



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  
III Trimestre 2019”**

**Presentado por:**

**Técnicos del Departamento de Supervisión**

Lic. Ernesto Vladimir Vásquez

Lic. Gerardo Ramirez Chicas

Licda. Ana Erika Jeannette Pérez Avelar

**Jefa Interina de Departamento**

San Salvador, octubre de 2019

## 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 Interdisciplinaria .....	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 .....	10
V. RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA SUPERVISIÓN.....	11
5.1 Resultados cualitativos .....	11
5.2 Comparativo de resultados cualitativos .....	15
VI. BUENAS PRACTICAS DE SUPERVISIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN COMPARTIDA (RAC).....	19

## 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

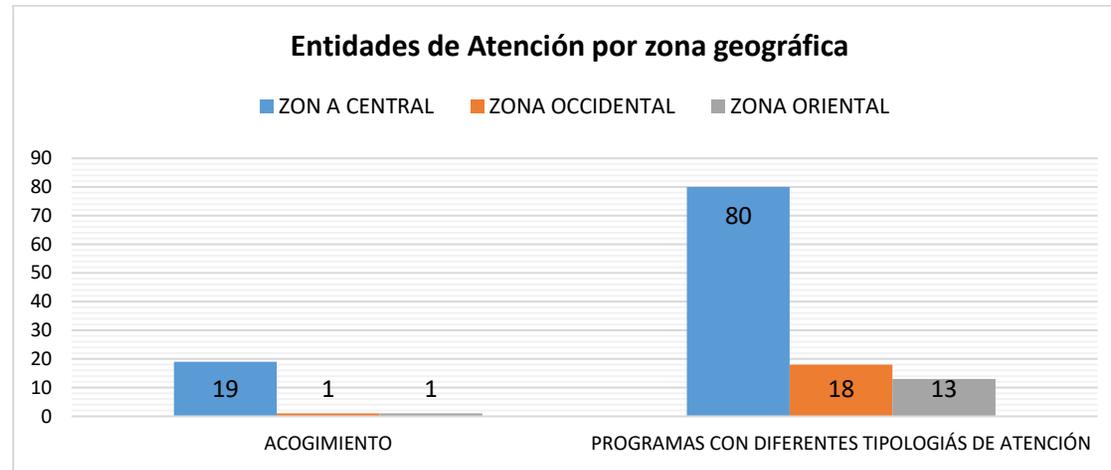
---

### 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



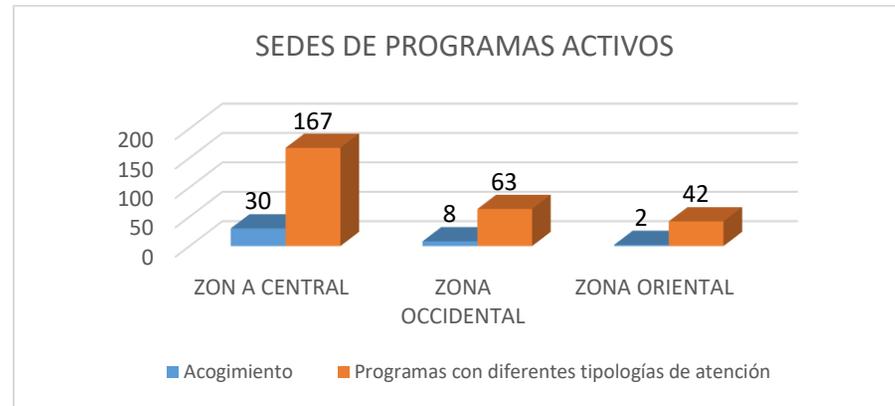
Fuente: Registro Público de Entidades de Atención a Niñez y Adolescencia CONNA

## 1.2 Programas

En cuanto a la oferta de programas de las entidades de atención, al tercer 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 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 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.

