



*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
I Trimestre 2019”**

Presentado por:

Técnico del Departamento de Supervisión

Licda. Ana Erika Jeannette Pérez Avelar, Referente Oficina Territorial Occidental

Lic. Manuel Antonio Sánchez Estrada.

Jefe de Departamento

San Salvador, Mayo de 2019



Contenido

PRESENTACIÓN	3
I. ENTIDADES Y PROGRAMAS ACTIVOS A NIVEL NACIONAL	4
1. Entidades	4
2. Programas	4
II. SUPERVISIONES REALIZADAS A NIVEL NACIONAL	5
III. SEGUIMIENTO AL PLAN DE SUPERVISIÓN 2018	6
3.1 Supervisión Documental	6
3.2 Supervisión de campo a Programas de Atención	6
3.2.1 Supervisión Interdisciplinaria	6
3.2.2 Supervisión de seguimiento	7
3.2.2.1 Supervisión técnica	7
3.2.2.2 Supervisión por requerimiento administrativo y judicial	8
3.3 Cumplimiento del Plan de Supervisión 2019	8
3.4 Tipos de supervisiones realizadas	8
IV. POBLACIÓN ATENDIDA EN LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	9
V. RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA SUPERVISIÓN	10
VI. BUENAS PRACTICAS EN MATERIA DE SUPERVISIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN COMPARTIDA (RAC)	13
6.1 Elaboración e implementación del Plan de Supervisiones	14
6.2 Establecimiento de los tipos de supervisiones y el pazo para su ejecución	14
6.3 Metodología	14
6.4 Procedimiento	14
6.5 Actualización de Lineamientos Técnicos	15
6.6 Revisión instrumentos de supervisión	15

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 ACTIVOS A NIVEL NACIONAL

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.

Tabla No. 1

ENTIDADES DE ATENCION				
TIPO DE ENTIDAD	NÚMERO DE ENTIDADES			
	ZONA CENTRAL	ZONA OCCIDENTAL	ZONA ORIENTAL	TOTAL
Acogimiento	21	1	1	23
Programas de atención de tipologías diferentes al acogimiento	80	17	12	109
TOTAL	101	18	13	132

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

2. Programas

En cuanto a la oferta de programas de las entidades de atención, al primer trimestre del 2019, estos ascienden a un total de 67, los cuales se encuentran activos 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 cuenta 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 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, protección en situación de emergencia, identificación, programa 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.

Tabla No.2

SEDES DE PROGRAMAS ACTIVOS				
TIPO DE PROGRAMA	SEDES CENTRAL	SEDES OCCIDENTAL	SEDES ORIENTAL	TOTAL SEDES
Acogimiento	30	8	2	40
Programas de atención de tipologías diferentes al acogimiento	169	62	41	272
TOTAL	199	70	43	312

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

II. SUPERVISIONES REALIZADAS A NIVEL NACIONAL

Durante el período de enero a marzo 2019, se llevaron a cabo a nivel nacional un total de 249 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 37, otras tipologías de atención diferentes al acogimiento 212, las cuales fueron realizadas por cada Oficina Territorial en los programas ubicados en sus respectivas circunscripciones territoriales.

Tabla No. 3

TOTAL NACIONAL DE SUPERVISIONES REALIZADAS				
Tipología	Central	Occidente	Oriente	Total
Acogimiento	27	8	2	37
Programas de atención de tipologías diferentes	118	46	48	212
TOTAL	145	54	50	249

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

III. SEGUIMIENTO AL PLAN DE SUPERVISIÓN 2018

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 primer trimestre del año 2019, se contempla la realización de supervisiones de funcionamiento documentales y supervisiones de programa en modalidad de campo, no obstante debido a la dinámica presentada por las entidades respecto de cumplimiento de recomendaciones o requerimientos administrativos y judiciales, requirió la implementación de los diferentes tipos de supervisión que se describen el presente apartado.

