



ISNA

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia
Subdirección para la Coordinación y Supervisión de la Red de Atención Compartida
Departamento de Supervisión

**“Informe Trimestral Consolidado de la Supervisión de la Red de Atención Compartida
Oficinas Territoriales: Central, Occidental y Oriental
IV Trimestre 2019”**

Presentado por:

Técnico del Departamento de Supervisión

Lic. Javier Rolando Martínez Arana.

Licda. Ana Erika Jeannette Pérez Avelar.

Jefa de Departamento Interina

San Salvador, enero de 2020

Contenido

PRESENTACIÓN	3
I. ENTIDADES Y PROGRAMAS	4
1.1 Entidades	4
1.2 Programas	5
II. SUPERVISIONES	6
III. PLAN DE SUPERVISIÓN 2019	7
3.1 Supervisión de seguimiento	7
3.2 Sistema de Estándares e Indicadores de Supervisión	8
3.3 Cumplimiento del Plan de Supervisión 2019	9
IV. POBLACIÓN ATENDIDA EN LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	9
V. RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA SUPERVISIÓN	10
5.1 Resultados cualitativos	10
5.2 Comparativo de resultados cualitativos	14
VI. BUENAS PRACTICAS DE SUPERVISIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN COMPARTIDA (RAC)	18

PRESENTACIÓN

El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), en cumplimiento a lo prescrito en los Arts. 178 y 180 literal b) de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA), ha realizado la función de supervisión de los programas ejecutados por las Entidades de Atención de la Red de Atención Compartida (RAC), por medio de la Subdirección para la Coordinación y Supervisión de la Red de Atención Compartida (SDRAC), que establece las líneas de trabajo en la materia, que son desarrolladas a través de líneas técnicas, que determinan su forma de operativización a cargo del Departamento de Supervisión y la ejecución de las mismas bajo la responsabilidad de las Coordinaciones RAC de las Oficinas Territoriales: Central, Occidental y Oriental de este Instituto, con el objetivo de verificar la situación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes atendidos.

A fin de evidenciar el trabajo conjunto realizado por las citadas unidades organizativas, de acuerdo a los niveles y ámbitos de gestión establecidos en el modelo gestión institucional del ISNA, la SDRAC estableció como fuente de verificación de sus metas contempladas en el Plan Operativo Anual 2019, la presentación de un informe trimestral que describiera el estado de la supervisión, mediante datos cuantitativos como número de entidades y programas activos a nivel nacional y por zona geográfica, población atendida, número de supervisiones realizadas por tipología de atención, nivel del cumplimiento del Plan de Supervisión 2019 entre otros datos de interés; asimismo se presenta información cualitativa, relacionada a las observaciones y posibles hallazgos detectados durante la supervisión que pudieran propiciar situaciones de vulneración a los derechos de las niñas, niños y adolescentes atendidos; se identifican las buenas prácticas en materia de supervisión, relacionadas a la funcionalidad de los instrumentos utilizados, los tipos de supervisión, los requerimientos realizados por autoridades judiciales y administrativas, que permiten la mejora continua en este importante proceso de trabajo, realizado bajo la visión, misión del ISNA y sus valores institucionales de honestidad, solidaridad, ética y responsabilidad.