Gráfico No. 2

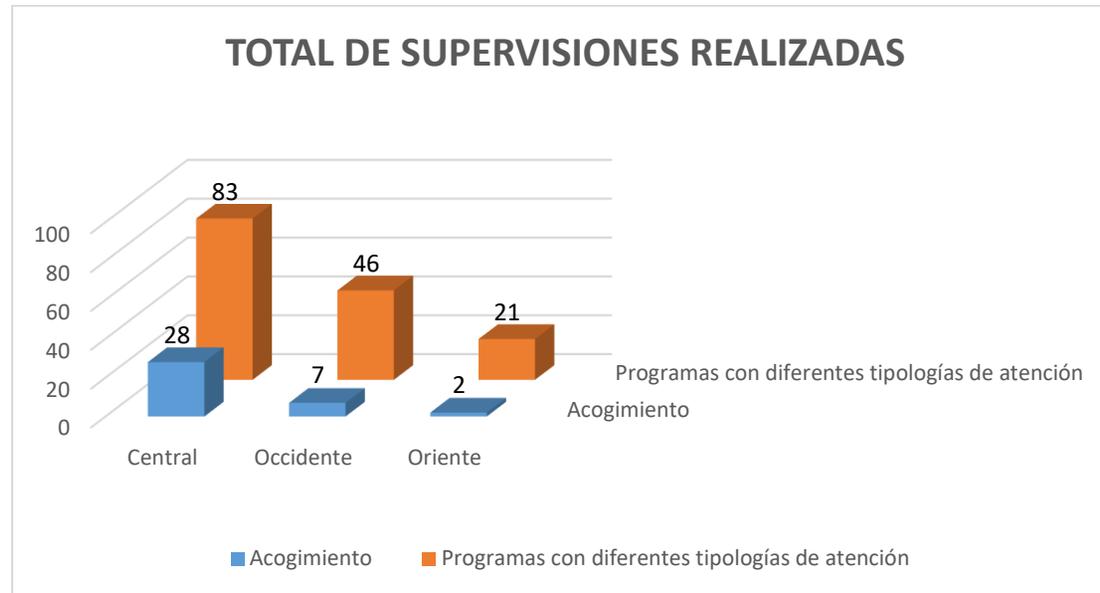


Fuente: Informes mensuales III Trimestre 2019, Oficinas Territoriales  
RAC-ISNA: Central, Occidental y Oriental.

## II. SUPERVISIONES

Durante el período de julio a septiembre 2019, se llevaron a cabo a nivel nacional un total de 189 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 150, las cuales fueron realizadas por cada Oficina Territorial en los programas ubicados en sus respectivas circunscripciones territoriales.

Gráfico No. 3



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

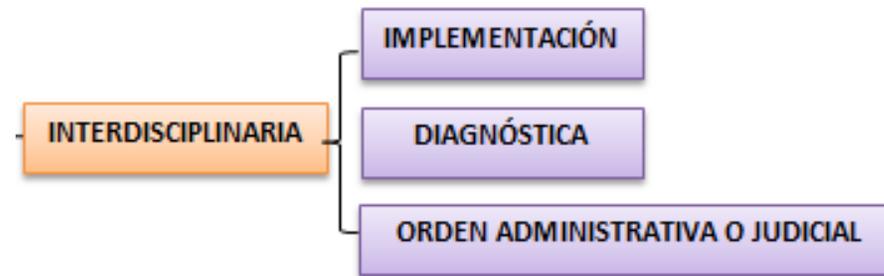
### III. PLAN DE SUPERVISIÓN 2019

---

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 tercer trimestre del presente año, se contempla la realización de supervisiones de programa en modalidad de campo interdisciplinaria y de seguimiento.

#### 3.1 Supervisión Interdisciplinaria

Dirigida a determinar el estado de situación de los programas de atención, es realizada mediante un trabajo coordinado de un equipo multidisciplinario -Trabajo Social, Psicología, Educación, entre otras disciplinas- con base al procedimiento de supervisión y el Sistema de Estándares e Indicadores de Supervisión establecidos por el ISNA a los Programas de Atención de la Niñez y la Adolescencia, para lo cual se establecen tres categorías de supervisión interdisciplinaria: Implementación, Diagnóstica y por Orden Administrativa o Judicial; en donde se determinan las acciones y lineamientos técnicos a desarrollar en la ejecución del Plan de supervisiones 2019