3.1 Supervisión Documental

La supervisión documental consiste en requerir a la entidad de atención la remisión de un informe de cumplimiento de los términos de su funcionamiento o desarrollo de sus programas junto con la documentación acreditativa que corresponda. El ISNA podrá disponer que dicha supervisión documental se sustente en el informe anual de ejecución de los programas que deben rendir las entidades de atención conforme al art. 176 LEPINA. En ese sentido, tanto para la supervisión de funcionamiento y de programa, en la modalidad de documental, ésta será requerida por medio del Informe de la Ejecución de Programas de Atención a la Niñez y la Adolescencia

3.2 Supervisión de campo a Programas de Atención

La supervisión de campo se realizará mediante una o varias visitas o diligencias de supervisión en las sedes de las entidades o lugares donde se desarrollan los programas Art. 39 Modalidad de la Supervisión.

3.2.1 Supervisión Interdisciplinaria

Es la verificación exhaustiva de los diferentes componentes de atención implementados por los programas, realizada por medio de técnicas e instrumentos de supervisión actualizados y diseñados previamente por los equipos de supervisores de las Coordinaciones RAC, con la dirección y asistencia técnica del equipo técnico del Departamento de Supervisión. Entre las técnicas utilizadas están: el abordaje de niñas, niñas y adolescentes atendidos, la revisión documental, la observación, la entrevista al personal de los programas, los grupos focales y el análisis y síntesis de la información, todo de acuerdo a la tipología de atención del programa sujeto a supervisión; cada técnica utilizada, según su naturaleza, va acompañada por instrumentos como: carta didáctica, guía de observación, guía de entrevistas y metodologías lúdico participativas, matrices de población y de revisión de expedientes,

formularios SIPI e instrumentos del sistematización como la matriz de recomendaciones preliminares e informe de supervisión.

3.2.2 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 en formularios siguientes: FOR.SR.007 Observaciones, recomendaciones, acuerdos y seguimiento, que tiene carácter preliminar y se entrega al finalizar la visita; FOR.SR.009 Informe de Supervisión elaborado 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, en donde se toman acuerdos sobre el cumplimiento de las recomendaciones que son consignados en el FOR.SR.010 Acta de Reunión de Socialización de Informe. Con base a la información contenida en los instrumentos precitados, se define el seguimiento a realizar y se procede con la supervisión de programa.

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.

3.2.2.1 Supervisión técnica

Esta modalidad de supervisión ha sido diseñada para los programas bajo tipologías de atención diferentes al acogimiento institucional, la cual consiste en verificar el cumplimiento de los derechos a la población infantil y adolescente atendida por los programas, a través del desarrollo de los diferentes componentes de atención y aplicables a la naturaleza del programa que son descritos en el FOR. SR. 009 Informe de Supervisión, para ello el técnico supervisor deberá constatar las diferentes fuentes de verificación y utilizar la estrategia metodológica de “Triangulación de Datos”, obteniendo así información por parte de la administración y/o dirección del programa al respecto de los componentes de atención, para comparar y contrastar dicha información con los resultados del recorrido por las instalaciones del programa, lo expuesto por las NNA y personal. Todas las acciones anteriores se detallaran en el informe de supervisión correspondiente.

En caso de haber identificado en la supervisión situaciones que pudieran afectar los derechos de niñas, niños y adolescentes, se realiza la socialización del mismo atendiendo al proceso supervisión establecido.

3.2.2.2 Supervisión por requerimiento administrativo y judicial

Es la que atiende a requerimientos específicos, atinentes a alguno de los componentes de atención de un programa o situaciones relacionadas a la actuación del mismo con las niñas, niños y adolescentes atendidos, éstos pueden ser remitidos por el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (CONNA), Juntas de Protección de la Niñez y de la Adolescencia, y Juzgados Especializados de Niñez y Adolescencia (JENAS). Dada su naturaleza y urgencia, son evacuadas de forma inmediata o incorporada dentro de la programación para su diligenciamiento.