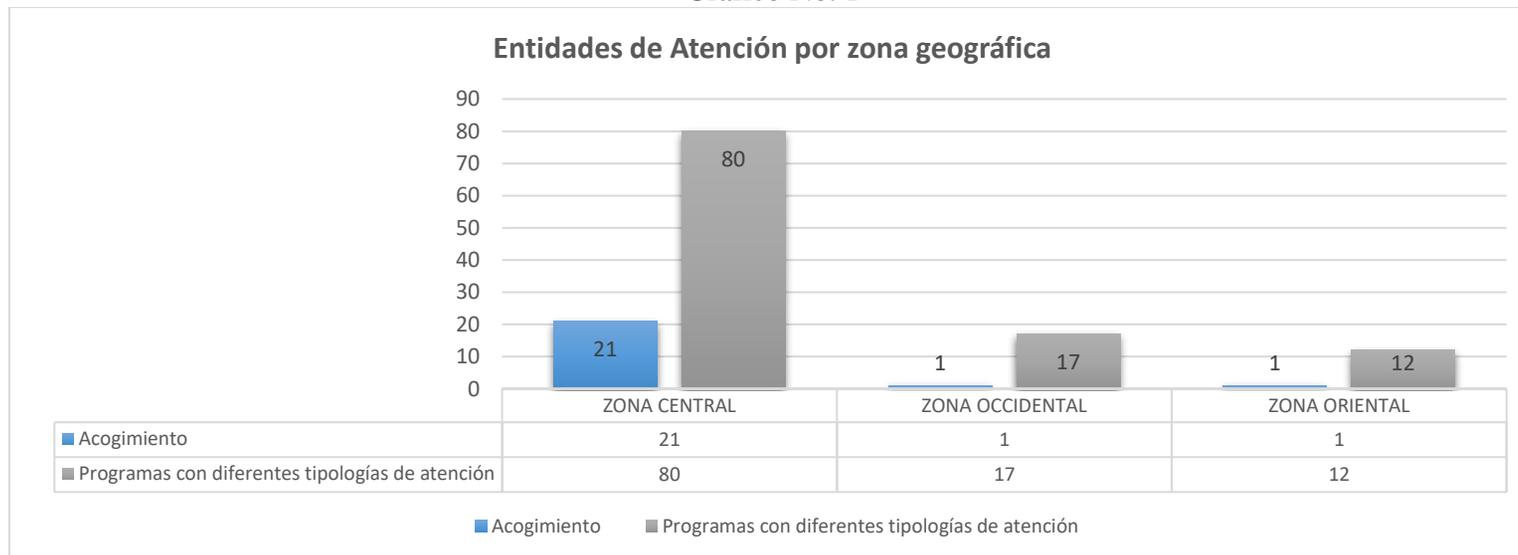
I. ENTIDADES Y PROGRAMAS

1.1 Entidades

Para el presente año 2019 se han hecho efectivos los lineamientos establecidos por la Dirección Ejecutiva de este Instituto, en relación al cumplimiento a lo establecido en los Art. 171, 172, 179 y 180 letra b LEPINA y con la finalidad de adecuar la función supervisora a los criterios administrativos del Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia (CONNA), este Instituto supervisa la actuación y funcionamiento de las entidades de atención que se encuentran inscritas en el Registro Público de Entidades de Atención de la Niñez y la Adolescencia del CONNA y de aquellos programas que se encuentren debidamente acreditados.

En ese sentido se elaboró un Plan de Supervisión 2019 con un registro de 132 entidades inscritas a enero 2019, funcionando en las tres zona geográficas de El Salvador; bajo supervisión de las Oficinas Territoriales de este Instituto, así: la Oficina Territorial Central supervisa 101 entidades, la Oficina Territorial Occidental 18 entidades y la Oficina Territorial Oriental 13.

Grafico No. 1



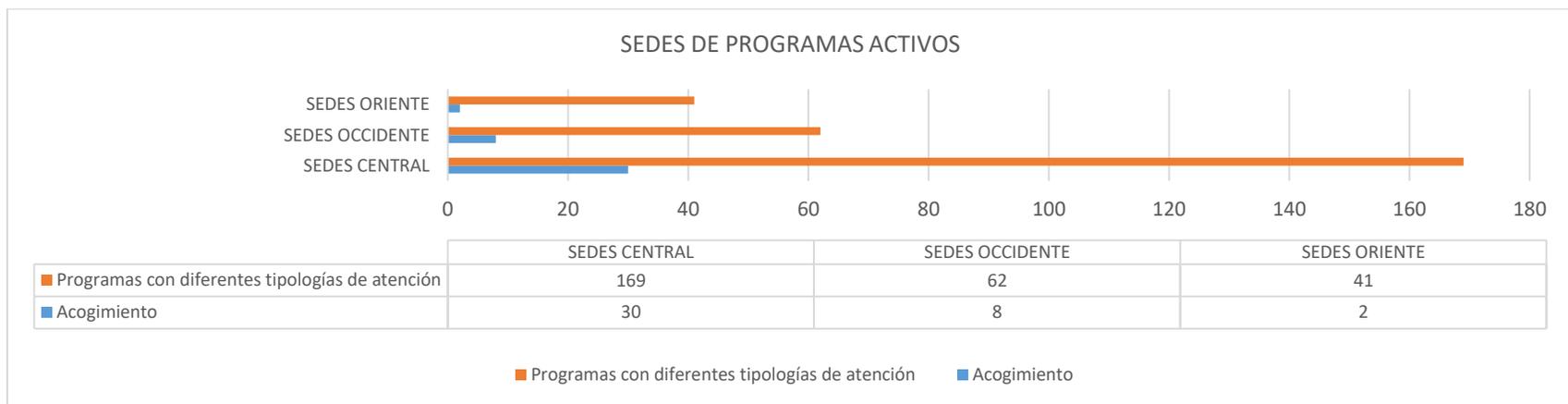
Fuente: Registro Público de Entidades de Atención a Niñez y Adolescencia CONNA 2018.

1.2 Programas

En cuanto a la oferta de programas de las entidades de atención, al cuarto trimestre del 2019, estos ascienden a un total de 67 ejecutados en 312 sedes, las cuales se encuentran activas en el Sistema de información para la Infancia (SIPI) y distribuidos conforme las tipologías establecidas por el Registro Público de Entidades de Atención de Niñez y Adolescencia del CONNA; así en la zona central existen un total de 30 sedes de programas que desarrollan la Medida de Protección de Acogimiento Institucional. En este mismo orden, la zona occidental cuanta con un total de 8 sedes de programas y en la zona oriental 2 sedes de programas, haciendo un total 40 de sedes de programas de la tipología de protección, responsables de ejecutar dicha medida.

Por otro lado, parte de este universo de programas con diferentes tipologías de atención, son los que desarrollan formación vocacional y capacitación, fortalecimiento académico y estimulación psicomotriz, recreativos deportivos y de desarrollo cultural, rehabilitación e inclusión social, atención psicológica, psicosocial y psicopedagógica, fortalecimiento familiar, estudio e investigación, protección especializada, identificación, nutricional, refuerzo nutricional, prevención en salud, promoción, difusión y sensibilización, transferencias sociales, prevención y desarrollo infantil temprano. En la zona central, el total de sedes de programas ascienden a 169, en la zona occidental a 62 y en la zona oriental a 41, que constituyen un total de 272 sedes de programas de atención.