### 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 III trimestre es el siguiente:

Tabla No. 1

Sedes de programas supervisadas tercer trimestre 2019												
Tipología	Central			Occidente			Oriente			TOTAL		
	P	R	%	P	R	%	P	R	%	P	R	%
Acogimiento	30	28	93%	7	7	100%	2	2	100%	39	37	95%

Otros programas de atención	93	83	89%	43	46	107%	21	21	100%	157	150	96%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>111</b>	<b>90%</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>106%</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>196</b>	<b>187</b>	<b>95%</b>

P= Programadas  
R= Realizadas

Fuente: Informes mensuales III 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 tercer 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 61,263 niñas, niños y adolescentes, distribuidos por programas así: acogimiento 510; otras tipologías de programas 60,753. En ese sentido, las entidades de la RAC atiende mensualmente un promedio del 2.63% 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 3° Trimestre 2019				
Tipología	Zona Central	Zona Occidental	Zona Oriental	TOTAL

Acogimiento	275	201	34	510
Otros programas de atención	45,197	10,713	4,843	60,753
TOTAL	45,472	10,914	4,877	61,263

Fuente: Informes mensuales III 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

#### OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DETECTADOS PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

37 supervisiones realizadas en tercer trimestre 2019		PROGRAMAS POR ZONAS			Hallazgos 3T19	
Acogimiento institucional		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia*
N°	Hallazgo					
1	Insuficientes actividades para promoción y difusión de derechos de niñez atendida	7	1	2	10	27.0%

2	Deficiencias en atención psicosocial: población sin proyecto de vida, deficiente atención psicológica individual y grupal, inadecuadas relaciones interpersonales entre población atendida.	8	0	2	10	27.0%
3	Falta de planes de trabajo y registro de actividades realizadas	8	0	2	10	27.0%
4	Expedientes desordenados, sin actualizar	7	0	2	9	24.3%
5	Falta Plan de Salud mental, capacitaciones para formación y actualización continua del personal	6	1	2	9	24.3%
6	Deficiencias en infraestructura, orden y aseo	7	0	1	8	21.6%
7	Insuficientes actividades de fortalecimiento familiar, falta de capacitación a los responsables de niñas, niños y adolescentes	4	1	3	8	21.6%
8	Falta de protocolos para atención directa	5	1	1	7	18.9%
9	Falta de talleres vocacionales, recreativos, o lúdicos para la población atendida	4	0	2	6	16.2%
10	Deficiencias en calidad de atención directa: insuficiente personal, inadecuadas medidas higiénicas.	5	0	0	5	13.5%
11	Población atendida con medidas de protección sin vigencia, población no cuenta con documento de identidad	4	0	1	5	13.5%
12	Constancia de Salubridad y de Cuerpo de Bomberos pendiente, insuficientes medidas de seguridad	0	0	2	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, alimentos vencidos	1	0	0	1	2.7%
*Frecuencia: cantidad de veces detectado el hallazgo / cantidad de supervisiones de acogimiento realizadas en tercer trimestre 2019 (37)						
Fuente: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 3° Trimestre 2019						

TABLA No. 4

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

37 supervisiones realizadas en tercer trimestre 2019		PROGRAMAS POR ZONAS			Cumplimiento 3°T2019	
REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPONENTES Y AVANCES EN PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N°	cumplimiento					
1	Desarrollo de talleres conforme a plan establecido	6	0	0	6	16.22%
2	Mejoras en componente salud: controles y tratamientos médicos actualizados	5	0	1	6	16.22%