3.3 Cumplimiento del Plan de Supervisión 2019

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

Tabla No. 4

Sedes de programas supervisadas primer trimestre 2019												
Tipología	Central			Occidente			Oriente			TOTAL		
	P	R	%	P	R	%	P	R	%	P	R	%
Acogimiento	30	27	90%	8	8	100%	2	2	100%	40	37	93%
Otros programas de atención	113	118	104%	36	46	128%	21	48	229%	170	212	125%
TOTAL	143	145	101%	44	54	123%	23	50	217%	210	249	119%

P= Programadas
R= Realizadas

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

3.4 Tipos de supervisiones realizadas

El seguimiento al cumplimiento al Plan Anual de Supervisión en cada Oficina Territorial, a través de la asistencia técnica del Departamento de Supervisión, permitió la adecuación del mismo a la dinámica de los programas supervisados, atendiendo su naturaleza, las observaciones realizadas y los requerimientos administrativos y judiciales recibidos, lo que requirió de la aplicación de las modalidades de supervisión contenidas en los lineamientos técnicos establecidos en el plan anual, siendo que en el primer trimestre de 2019 las supervisiones realizadas fueron de funcionamiento y de programas en la modalidad de seguimiento y documental.

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

En el primer trimestre del año 2019, la Red de Atención Compartida a través de la ejecución de los programas de las entidades de atención privadas, ha logrado atender a un promedio mensual de 397, 236 niñas, niños y adolescentes, distribuidos por programas así: acogimiento 560; otras tipologías de programas 396,676. En ese sentido, las entidades de la RAC atiende mensualmente un promedio del 17.08% 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. 5

Población Atendida en Programas RAC 1° Trimestre 2019				
Tipología	Zona Central	Zona Occidental	Zona Oriental	TOTAL
Acogimiento	308	215	37	560
Otros programas de atención	373,590	13,046	10,040	396,676
TOTAL	373,898	13,261	10,077	397,236

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

V. RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA SUPERVISIÓN

Para la presentación de los resultados cualitativos de la supervisión, se presenta el detalle de las observaciones y/o hallazgos detectados, con sus respectivas recomendaciones, como parte del resultado cualitativo de la supervisión de programa de atención según las tablas que se presentan a continuación.

TABLA No. 6
REGISTRO DE OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DETECTADOS PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

TIPOLOGÍA DE PROGRAMAS		PROGRAMAS POR ZONAS			Hallazgos 1T19	
Acogimiento institucional		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia*
Nº	Hallazgo					
1	Deficiencias en atención psicosocial: población sin proyecto de vida, población con tratamientos psicológicos y/o psiquiátricos interrumpidos, insuficientes acciones para superar problemas de aprendizaje, deficiente atención psicológica individual y grupal, inadecuadas relaciones interpersonales entre población atendida	5	0	1	6	16.2%
2	Falta de planes de trabajo y registro de actividades realizadas	5	0	0	5	13.5%
3	Falta de protocolos para atención directa	3	0	1	4	10.8%
4	Equipo técnico incompleto	3	0	0	3	8.1%
5	Constancia de Salubridad y de Cuerpo de Bomberos pendiente, insuficientes medidas de seguridad	1	0	2	3	8.1%
6	Falta de talleres vocacionales, recreativos, o lúdicos para la población atendida	3	0	0	3	8.1%
7	Falta Plan de Salud mental, capacitaciones para formación y actualización continua del personal	1	1	0	2	5.4%
8	Deficiencias en infraestructura, orden y aseo	2	0	0	2	5.4%
9	Expedientes desordenados, sin actualizar		0	2	2	5.4%
10	Deficiencias en calidad de atención directa, deficientes hábitos higiénicos: población con pediculosis, personal de cocina no utiliza reddecilla	1	0	1	2	5.4%
11	Insuficientes actividades de fortalecimiento familiar, falta de capacitación a los responsables de niñas, niños y adolescentes	2	0	0	2	5.4%
12	Población atendida con medidas de protección sin vigencia, población no cuenta con documento de identidad	1	0	1	2	5.4%
13	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	1	0	0	1	2.7%
14	Población sin acceso a programas de nivelación escolar	1	0	0	1	2.7%
15	Insuficientes actividades para estimulación al desarrollo: desarrollo de la inteligencia y de pensamiento autónomo, crítico y creativo	1	0	0	1	2.7%

***Frecuencia: cantidad de veces detectado el hallazgo / cantidad de supervisiones de acogimiento realizadas en primer trimestre 2019 (37)**