Grafico No. 2

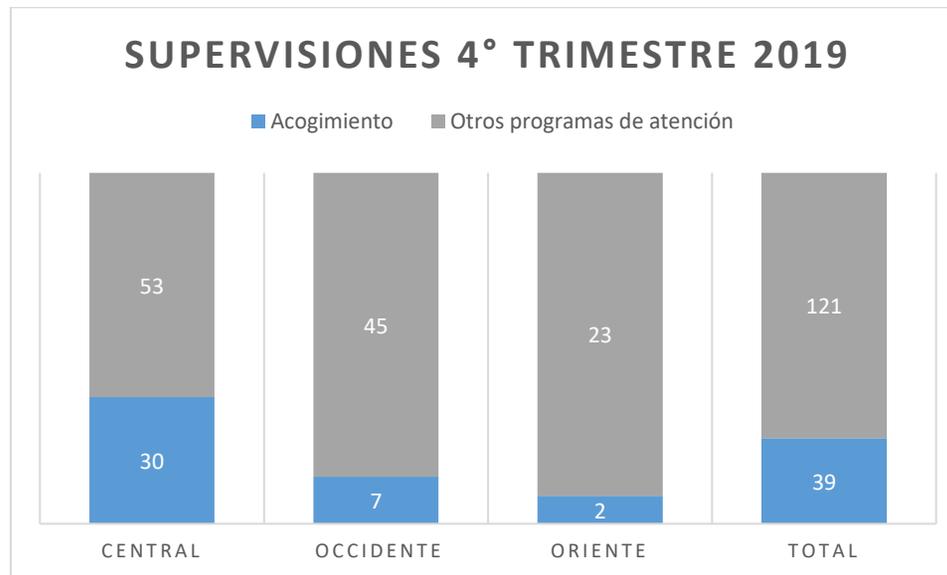


Fuente: Informes mensuales VI Trimestre 2019, Oficinas Territoriales
RAC-ISNA: Central, Occidental y Oriental.

II. SUPERVISIONES

Durante el período de octubre a diciembre 2019, se llevaron a cabo a nivel nacional un total de 160 supervisiones. En ese sentido, de conformidad a lo prescrito en el Art. 178 LEPINA, hizo énfasis en los programas de atención que ejecutan la Medida de Protección de Acogimiento Institucional; por lo que total de supervisiones en referencia queda desglosado de la manera siguiente: Acogimiento 39, otras tipologías de atención diferentes al acogimiento 121, las cuales fueron realizadas por cada Oficina Territorial en los programas ubicados en sus respectivas circunscripciones territoriales.

Gráfico No. 3



Fuente: Informes mensuales IV Trimestre 2019, Oficinas Territoriales
RAC-ISNA: Central, Occidental y Oriental.

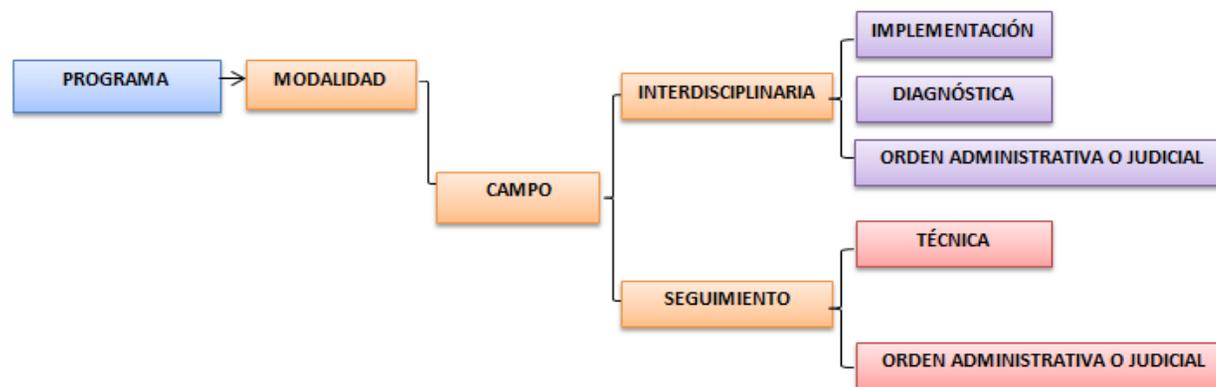
III. PLAN DE SUPERVISIÓN 2019

Las Oficinas Territoriales han ejecutado las supervisiones con base al Plan de Supervisión 2019, el cual contempla el establecimiento de dos tipos de supervisiones: funcionamiento y programa, en las modalidades documentales y de campo. Para el cuarto trimestre del presente año, se contempla la realización de supervisiones de programa en modalidad de campo de seguimiento.

3.1 Supervisión de seguimiento

En cuanto a esta modalidad, su objetivo es verificar el cumplimiento de recomendaciones realizadas ya sea producto de una supervisión interdisciplinaria o por requerimiento administrativo o judicial, todo dentro de los plazos definidos para la subsanación de las mismas, los parámetros prescritos en la LEPINA y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Red de Atención Compartida (ROFRAC). Las recomendaciones a cumplir son las establecidas posteriormente a la supervisión interdisciplinaria o por requerimiento administrativo o judicial, el cual se le da a conocer a entidad previamente en la audiencia de socialización.

Para la realización de esta modalidad de supervisión se planifica con base a los lineamientos establecidos en el plan anual, referido únicamente las acciones que conlleven a constatar el cumplimiento de las recomendaciones, retomando aspectos de la metodología que sean de utilidad para la misma.



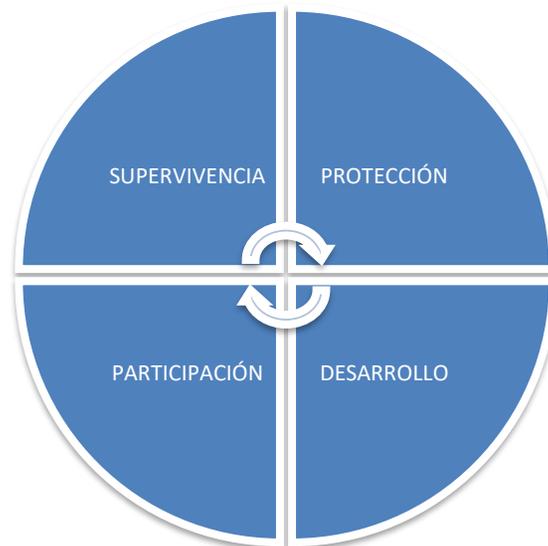
3.2 Sistema de Estándares e Indicadores de Supervisión

El Sistema de Estándares e Indicadores de Supervisión es una herramienta orientada a construir procesos de mejora continua, que mide la calidad y el nivel de desempeño alcanzado en relación a la atención que las entidades y programas brindan a niñas, niños y adolescentes.