3	Desarrollo de actividades para promoción de derechos de niñez	4	1	0	5	13.51%
4	Mejoras en atención psicosocial individual, grupal y familiar	1	1	2	4	10.81%
5	Desarrolla actividades recreativas y deportivas	4	0	0	4	10.81%
6	Contratación de personal y ampliación de servicios para la población atendida	2	0	1	3	8.11%
7	Población atendida se ha incorporado al Sistema Nacional de Educación y mantienen adecuado desempeño escolar	2	1	0	3	8.11%
8	Mejoras en desarrollo de componente nutrición: menú alimenticio revisado y avalado por profesional, desarrolla actividades para formación en hábitos alimenticios.	2	1	0	3	8.11%
9	Mejoras a la infraestructura, aseo, ambientación	1	0	1	2	5.41%
10	Está coordinando con instituciones para mejorar la calidad de sus servicios, establece convenios y activa el Sistema Nacional de Protección de manera oportuna	1	0	1	2	5.41%
11	Cumplimiento de componentes de atención con enfoque de derechos		1	0	1	2.70%
12	Registro de actividades y fuentes de verificación actualizadas	0	1	0	1	2.70%
13	Trabaja proyecto de vida con adolescentes atendidos	0	1	0	1	2.70%
14	Medidas de protección actualizadas y con registros de seguimientos	0	0	1	1	2.70%
15	Se desarrollan actividades para salud mental y formación continua del personal	0	0	0	0	0.00%
*Frecuencia: cantidad de ocurrencias del cumplimiento / cantidad de supervisiones de acogimiento realizadas en tercer trimestre 2019 (37)						
FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 3° Trimestre 2019						

TABLA No. 5

**OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DETECTADOS EN PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN**

150 supervisiones realizadas en tercer trimestre 2019		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N°	Hallazgo					
1	Infraestructura inadecuada y medidas de seguridad insuficientes: sin extintores ni ruta de evacuación, infraestructura dañada	11	3	10	24	16.0%
2	Constancia de Salubridad, certificación de personal de cocina y de Cuerpo de Bomberos pendiente	5	1	16	22	14.7%
3	Insuficientes actividades para promoción y difusión de derechos de niñez atendida	8	3	11	22	14.7%
4	Deficiencias en orden, aseo y medidas higiénicas	7	2	9	18	12.0%
5	Insuficiente coordinación con Instituciones y con el SNPI	8	3	7	18	12.0%

6	Falta de planes de trabajo y registro de actividades realizadas	10	2	5	17	11.3%
7	Deficiente atención psicosocial, no gestiona asistencia psicológica para población que lo requiere	3	2	9	14	9.3%
8	Insuficiente participación de familiares y responsables en las actividades del programa	9	0	1	10	6.7%
9	Formularios y matrices ISNA pendientes de actualización	7	0	0	7	4.7%
10	Falta Plan de Salud Mental y formación continua para el personal	2	1	3	6	4.0%
11	Deficiencias en componente nutrición, no cuenta con menú alimenticio certificado, alimentos vencidos.	2	2	1	5	3.3%
12	Métodos disciplinarios no están acorde a Doctrina de Protección Integral	0	1	3	4	2.7%
13	Entidad no desarrolla programas de atención a niñez y adolescencia	1	0	0	1	0.7%
*Frecuencia: cantidad de veces detectado el hallazgo / cantidad de supervisiones a programas de atención realizadas en tercer trimestre 2019 (150)						
Fuente: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 3° Trimestre 2019						