TABLA No. 7
REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

TIPOLOGÍA DE PROGRAMAS		PROGRAMAS POR ZONAS			Cumplimiento 1°T2019	
REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N.º	cumplimiento					
1	Mejoras a la infraestructura	7	0	0	7	18.92%
2	Mejoras en atención psicosocial individual, grupal y familiar	3	0	1	4	10.81%
3	Adecuación de actividades para el desarrollo de talleres, cuenta con mobiliario y equipo necesario	2	0	0	2	5.41%
4	Está coordinando con instituciones para mejorar la calidad de sus servicios	2	0	0	2	5.41%
5	Desarrollo de actividades para promoción de derechos de niñez		0	1	1	2.70%
6	Proceso de inscripción en curso	1	0	0	1	2.70%
7	Trabaja proyecto de vida con adolescentes atendidos	1	0	0	1	2.70%
8	Mejoras en componente salud	1	0	0	1	2.70%
9	Mejoras en desarrollo de componente nutrición: menú alimenticio revisado y avalado por profesional, desarrolla actividades para formación en hábitos alimenticios	1	0	0	1	2.70%
10	Contratación de personal y ampliación de servicios para la población atendida	1	0	0	1	2.70%
11	Población atendida se ha incorporado al Sistema Nacional de Educación	1	0	0	1	2.70%
*Frecuencia: cantidad de ocurrencias del cumplimiento / cantidad de supervisiones de acogimiento realizadas en primer trimestre 2019 (37)						
FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 1° Trimestre 2019						

TABLA No. 8
REGISTRO DE OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DETECTADOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN

Programas de atención de otras tipologías		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
Nº	Hallazgo					
1	Falta Plan de Salud Mental y formación continua para el personal	9	3	28	40	18.9%
2	Formularios y matrices ISNA pendientes de actualización	12	0	17	29	13.7%
3	Constancia de Salubridad, certificación de personal de cocina y de Cuerpo de Bomberos pendiente		0	16	16	7.5%
4	Deficiencias en componente nutrición, no cuenta con menú alimenticio certificado, alimentos vencidos	4	0	11	15	7.1%
5	Insuficiente coordinación con Instituciones y con el SNPI	14	0	1	15	7.1%
6	Insuficiente participación de familiares y responsables en las actividades del programa	12	0	0	12	5.7%
7	Deficiencias en orden, aseo y medidas higiénicas	5	3	1	9	4.2%
8	Falta de planes de trabajo y registro de actividades realizadas	4	2	2	8	3.8%
9	Entidad no desarrolla programas de atención a niñez y adolescencia	3	0	5	8	3.8%
10	Infraestructura inadecuada y medidas de seguridad insuficientes	2	1	4	7	3.3%
12	Falta de protocolos de atención directa	1	1	1	3	1.4%
13	Insuficientes actividades para promoción y difusión de derechos de niñez atendida		1	1	2	0.9%
14	Deficiente atención psicosocial, no gestiona asistencia psicológica para población que lo requiere	1	0	0	1	0.5%
*Frecuencia: cantidad de veces detectado el hallazgo / cantidad de supervisiones a programas de atención realizadas en primer trimestre 2019 (212)						
Fuente: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 1º Trimestre 2019						

TABLA No. 9
REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ATENCIÓN

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ATENCIÓN DE OTRAS TIPOLOGIAS		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
Nº	cumplimiento					
1	Formularios y matrices ISNA actualizados	22	0	28	50	23.58%
2	Cumple adecuadamente los componentes de atención planificados	31	0	0	31	14.62%
3	Cuenta con menú alimenticio aprobado por nutricionista	4	0	0	4	1.89%
4	Establece coordinación con Unidad de Salud y realiza jornadas preventivas	2	0	1	3	1.42%
5	Ampliación de servicios brindados: refuerzo escolar, talleres lúdicos y ocupacionales	3	0	0	3	1.42%
6	Mejoras a la infraestructura, orden y aseo	2	0	0	2	0.94%

7	Desarrollo de actividades para recreación y deporte	2	0	0	2	0.94%
8	Personal en procesos de formación continua	1	0	0	1	0.47%
9	Cuenta con autorización de funcionamiento de Cuerpo de Bomberos y Salubridad	0	0	1	1	0.47%
*Frecuencia: cantidad de ocurrencias del cumplimiento / cantidad de supervisiones a programas de atención realizadas en primer trimestre 2019 (212)						
FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 1° Trimestre 2019						

VI. BUENAS PRACTICAS EN MATERIA 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. 12

PROGRAMAS DE ATENCIÓN Y PERSONAL DE SUPERVISORES ASIGNADO								
Tipología de Programas	OTOC		OTOR		OTC		Total	
	SEDES	PER	SEDES	PER	SEDES	PER	SEDES	PER
Protección	8	5	2	3	30	6	39	14
Otra tipología	62	""	41	""	169	8	273	8
Total	70	5	43	3	199	14	312	22
PER: Personal.								

