



Colectivo Interinstitucional por los
Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

PERÚ

Para crecer sin violencia

APORTES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE NNA FRENTE A LA VIOLENCIA

EJE ADECUACION DEL RECURSO HUMANO

ADECUACION DEL RECURSO HUMANO

- **Adecuación del recurso humano** en el debate por el fortalecimiento del sistema de protección de NNA frente a la violencia **significa** que *las personas que trabajan en el sistema de protección de NNA realizando acciones de: Promoción de los derechos, Prevención de la violencia, Detección y denuncia, Atención, recuperación y seguimiento, desarrollen capacidades y competencias para poder brindar servicios de calidad y optimizar los mismos para llegar a muchas más personas de manera integral.*

ADECUACION DEL RECURSO HUMANO

- Las personas que brindan servicios en el Sistema de Protección de NNA frente a la violencia, deben contar con *conocimientos y habilidades* adecuados para cada servicio, tomando en cuenta las características del público objetivo (NNA y sus familias de todo el país). Así como, manejar sus criterios con *enfoques* que garanticen la no discriminación y el trato adecuado de NNA afectados por violencia y sus familias.

ADECUACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Limitaciones y Debilidades

- Personal insuficiente e inadecuadamente capacitado para ejercer sus funciones.
- La inestabilidad laboral, la rotación constante y la dedicación no exclusiva a la problemática de los servicios perjudican la atención adecuada e impide dar respuestas a las demandas constantes.
- No se reconocen como **parte de un sistema** lo que implica que ejecutan acciones aisladas.

ADECUACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Limitaciones y Debilidades

- El trato al público no es el adecuado – re-victimización.
- Ausencia de espacios de intercambio, contención y soporte emocional para las y los operadores.
- Temor a denunciar e informar sobre hechos de violencia por falta de respaldo institucional.
- El desconocimiento de la normatividad vigente dificulta los procedimientos.

ADECUACION DEL RECURSO HUMANO

Recomendaciones

- Diseñar e implementar **un Programa Nacional Descentralizado** de *formación y capacitación de operadores* de servicios de promoción de los derechos, prevención de la violencia y atención a NNA afectados por violencia.
 - Que tome en consideración **enfoques, metodologías, técnicas de observación y entrevista, conocimientos teóricos y normatividad nacional e internacional.**
 - La necesidad de la construcción de un **marco de referencia común** manejado por todo el personal para la comprensión de la problemática de violencia como para la forma de intervenciones a realizar.
 - Crear instancias técnicas de apoyo, asesoría y seguimiento en los niveles locales (Municipios) y regionales.

ADECUACION DEL RECURSO HUMANO

Recomendaciones

- Fortalecer servicios incrementando los recursos humanos y mantener en la ejecución de los servicios al personal capacitado.
- Establecer los perfiles, los términos de referencia (TDR) y las funciones a ejecutar de los operadores y operadoras.
- Establecer sistemas de monitoreo y evaluación permanentes del personal, que tomen en cuenta la calidad de los servicios que brindan.
- Establecer la dedicación exclusiva de los recursos humanos en los servicios referidos a temas de violencia contra NNA.

ADECUACION DEL RECURSO HUMANO

Recomendaciones

- Establecer procedimientos unificados en las funciones del personal (protocolos, metodologías, estrategias y criterios)
- Brindar la protección adecuada a los y las operadoras para sobrellevar el **síndrome de agotamiento profesional (SAP)** – soporte emocional, técnicas de autocuidado, recarga laboral.
- Brindar la protección adecuada y respaldo institucional al personal que realiza denuncias de situaciones violencia.

Pregunta:

- ***¿Cómo garantizar que las instituciones mejoren sus servicios de manera descentralizada?***