Estándar: nivel de calidad de atención y cumplimiento de derechos esperado.

Indicadores: parámetro de medición del cumplimiento del estándar; estos servirán además para comprobar avances y resultados.

El Sistema está estructurado bajo 4 Categorías de Derechos de niñas, niños y adolescentes como establece la LEPINA:



3.3 Cumplimiento del Plan de Supervisión 2019

El cumplimiento a la programación de supervisiones, correspondiente al Plan de Supervisión 2019, para el IV trimestre es el siguiente:

Tabla No. 1

Sedes de programas supervisadas cuarto trimestre 2019												
Tipología	Central			Occidente			Oriente			TOTAL		
	P	R	%	P	R	%	P	R	%	P	R	%
Acogimiento	30	30	100%	7	7	100%	2	2	100%	39	39	100%
Otros programas de atención	68	53	78%	37	45	122%	23	23	100%	128	121	95%
TOTAL	98	83	85%	44	52	118%	25	25	100%	167	160	96%

P= programadas según Plan de Supervisión 2019

R= realizadas

Fuente: Informes mensuales IV Trimestre 2019, Oficinas Territoriales
RAC-ISNA: Central, Occidental y Oriental.

IV. POBLACIÓN ATENDIDA EN LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En el cuarto trimestre del año 2019, la RAC a través de la ejecución de los programas de las entidades de atención, ha logrado atender a un promedio mensual de 390,591 niñas, niños y adolescentes, distribuidos por programas así: acogimiento 515; otras tipologías de programas 390,076. En ese sentido, las entidades de la RAC atienden mensualmente un promedio del 16.8% de la población de personas menores de edad de El Salvador, siendo que el total de población entre 0 a 18 años de edad es de 2, 321,631 de acuerdo al IV Censo de Población y Vivienda del año 2007.

Tabla No. 2
Población Atendida en Programas RAC

Tipología	Zona Central	Zona Occidental	Zona Oriental	TOTAL
Acogimiento	294	180	41	515
Otros programas de atención	373,590	6,601	9,885	390,076
TOTAL	373,884	6,781	9,926	390,591

Fuente: Informes mensuales IV Trimestre 2019, Oficinas Territoriales
RAC-ISNA: Central, Occidental y Oriental.

V. RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA SUPERVISIÓN

5.1 Resultados cualitativos

Para la presentación de los resultados cualitativos de la supervisión, se presenta el detalle de las observaciones y/o hallazgos detectados, así mismo se han consolidado, los avances y cumplimiento a recomendaciones de los programas que ejecutan medidas de acogimiento institucional y programas de diferentes tipologías de atención bajo supervisión, según las tablas que se presentan a continuación.

TABLA No. 3
REGISTRO DE OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DETECTADOS PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

TIPOLOGÍA DE PROGRAMAS		PROGRAMAS POR ZONAS			Hallazgos 4T19	
Acogimiento institucional		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia*
N°	Hallazgo					
1	Deficiencias en atención psicosocial: población sin proyecto de vida, deficiente atención psicológica individual y grupal, inadecuadas relaciones interpersonales entre población atendida.	7	0	3	10	25.6%
2	Expedientes desordenados, sin actualizar	6	0	3	9	23.1%
3	Deficiencias en componente nutrición, no cuenta con menú alimenticio certificado, no realiza acciones para garantizar el adecuado consumo de agua por parte de la población, alimentos vencidos	6	0	2	8	20.5%

4	Deficiencias en infraestructura, orden y aseo	6	0	1	7	17.9%
5	Insuficientes actividades de fortalecimiento familiar, falta de capacitación a los responsables de niñas, niños y adolescentes	5	0	0	5	12.8%
6	Falta de planes de trabajo y registro de actividades realizadas	3	0	0	3	7.7%
7	Falta Plan de Salud mental, capacitaciones para formación y actualización continua del personal	3	0	0	3	7.7%
8	Insuficientes actividades para promoción y difusión de derechos de niñez atendida	2	0	0	2	5.1%
9	Deficiencias en calidad de atención directa: insuficiente personal, inadecuadas medidas higiénicas.	1	0	1	2	5.1%
10	Población atendida con medidas de protección sin vigencia, población no cuenta con documento de identidad	0	0	2	2	5.1%
11	Falta de protocolos para atención directa	1	0	0	1	2.6%
12	Falta de talleres vocacionales, recreativos, o lúdicos para la población atendida	1	0	0	1	2.6%
TOTALES		41	0	12	53	135.9%
*Frecuencia: cantidad de veces detectado el hallazgo / cantidad de supervisiones de acogimiento realizadas en cuarto trimestre 2019 (39)						

TABLA No. 4

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

TIPOLOGÍA DE PROGRAMAS		PROGRAMAS POR ZONAS			Cumplimiento 4°T2019	
REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N°	cumplimiento					
1	Contratación de personal y ampliación de servicios para la población atendida	4	0	2	6	15.38%
2	Está coordinando con instituciones para mejorar la calidad de sus servicios, establece convenios y activa el Sistema Nacional de Protección de manera oportuna	3	0	1	4	10.26%
3	Registro de actividades y fuentes de verificación actualizadas	3	0	1	4	10.26%
4	Mejoras en atención psicosocial individual, grupal y familiar	1	0	2	3	7.69%
5	Mejoras a la infraestructura, aseo, ambientación	2	0	1	3	7.69%
6	Cumplimiento de componentes de atención con enfoque de derechos	1	0	1	2	5.13%
7	Población atendida se ha incorporado al Sistema Nacional de Educación y mantienen adecuado desempeño escolar	0	0	2	2	5.13%

