinda y el incremento de demanda por el aumento de programas institucionales, de la población que se atiende y de la cada vez mayor complejidad de las situaciones sociales referidas.

Dicha labor en nuestra Área de Salud ha requerido de una dinámica de servicio a la población, capaz de solventar con gran esfuerzo el recargo de trabajo por la falta del principal insumo: personal profesional y por la infraestructura inadecuada. Los logros obtenidos se han alcanzado con disciplina, amor y respeto por la gestión, trabajo en equipo, enfoque de atención integral, de género, de equidad y de derechos, sustentada en la normativa institucional vigente, las normas de la Ley General de la Administración Pública y de la Ley de Control Interno.

B. LABOR SUSTANTIVA DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

El Servicio de Trabajo Social del Área de Salud de Belén Flores brinda apoyo social en la atención integral de la salud de la población usuaria de los cantones de Flores y Belén, así como de Santa Bárbara en el segundo nivel de atención. Esto incluye cuatro EBAIS de Flores, cinco EBAIS de Belén, las especialidades de Medicina Interna, Medicina Familiar, Visita Domiciliar, Clínica de Control del Dolor, Odontología, Ginecología y Pediatría.

Realiza intervención social diagnóstica y terapéutica a individuos y grupos familiares. Así como intervención social grupal y comunitaria, en diversos proyectos de atención, educación y movilización en la construcción social de la salud. Con modalidad de atención individualizada, familiar, grupal y comunal, en diferentes escenarios. Cuenta con una atención social especial a usuarios en estado de terminalidad, en conjunto con el equipo interdisciplinario de control del dolor y cuidado paliativo, con atención en el domicilio dos veces por semana. Promueve la participación comunitaria por medio de trabajo conjunto con grupos organizados de las comunidades que atiende y de la Junta de Salud local.

De igual forma, en concordancia con los lineamientos de trabajo de la Dirección General, se ha venido participando en las actividades generales del Área, como parte del trabajo en equipos y comisiones, en la labor conjunta en pro de la salud de la población, del rescate de la gestión con ética y valores, de la prevención y atención de conflictos laborales y de la humanización de los servicios de salud con los diferentes grupos poblacionales, en diversidad de programas de la Institución.

C. CAMBIOS OCURRIDOS DURANTE EL PERÍODO

- ❖ El Área de Salud de Belén Flores creció de un EBAIS a tener dos en los sectores de Llorente y de La Ribera, dado el incremento de la población usuaria, para un total de nueve EBAIS. Están pendientes de resolver las solicitudes para abrir dos EBAIS más en los sectores de Barrantes y San Joaquín, altamente saturados de demanda. Se instauró una nueva consulta de Visita Domiciliar, que además integró un equipo interdisciplinario demandando la participación de Trabajo Social. Así como se integraron nuevos equipos de trabajo para atender diferentes programas como Salud Mental y Promoción de la Salud.
- ❖ El Área de Salud dejó de ser una unidad con desconcentración máxima, pasando a depender directamente de la Dirección Regional Central Norte, quienes realizan una supervisión anual. Además, se tiene relación de rectoría con el Ministerio de Salud.
- ❖ El compromiso de Gestión pasó a ser bianual y se eliminaron los incentivos económicos a las unidades. Dada la situación financiera institucional, en octubre de 2010 se estableció la Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros.
- ❖ Nuevamente se integró el Grupo de Apoyo Técnico - G.A.T.- por lineamiento institucional con participación de Trabajo Social. De igual forma se constituyó el Equipo interdisciplinario de Salud Mental. Asimismo se

solicitó nuevamente la participación en la Comisión de estudio de mortalidad materno infantil; incrementando el recargo de labores en el personal del Servicio.

