



PRESENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA

SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, FAMILIA Y DERECHOS HUMANOS

UNIDAD DE PROGRAMAS ESPECIALES - UPSE

ALCALDÍA DE MEDELLÍN

OBJETO:

Prestación de servicios para la atención a población en emergencia social, natural o antrópica en la modalidad de albergue.

PRESENTADO POR:

CORPORACIÓN VIVE

NIT 900.236.771-9

REPRESENTANTE LEGAL

JHON FELIPE CASTRO VÉLEZ

C.C 1.017.139.757

FECHA: 27 DE ENERO DE 2020

PROPUESTA TÉCNICA

OBJETIVO PROYECTO: Prestación de servicios para la atención a población en emergencia social, natural o antrópica en la modalidad de albergue.

ALCANCE DEL PROYECTO: El alcance de la presente propuesta va desde la recepción de las personas o familias a cualquier hora del día que ingresen, la atención integral al interior del albergue que comprende la alimentación, proporción de un hospedaje digno, actividades lúdicas y recreativas, intervención psicosocial de acuerdo a las condiciones requeridas de manera que vaya superando su condición de emergencia y pueda ir vislumbrando otras oportunidades, hasta su egreso.

FORMA DE PAGO: El Municipio de Medellín realizará pagos parciales mes vencido según cupos/día utilizados, previa certificación de haberse recibido el servicio a entera satisfacción por parte del interventor y/o supervisor.

Se establece dentro del valor cupo todas las actividades, requisitos y condiciones descritas en el presente documento técnico.

Se estima un reconocimiento de hasta 35 cupos/día, en caso que las condiciones de emergencias de la población y la capacidad del albergue, podrá superarse este número de cupos/día previa autorización de la supervisión y sin que se supere el valor total del contrato, tanto el contratista como el supervisor deberán interponer las respectivas alertas cuando se este agotando el valor o cupos del contrato para la respectiva toma de decisiones por parte del ordenador del gasto.

Para el pago del valor cupo se reconocerá el valor total de hasta 13 cupos/día como reconocimiento a la capacidad instalada a partir del cupo 14 se pagará el número de cupos/días efectivamente utilizado.

En caso de que alguna persona salga del albergue durante el día, se reconocerá el total del valor cupo día, siempre y cuando el contratista entregue la totalidad de las raciones alimentarias del día a la persona, en caso contrario solo se reconocerá dentro del valor cupo el número de raciones efectivamente entregadas este último día.

Nota: Para más detalles acudir a la propuesta económica.

CAPACIDAD DEL ALBERGUE: 35 cupos al día.

INFRAESTRUCTURA FISICA PARA LA ATENCIÓN:

La sede destinada para la atención cuenta con las siguientes características:

- Concepto sanitario favorable condicionado emitido por la Secretaría de Salud municipal inferior a un año.
- Sede cómoda, ventilada, iluminada, con espacios que permitan la movilidad, permanece limpia y en completo orden y se genera un ambiente de tranquilidad y respeto por los derechos de la población atendida.
- Identificación de rutas de evacuación, extintores, camilla de emergencia, botiquín de primeros auxilios y demás elementos exigidos por la ley en relación a prevención y atención de desastres.
- **Ubicación:** El albergue está ubicado en el municipio de Medellín, en lugar de fácil acceso vehicular y peatonal, y en terrenos seguros que no presenten riesgos físicos, ambientales, antrópicos o geológicos.
- **Áreas físicas:** Las áreas físicas son adecuadas al tipo de servicio que se presta con las siguientes áreas: administrativa privada, área de comedor, habitaciones amplias que evitan el hacinamiento, área de descanso o dormitorios, área de recreación y cultura, enfermería o lugar para dispensario de medicamentos y atención de primeros auxilios, servicio de alimentación, unidades de servicios sanitarios con barras de apoyo lateral, áreas de almacenamiento, lavado y secado de la ropa.
- **Servicios públicos básicos:** agua, sistema de comunicaciones, energía eléctrica, además manejo y evacuación de residuos sólidos y líquidos. El suministro de agua es potable y continuo, agua caliente en duchas de cada baño.
- Teléfono accesible a los residentes.
- **Habitaciones:** Las habitaciones son individuales o compartidas no dan lugar al hacinamiento, tienen buen ingreso del aire, poseen un sistema de llamado (timbre, campana, o lámparas de emergencia, de fácil acceso.) y luz baja en cada una.