8	Desarrollo de actividades para promoción de derechos de niñez	1	0	1	2	5.13%
9	Trabaja proyecto de vida con adolescentes atendidos	1	0	1	2	5.13%
10	Mejoras en desarrollo de componente nutrición: menú alimenticio revisado y avalado por profesional, desarrolla actividades para formación en hábitos alimenticios.	1	0	1	2	5.13%
11	Medidas de protección actualizadas y con registros de seguimientos	0	0	1	1	2.56%
12	Mejoras en componente salud: controles y tratamientos médicos actualizados	1	0	0	1	2.56%
13	Desarrolla actividades recreativas y deportivas	1	0	0	1	2.56%
TOTAL		19	0	14	33	84.62%
*Frecuencia: cantidad de ocurrencias del cumplimiento / cantidad de supervisiones de acogimiento realizadas en cuarto trimestre 2019 (39)						

TABLA No. 5
REGISTRO DE OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DETECTADOS EN PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN

Programas de atención de otras tipologías		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N°	Hallazgo					
1	Constancia de Salubridad, certificación de personal de cocina y de Cuerpo de Bomberos pendiente	2	1	14	17	14.0%
2	Deficiencias en orden, aseo y medidas higiénicas	6	0	7	13	10.7%
3	Falta de planes de trabajo y registro de actividades realizadas	7	0	2	9	7.4%
4	Infraestructura inadecuada y medidas de seguridad insuficientes: sin extintores ni ruta de evacuación, infraestructura dañada	8	4	18	30	24.8%
5	Insuficientes actividades para promoción y difusión de derechos de niñez atendida	0	1	4	5	4.1%
6	Falta Plan de Salud Mental y formación continua para el personal	2	0	2	4	3.3%
7	Deficiencias en componente nutrición, no cuenta con menú alimenticio certificado, alimentos vencidos.	3	1	0	4	3.3%
8	Insuficiente participación de familiares y responsables en las actividades del programa	2	1	0	3	2.5%
9	Insuficiente coordinación con Instituciones y con el SNPI	1	2	0	3	2.5%
10	Deficiente atención psicosocial, no gestiona asistencia psicológica para población que lo requiere	2	0	0	2	1.7%
11	Métodos disciplinarios no están acorde a Doctrina de Protección Integral	0	0	2	2	1.7%
12	Formularios y matrices ISNA pendientes de actualización	1	0	0	1	0.8%
13	Entidad no desarrolla programas de atención a niñez y adolescencia	0	1	0	1	0.8%
TOTALES		34	11	49	94	77.7%
*Frecuencia: cantidad de veces detectado el hallazgo / cantidad de supervisiones a programas de atención realizadas en cuarto trimestre 2019 (121)						