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

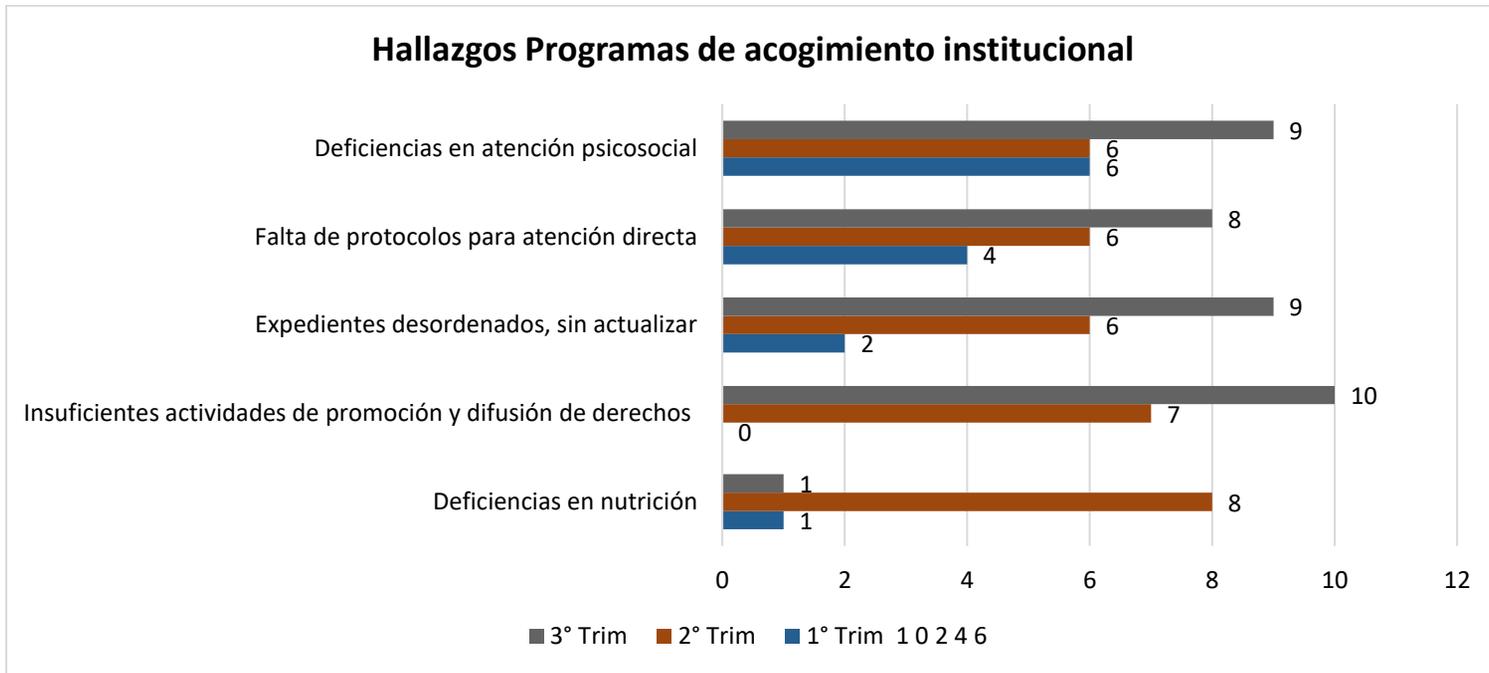
150 supervisiones realizadas en tercer trimestre 2019		Central	Occidente	Oriente	TOTAL	Frecuencia
N°	cumplimiento					
1	Desarrollo de actividades para promoción de derechos de niñez	22	5	4	31	20.67%
2	Ampliación de servicios brindados: refuerzo escolar, talleres lúdicos y ocupacionales, servicios de clínica odontológica	24	1	4	29	19.33%
3	Cumple adecuadamente los componentes de atención planificados y recomendaciones	17	2	7	26	17.33%
4	Registro de actividades y fuentes de verificación actualizadas	3	17	3	23	15.33%
5	Mejoras a la infraestructura, orden y aseo	11	0	6	17	11.33%
6	Establece coordinación con Unidad de Salud y realiza jornadas preventivas	8	0	7	15	10.00%
7	Cuenta con menú alimenticio aprobado por nutricionista	7	0	3	10	6.67%
8	Incorporación de población al Sistema Educativo Nacional	5	1	4	10	6.67%
10	Mejoras en componente salud: evaluaciones médicas actualizadas	4	0	4	8	5.33%
11	Mejoras en medidas de seguridad de las instalaciones	0	0	4	4	2.67%
12	Mejoras en atención directa, personal con funciones definidas, metodología participativa	1	0	1	2	1.33%

13	Formularios y matrices ISNA actualizados	1	0	0	1	0.67%
14	Personal en procesos de formación continua	0	0	1	1	0.67%
15	Población atendida mantiene adecuado desempeño escolar	1	0	0	1	0.67%
*Frecuencia: cantidad de ocurrencias del cumplimiento / cantidad de supervisiones a programas de atención realizadas en tercer trimestre 2019 (150)						
FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 3° Trimestre 2019						