- ❖ Por solicitud de la Dirección General, desde hace ya varios años, se comparte el apoyo secretarial con el servicio de Enfermería, dado que no cuentan con una plaza para ello. Esto implicó que Trabajo Social se quedara sin secretaria por las tardes, recargándose en el personal profesional la atención de público en esas horas, entre otros.
- ❖ El Servicio cuenta desde el 2005 con Planificación Anual y formulación de Presupuesto. Metódicamente se ha realizado evaluación anual de la gestión desarrollada, desde el 2005 al 2014, de las cuales año a año se ha entregado copia a la Dirección del Área y a la Supervisión Regional de la disciplina.

D. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de Control Interno se estableció para garantizar la protección y conservación del patrimonio público contra pérdidas, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, para brindar confiabilidad y oportunidad de la información, garantizando eficiencia y eficacia de las operaciones, cumpliendo siempre con el ordenamiento jurídico y técnico (Art. 8 LGCI).

El proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno se inició en nuestra Institución a partir del año 2003, en respuesta al Artículo 17 de la Ley General de Control Interno (Ley 8292). En la etapa práctica del proceso, como Titular Subordinada fui la responsable de aplicar el instrumento de autoevaluación, formular el Plan de Mejora y emitir el Informe de Resultados. Al realizarse cada año, las autoevaluaciones nos han servido para ir perfeccionando poco a poco el sistema de control interno, detectando desvíos y corrigiéndolos sobre la marcha con el apoyo del personal.

Del año 2005 al 2014, el Servicio de Trabajo Social cumplió íntegramente con la Autoevaluación del Control Interno. De igual forma se han venido cumpliendo con los Planes de Mejora en la medida de las posibilidades, entregando puntualmente los seguimientos semestrales y anuales a la encargada de Control Interno.

Se llevó a cabo en conjunto con el Consejo Regional de Trabajo Social el levantamiento de procesos y la valoración de riesgos.

Como medida de control según lineamientos de la Dirección General y la Administración del Área, se estableció un control mensual de la ejecución presupuestaria. Así como con el apoyo del encargado de Compras, se pudieron realizar los análisis técnicos de las compras de equipos y mobiliario para el Servicio, optimizando la utilización de recursos financieros.

Además, al inicio de cada periodo, el personal del Servicio propuso medidas de contención del gasto, contenidas en las actas de las reuniones del personal. Se revisaron contenidos del Código de ética de los funcionarios de la institución, así como los valores que orientan nuestra gestión.

E. PRINCIPALES LOGROS

- ✓ Metas de producción cumplidas y superadas: con gran esfuerzo el personal del Servicio de Trabajo Social cada año ha logrado las metas planteadas, debido al crecimiento poblacional y la demanda de atención hasta la fecha; ello a pesar de la limitación de recurso humano del Servicio que no ha crecido desde hace 37 años, como si lo ha hecho la población, los programas institucionales y la complejidad de los problemas sociales que se atienden.
- ✓ Se mejoró sustancialmente el tiempo de espera para la atención con cita de los usuarios, mediante la organización interna del personal profesional.
- ✓ Se ha logrado el cumplimiento de la Normativa Institucional, de la Ley General de la Administración Pública, de la Ley General de Control Interno, de las Normas de la Contraloría General de la República y de los lineamientos institucionales en la medida de lo humanamente posible dentro de una institución pública tan compleja con la nuestra.
- ✓ Ejecución de las directrices de la Dirección General y la Administración del Área, la Dirección Regional Central Norte, la Gerencia Médica, la Auditoría Interna y de la Coordinación Nacional de Trabajo Social, en conformidad con la realidad del Servicio.
- ✓ Participación activa del personal de Trabajo Social en comisiones y equipos interdisciplinarios: GAT, CILOVE, Control del Dolor y Cuidados Paliativos, CEINNA, Promoción de la Salud, Equipo Interdisciplinario de Selección, Junta de Salud, Gestor de Ética y Valores Institucionales, Atención a la Violencia Intrafamiliar, Visita Domiciliar, Salud Sexual y Reproductiva, Consejo Técnico, Red de Flores, Salud Mental.
- ✓ Capacitación del personal en contenidos de Ética y valores institucionales, Atención a la Violencia Intrafamiliar, Enfoque de Género y Derechos, Cultura Organizacional, Atención a Niños Agredidos, entre otros.
- ✓ Planificación Anual Operativa y formulación presupuestaria oportuna del Servicio Trabajo Social.
- ✓ Evaluación anual del Plan Anual Operativo y control mensual del Presupuesto asignado al Servicio.
- ✓ Atención social y terapéutica humanizada, con enfoque de derechos, género y equidad, con mística y ética profesional.