El personal operativo, es de 22 profesionales, los puestos de dirección y las 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 29 profesionales con los cuales el ISNA ejerce la supervisión. El trabajo de todo este equipo de profesionales es que ha logrado establecer buenas prácticas dentro del proceso de supervisión, dentro de las que se citan las siguientes:

6.1 Elaboración e implementación del Plan de Supervisiones

Este instrumento de gestión es elaborado de manera conjunta entre el Departamento de Supervisión y personal de las Coordinaciones de Supervisión de las tres Oficinas Territoriales RAC, ajustándolo a las particularidades de cada una, su contenido refleja el establecimiento de tipos de supervisiones y plazos para su ejecución en cada una de las tipologías de los programas, metodología y procedimiento.

6.2 Establecimiento de los tipos de supervisiones y el plazo para su ejecución

Se establece el tipo de supervisión a realizar en cada trimestre, a cada una de las tipologías de los programas de atención, estableciendo los plazos para su ejecución.

6.3 Metodología

Se determina la aplicación de metodologías participativas con enfoque de derechos y pedagógico, que permitan un aprendizaje mutuo entre los entes supervisados y los técnicos supervisores, valiéndose de técnicas como: La entrevista, observación y revisión de documentación. Estas técnicas son desarrolladas a través de la aplicación de instrumentos como guías de observación entrevistas al personal y a niñas, niños y adolescentes. Para el desarrollo de la técnica de entrevista se ha tomado en cuenta la “Estrategia Metodológica de Triangulación de Datos”, esta consiste en la recogida de información desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre sí, es decir, realizar un control cruzado entre diferentes fuentes, por lo que es necesaria la participación del personal y especialmente de las niñas, niños y adolescentes, a efecto de verificar cumplimiento de derecho y satisfacción en la atención recibida.

En este sentido también se lleva a cabo el recorrido por instalaciones de los programas, haciendo uso de una guía de observación, con el objetivo de que las NNA se encuentren gozando de un ambiente sano y limpio, además verificar medidas de seguridad implementadas. Asimismo es necesario el abordaje a fuentes colaterales, que permitan constatar hechos y contar con información objetiva.

6.4 Procedimiento

Para desarrollar una supervisión técnica objetiva, se conformaron equipos multidisciplinarios, bajo un enfoque integral en cuanto a las diferentes disciplinas, obteniendo un mayor soporte técnico en las diversas áreas, y a la vez mejorar la calidad de los Informes, detallando información relevante y las respectivas conclusiones y recomendaciones atinentes a cada situación. Los informes se socializarán con los representantes de las entidades y los directores de sus programas de atención, en aras de dar a conocer los resultados de la supervisión y buscar alternativas de solución que den respuestas a dichas problemáticas, aplicando además el enfoque sistémico el cual permitirá el involucramiento de todas las instituciones que conforman en Sistema de Protección.

6.5 Actualización de Lineamientos Técnicos

Se han actualizado los lineamientos técnicos para la supervisión de programas, los cuáles pretenden regular el accionar en todo el proceso, desde la planificación de las supervisiones hasta la socialización de los informes y como ejes transversales se ha considerado la aplicación de los siguientes enfoques: De derechos, inclusión, pedagógico y sistémico, lo que conlleva a una mejora en la calidad de las supervisiones.

6.6 Revisión instrumentos de supervisión

Para la aplicación de las diversas técnicas en la supervisión se han revisado los siguientes instrumentos: Carta didáctica, ficha técnica para la supervisión a programas, guía de entrevista a NNA y personal, matriz de revisión de expedientes legales de NNA y guía de observación.