Fuente: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 4° Trimestre 2019

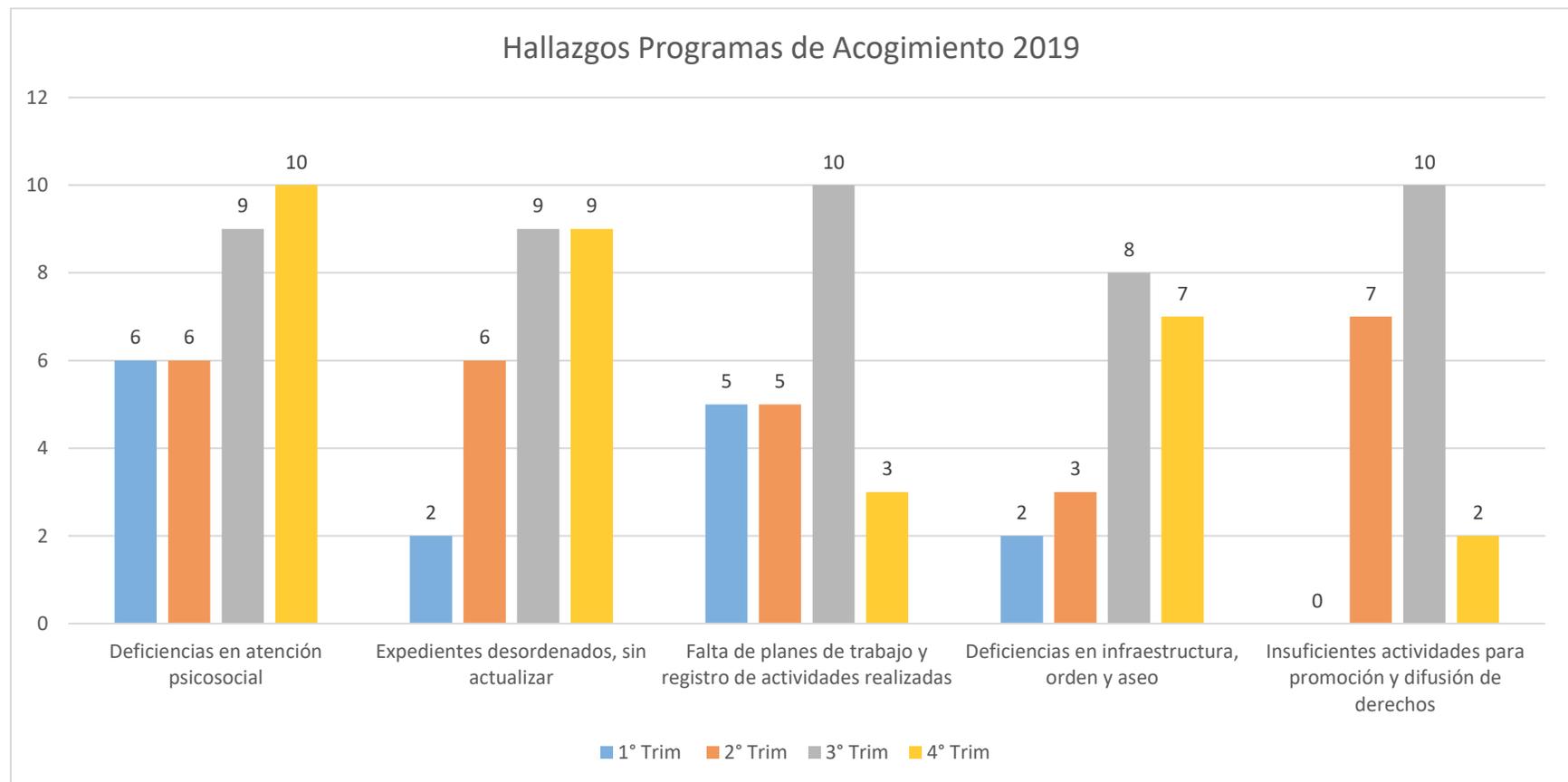
TABLA No. 6
REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N°	cumplimiento					
1	Ampliación de servicios brindados: refuerzo escolar, talleres lúdicos y ocupacionales, servicios de clínica odontológica	7	0	0	7	5.79%
2	Mejoras en atención directa, personal con funciones definidas, metodología participativa	5	0	0	5	4.13%
3	Mejoras a la infraestructura, orden y aseo	3	0	1	4	3.31%
4	Establece coordinación con Unidad de Salud y realiza jornadas preventivas	3	0	0	3	2.48%
5	Desarrollo de actividades para promoción de derechos de niñez	1	0	1	2	1.65%
6	Cumple adecuadamente los componentes de atención planificados y recomendaciones	2	0	0	2	1.65%
7	Mejoras en componente salud: evaluaciones médicas actualizadas	2	0	0	2	1.65%
8	Registro de actividades y fuentes de verificación actualizadas	1	0	0	1	0.83%
10	Incorporación de población al Sistema Educativo Nacional	1	0	0	1	0.83%
TOTAL		25	0	2	27	22.31%
*Frecuencia: cantidad de ocurrencias del cumplimiento / cantidad de supervisiones a programas de atención realizadas en tercer trimestre 2019 (121)						
FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 4 Trimestre 2019						

5.2 Comparativo de resultados cualitativos

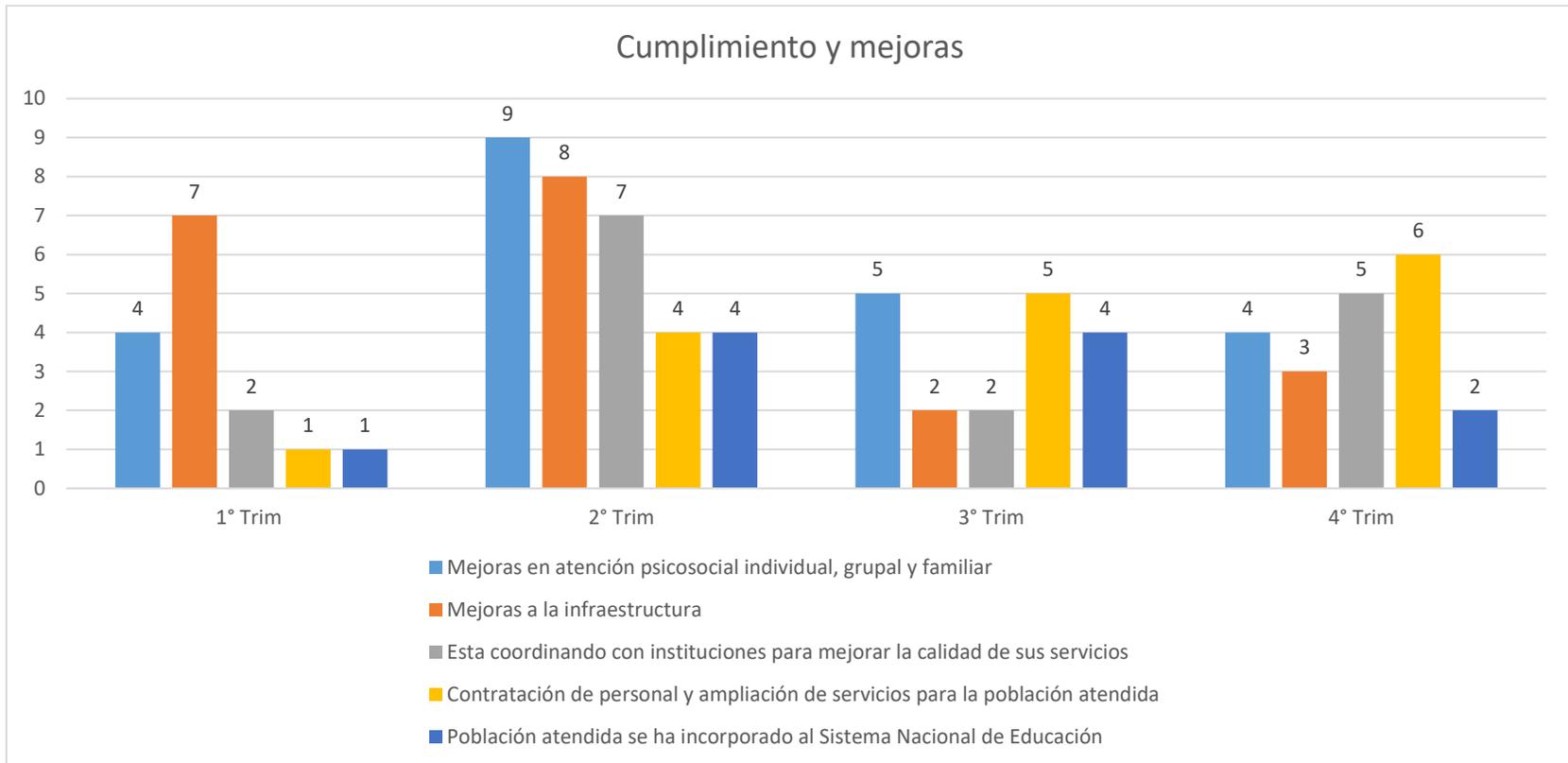
Para identificar, a través del presente año, el avance y las oportunidades de mejora en el proceso de adecuación de los programas de atención a la Doctrina de Protección Integral; se presenta un comparativo de resultados por trimestre 2019, y el porcentaje de avance o retroceso entre cada trimestre continuación.