- ✓ Vigilancia, protección y control de los activos asignados al Servicio.
- ✓ Confección y entrega del Informe Estadístico Mensual en forma oportuna. Así como de control de metas trimestrales incluidas en el PP del Área.
- ✓ Garantía del cumplimiento de los derechos de los asegurados tanto externos como internos. Realización anual de Evaluaciones de Desempeño del personal.

2. ESTRATEGIAS PARA EL AVANCE

A. GESTIÓN DE ESTRATEGIAS

- ✓ Desarrollo paulatino de la complejidad de la atención social ofrecida, con personal más capacitado, con reasignación de la plaza de Profesional 1 Bachiller a Profesional 3 Trabajo Social.
- ✓ Desarrollo gradual de la dotación de recurso humano al Servicio.
- ✓ Fomento de la cultura del trabajo en equipo, basada en un sistema de trabajo que valore la gestión de Trabajo Social en la construcción social de la salud.
- ✓ Asignación paulatina de mayores responsabilidades al personal profesional en gestiones de índole administrativo, una vez reasignada la plaza, como personal de relevo en ausencia de la jefatura.
- ✓ Comunicación continua, a través de reuniones de servicio, de información de lo tratado en Consejos Técnicos, informando al personal de las políticas de la Dirección General.
- ✓ Neutralización de la resistencia al cambio por medio del conocimiento de la normativa institucional.
- ✓ Delegación de responsabilidades en personal previamente entrenado.
- ✓ Inducción en servicio al personal de nuevo ingreso.
- ✓ Máximo aprovechamiento de la oferta de capacitaciones y docencia.
- ✓ Reforzamiento de ética y valores institucionales elementales.
- ✓ Fortalecimiento de las relaciones interpersonales a través de pequeños incentivos ideados y costeados por el mismo personal, para incentivar la construcción de una adecuada cultura organizacional, hacia la consecución de los objetivos del Servicio y del Área.
- ✓ Trato humanizado al personal, sin menoscabo de la autoridad y la disciplina. Comunicación oportuna de circulares al personal. Administración de puertas abiertas.
 - ✓ Promoción continua de la participación comunitaria, por medio de la gestión con apoyo de líderes comunales integrados en la Junta de Salud.

B. LIMITACIONES PARA EL AVANCE

- ✓ Cultura organizacional institucional
- ✓ Existencia de prejuicios y desconocimiento de la labor de Trabajo Social
- ✓ Falta de apoyo de altas autoridades para la dotación de recurso humano
- ✓ Resistencia natural a cambios generados por la jefatura
- ✓ Dificultades para el trabajo en equipo
- ✓ Escasez de recurso humano
- ✓ Recurso financiero disminuido
- ✓ Infraestructura insuficiente e inadecuada
- ✓ Recargo de trabajo
- ✓ Falta de experiencia del personal profesional
- ✓ Crisis de valores institucionales
- ✓ Crisis financiera y de gestión institucional

3. ESTADO ACTUAL DE LOS PROYECTOS

▪ Conforme a la Planificación Anual, se están desarrollando los proyectos planteados, con las limitaciones anotadas en vista de la creciente demanda de atención social individual y familiar, que impacta las posibilidades de ejecución de los otros proyectos, educativos especialmente. Los proyectos planteados para este periodo se encuentran plasmados en el Plan Anual del Servicio y están formulados individualmente según directrices institucionales, al acceso en el archivo del Servicio. En la computadora de la oficina de la jefatura se dejó un archivo con la totalidad de dichos documentos, para facilidad de la profesional que sustituya, con fines de reformulación y evaluación.