## 5.2 Comparativo de resultados cualitativos

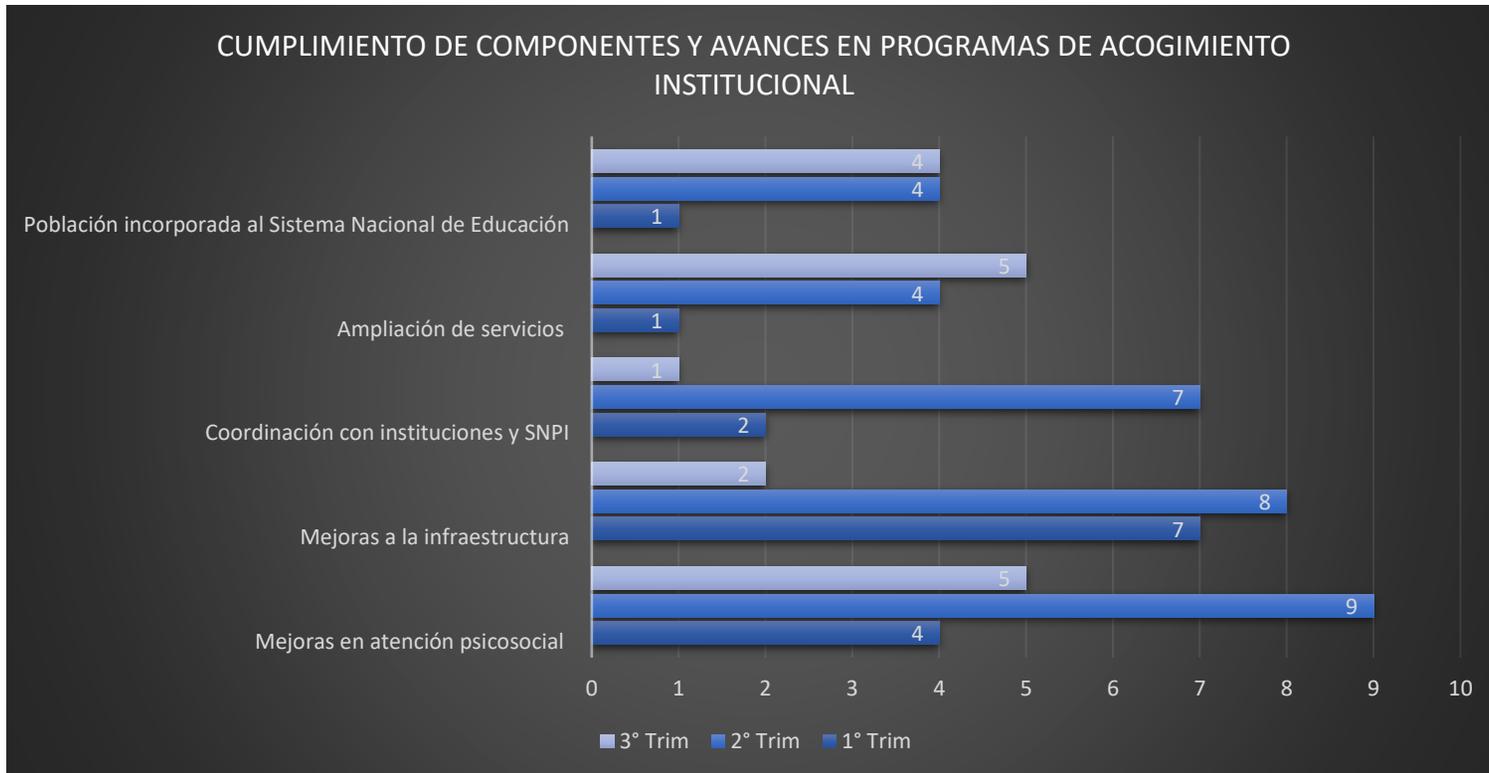
Para identificar, a través del presente año, el avance y las oportunidades de mejora en el proceso de adecuación de los programas de atención a la Doctrina de Protección Integral; se presenta un comparativo de resultados correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre 2019, y el porcentaje de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