Grafico 4
COMPARATIVO HALLAZGOS POR TRIMESTRE 2019
PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL



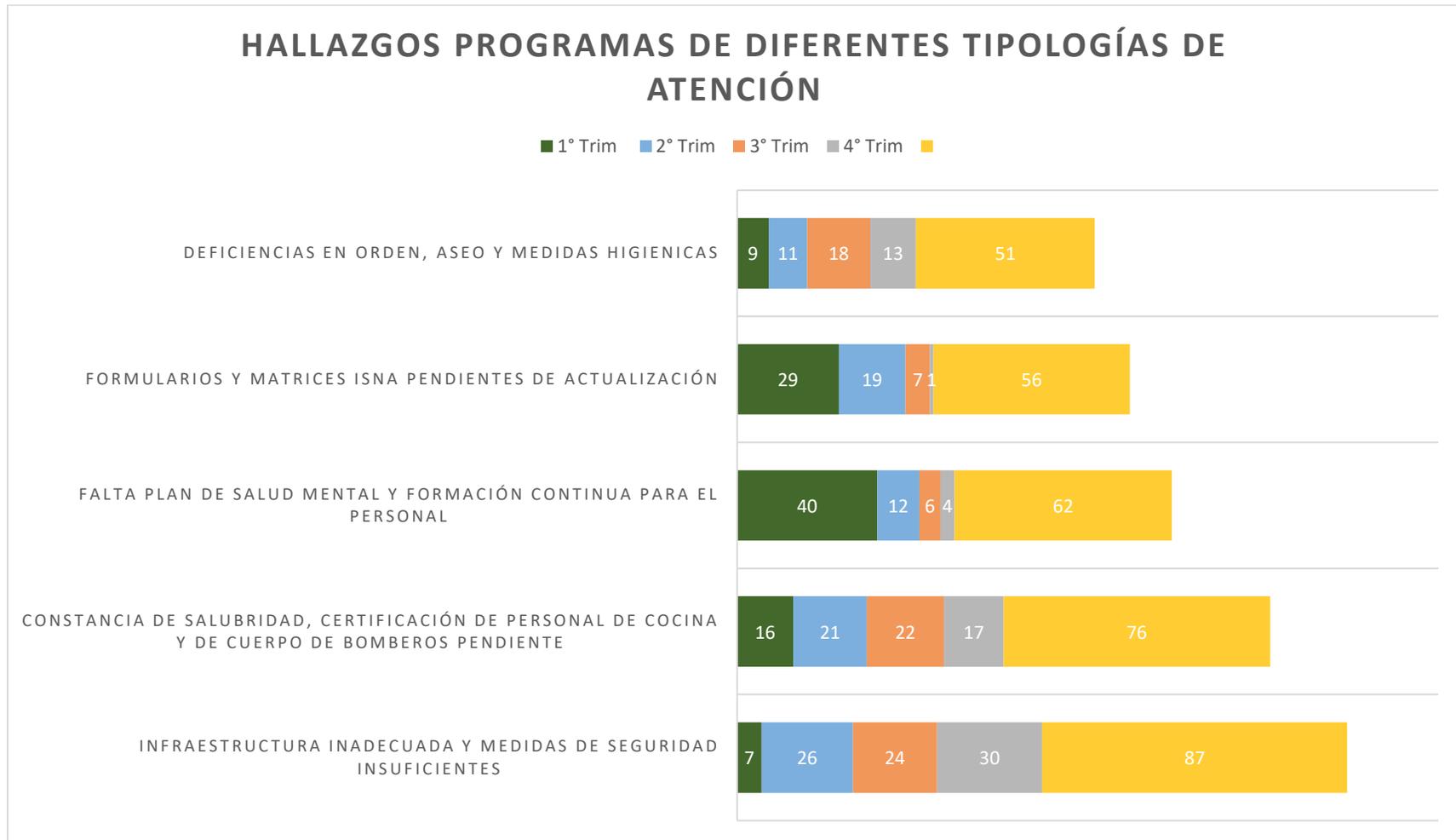
FUENTE: Informes mensuales de supervisiones OTRAC 2019

Grafico No. 5
COMPARATIVO CUMPLIMIENTO POR TRIMESTRE 2019 PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL



FUENTE: Informes mensuales de supervisiones OTRAC 2019

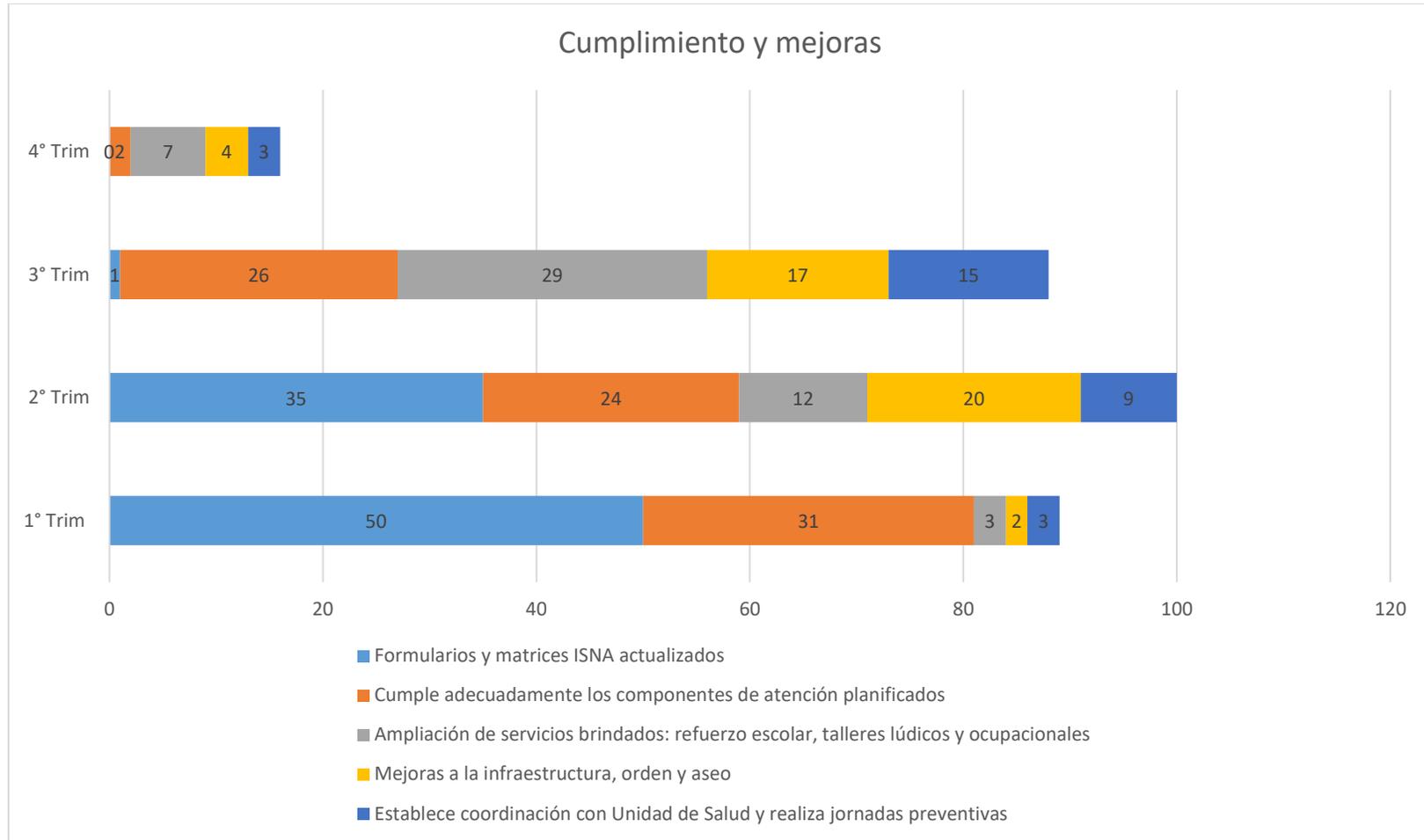
Grafico No. 6
COMPARATIVO HALLAZGOS POR TRIMESTRE 2019 PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN



FUENTE: Informes mensuales de supervisiones OTRAC 2019

Grafico No. 7

**COMPARATIVO CUMPLIMIENTO POR TRIMESTRE 2019
PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN**



FUENTE: Informes mensuales de supervisiones OTRAC 2019

VI. BUENAS PRACTICAS DE SUPERVISIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN COMPARTIDA (RAC)

Las buenas prácticas es el conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente resultado en un determinado contexto y que, desde esta perspectiva se espera sean retomadas en cada una de las unidades organizativas que desempeñan funciones similares, para el caso en las Coordinaciones RAC de las Oficinas Territoriales encargadas de realizar el proceso de supervisión con la expectativa que se obtengan efectos equivalentes.

En ese sentido, es importante resaltar que en materia de supervisión cada Oficina Territorial RAC posee contextos diferentes, en cuanto al número de entidades y programas a supervisar; no obstante, ello se han estandarizado buenas prácticas en materia de supervisión de la Red de Atención Compartida (RAC), tomando como base el proceso de trabajo, que está a cargo de los profesionales siguientes:

Tabla No. 7

PROGRAMAS DE ATENCIÓN Y PERSONAL DE SUPERVISORES ASIGNADO								
Tipología de Programas	OTOC		OTOR		OTC		Total	
	Sedes	Personal	Sedes	Personal	Sedes	Personal	Sedes	Personal
Acogimiento	8	4	2	3	30	6	39	13
Diferentes tipologías	62	“”	41	“”	169	5	273	5
Total	70	4	43	3	199	11	312	18

El personal operativo, es de 18 profesionales, los puestos de dirección y los profesionales referentes de Oficinas Territoriales que asciende a 7, distribuidos entre 1 Subdirector, 1 Jefatura de Departamento, 2 Técnicos de Supervisión Referentes y 3 Coordinadores RAC, siendo un total de 25 profesionales con los cuales el ISNA ejerce la supervisión.