▪ Dado que la designación y el nombramiento de la funcionaria en sustitución de la suscrita fue realizado posteriormente a mi salida a vacaciones, según lo dispuesto por la Dirección General, no me resultó factible hacer entrega del Servicio y del avance de los proyectos de forma directa. Labor encomendada a la otra profesional de Trabajo Social, Licda. Silvia Bustamante Guillén; con plena certeza de su conocimiento en el manejo del Servicio y de la labor que se realiza, a quien agradezco por su invaluable apoyo personal y profesional.

Queda pendiente la asignación de plazas profesionales acordes a la demanda creciente de atención y programas institucionales, como se ha venido planteando, con el fin de fortalecer la atención a la población usuaria y atender áreas hasta ahora descubiertas dadas las limitaciones expuestas.

4. CONCLUSIONES FINALES

Al finalizar esta etapa de mi vida como profesional de la salud en el área de Trabajo Social, me queda la satisfacción de haber participado en este sueño de aquellos idealistas costarricenses, que con visión y espíritu solidario, construyeron la seguridad social para todos y todas las personas que habitamos en este país.

Considero que es un deber ciudadano contribuir a que este sueño se mantenga y se fortalezca, como un pilar fundamental de la democracia de la que nos enorgullecemos. Para lo cual se requiere, a mi entender, continuar haciendo nuestro mejor esfuerzo en la labor diaria, que muchas veces transcurre de forma silenciosa pero tenaz y con objetivos claros.

Resulta de enorme relevancia continuar también con el rescate de la gestión con ética y valores. Haciendo nuestro trabajo con espíritu de servicio, respeto, transparencia, responsabilidad, honestidad y sobre todo con amor, espero que la institución se fortalezca cada día, optimizando las oportunidades de mejora que la actual crisis financiera y de gestión presentan.

Debemos todos comprometernos a colaborar en la búsqueda de soluciones, iniciando con la firme voluntad de realizar la labor encomendada, no solo por un salario, sino con la claridad de la relevancia que un trabajo llevado a cabo a conciencia tiene para la institución y el país en general, sin importar la designación del puesto. Cada uno de nosotros está en la obligación moral de contribuir al bienestar de la salud de la población usuaria, manteniendo y fortaleciendo el sistema de salud costarricense, orgullo nacional y ejemplo para el mundo.

Me retiro con plena certeza de que las colegas que continúen con la gestión del Servicio, harán su mejor esfuerzo por fortalecer y acrecentar la labor de servicio en beneficio de la población usuaria, acorde con los principios de nuestra profesión. Para mí es muy satisfactorio haber cumplido con los objetivos planteados al entregar el Servicio de Trabajo Social. Sé que no he estado exenta de cometer errores, pero éstos me han servido para aprender y crecer como profesional y como persona. Me llevo las enseñanzas que me brindaron.

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a todos los compañeros y compañeras que me acompañaron en estos años, al Director General, Administradores y Jefaturas del Área, colegas que con sabiduría me aconsejaron y a todos aquellos que con cariño y aprecio me han brindado su amistad y apoyo solidario.

Finalmente quiero externar mi reconocimiento por su labor al personal del Servicio de Trabajo Social que me acompañó durante esta etapa final de mi vida laboral, ya que gracias a su empeño y sacrificio personal y familiar, han sido posibles los logros alcanzados.

Muchas gracias a todos y todas, quedo de ustedes altamente bendecida y con un profundo sentimiento de gratitud. Mil Bendiciones,

(Original firmado)

Mag. Ligia María Cerdas Camacho

Cédula 4 109 0407, Código profesional TS 680

Área de Salud Belén Flores

Tel 8305 2023

lmcerdas@yahoo.com