Grafico 4  
COMPARATIVO HALLAZGOS 1, 2 y 3 TRIMESTRE 2019



FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 2019

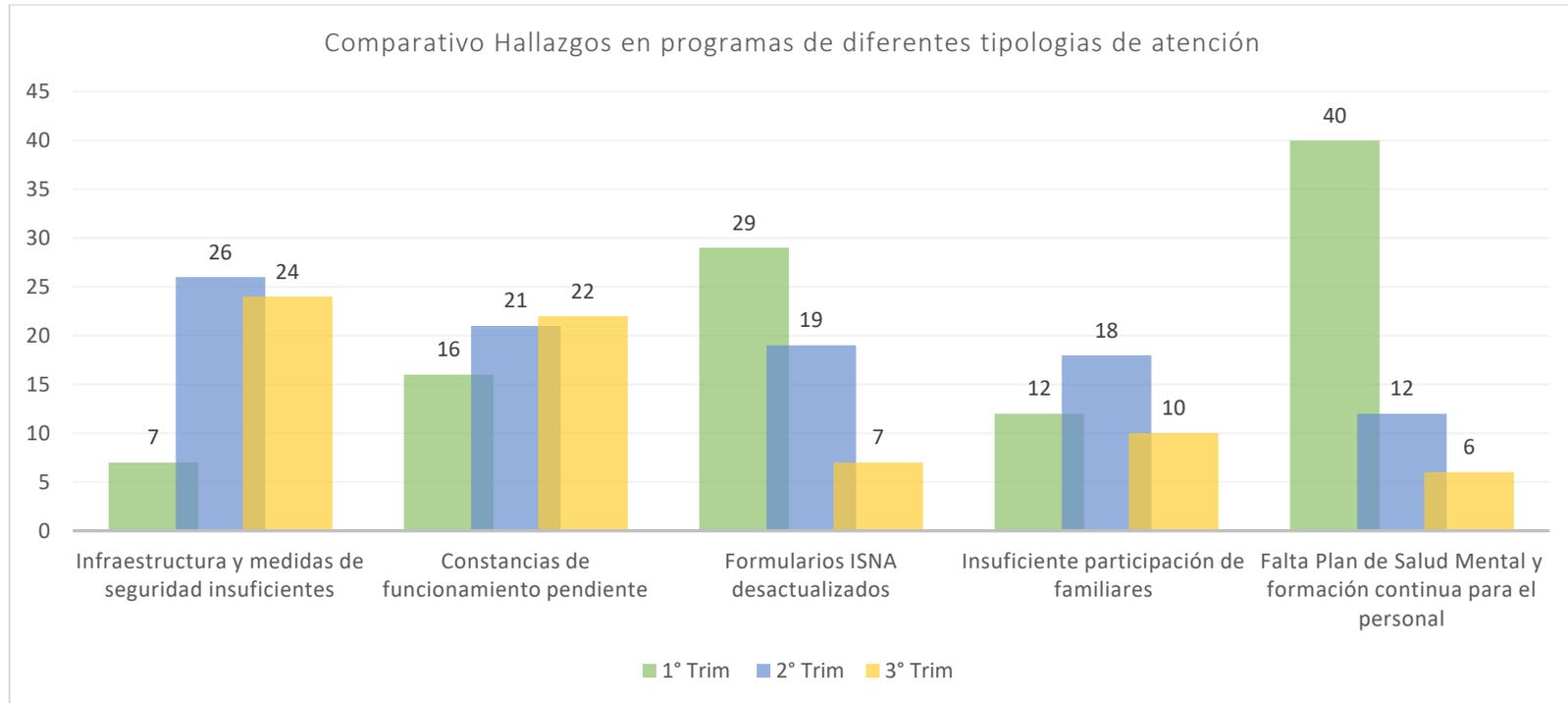
Gráfico No. 5  
**COMPARATIVO CUMPLIMIENTO 1, 2 y 3 TRIMESTRE 2019 PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL**



FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 2019

Gráfico No. 6  
**COMPARATIVO HALLAZGOS 1, 2 y 3 TRIMESTRE 2019**

### PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN

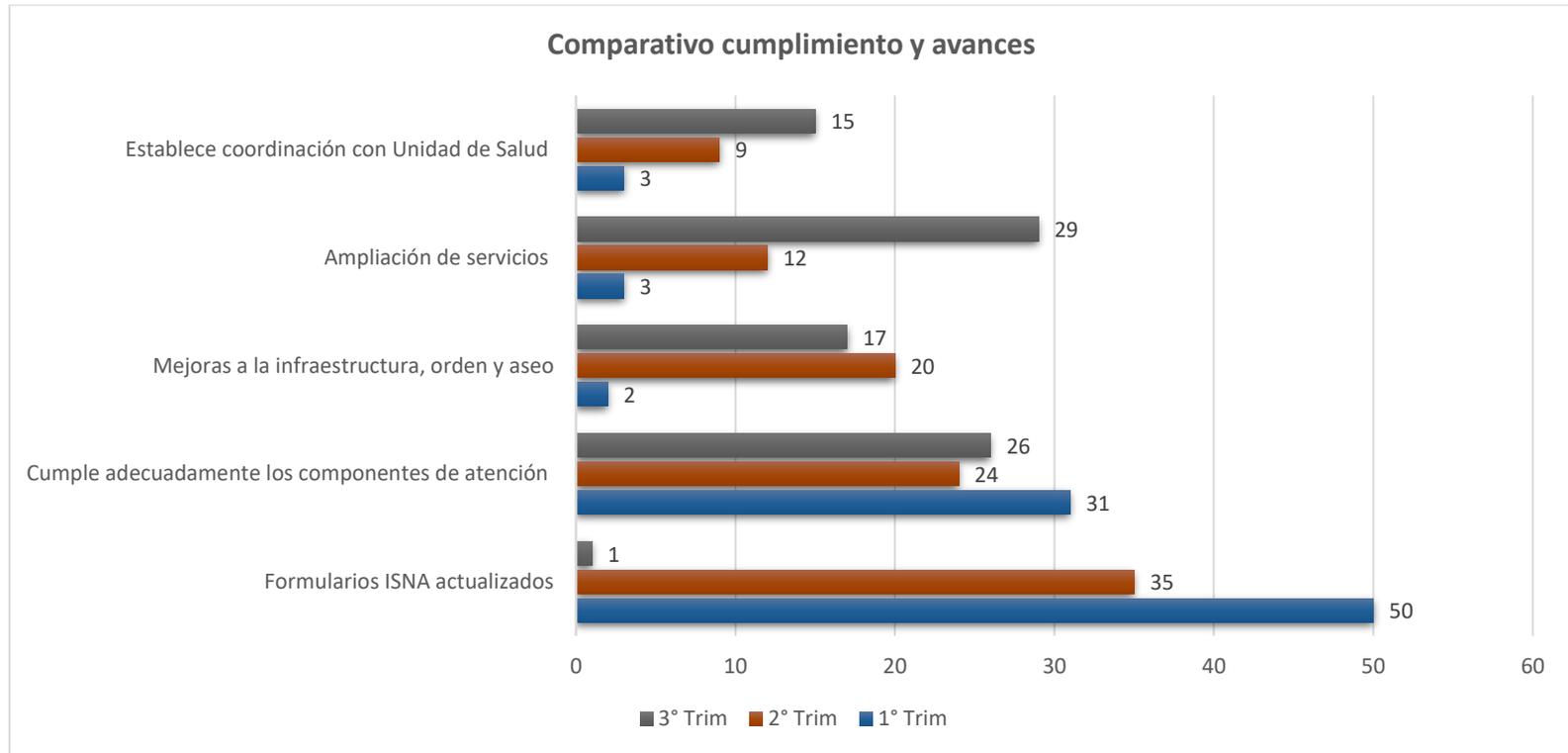


FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 2019

Grafico No. 7

### COMPARATIVO CUMPLIMIENTO 1, 2 y 3 TRIMESTRE 2019

### PROGRAMAS DE DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ATENCIÓN



FUENTE: Informes mensuales Oficinas Territoriales RAC 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
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>199</b>	<b>11</b>	<b>312</b>	<b>18</b>

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.