- **Pisos:** Son sólidos, resistentes, de fácil limpieza, antideslizantes, impermeable, sin perforaciones y con superficie uniforme.
- **Puertas:** Las puertas son de madera, con amplitud suficiente para sillas de ruedas, camillas, y caminadores, etc.
- **Techos:** Los techos, loza de cemento o cielo raso, y paredes de la institución son impermeables, sólidos, y resistentes a factores ambientales.
- **Escaleras:** Ofrecen seguridad en el desplazamiento: son amplias, con iluminación suficiente natural y/o artificial, con barras de apoyo lateral, con bordes resaltados y dotadas de cintas antideslizantes.
- **Pasamanos:** Tiene en las escaleras en ambos lados, baños, corredores y pasadizos.
- **Unidades Sanitarias:** Las unidades sanitarias tienen barras de sujeción, los pisos no son resbaladizos, poseen dispensador de jabón líquido, dispensador de toalla, papel y de fácil acceso con rampas para personas con movilidad reducida.
- **Señalización:** La institución tiene las áreas señalizadas adecuadamente, (carteles en letra legible, grande, y color llamativo en lugar visible). Además indica la ruta de evacuación, la cual está libre de obstrucciones y bloqueos, así mismo se encuentra publicado en sitio visible el manual de convivencia del albergue.
- Área administrativa y archivo.
- Lavandería.
- Programa de saneamiento básico. (control de plagas, limpieza y desinfección y manejo integral de residuos).

POBLACIÓN OBJETO DE ATENCION:

El albergue será suministrado a hogares o personas que cumplan con las siguientes condiciones:

- a. Personas o Familias en riesgo social que ingresen a travez de la línea 123 social o 123 Dagrd, afectadas por emergencia natural y/o antrópica y social que no cuenten con redes familiares o sociales en la ciudad.
- b. Personas inmigrantes que llegan a la ciudad sin red social, ni familiar, mientras se activa la ruta de atencion a través de las oficinas de Migración Colombia.

ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN

La atención de las problemáticas que afectan a la población de la ciudad de Medellín implica la incorporación de enfoques que permitan la adecuada asistencia y que además, garanticen su coherencia con el Plan de Desarrollo de la ciudad. Estos enfoques son: el Curso de la Vida, Dignidad Humana, Enfoque de Derechos, Perspectiva de Desarrollo Humano-Capacidades.

Es por ello que la Corporación VIVE tendrá presente la aplicación de estos enfoques, la normatividad que enmarca el proyecto, así como los principios y protocolos establecidos para su operación.

Curso de vida: eje articulador.

El Curso de vida, como eje central para el proyecto de atención a población vulnerable que requiere ser albergada por alguna de las condiciones antes mencionadas, se asume desde un aspecto teórico y metodológico en tanto sugiere la manera de entenderse el continuo de la vida del ser humano y propone unos niveles de acción desde diferentes procesos para la implementación de dicha atención.

El curso de vida tiene un enfoque progresivo – acumulativo del desarrollo humano integral, de la perspectiva de los derechos humanos, es relacional e interrelacionar, incluyendo elementos como el contexto histórico, social, político y diferencial como lo territorial, el género y la etnia, entre otros.

El reto del abordaje del curso de vida como eje articulador de los programas y proyectos nos lleva entonces a lograr una comprensión integral del ser humano y la familia, pero sin perder la especificidad de cada etapa de la vida; por ejemplo, la relevancia de la primera infancia, desde la gestación, en el ulterior desarrollo multidimensional del ser humano y la importancia de la vejez con su connotación positiva y posibilitadora. Teniendo en cuenta, además, que los momentos del ciclo vital no son estándar, sino que varían con cada individuo y cada cohorte etaria; logrando superar la concepción de una suma de etapas vitales desconectadas.

Es de esta manera como “El marco de Curso de Vida, reconoce un enfoque comprensivo e integral que permite interpretar las transiciones del individuo y su familia como parte de un proceso continuo e interactivo de cambio histórico” (Parodi, p. 5). De lo cual se puede desprender que las condiciones del contexto y la familia inciden en el curso de vida del ser humano; y este, a su vez, en ellos.

Partir del marco interpretativo del curso vital permite entender: a) las transiciones relacionadas con la edad y las trayectorias vitales en el que se relativiza la influencia de la edad cronológica y se revalorizan los aspectos biográficos del sujeto como moduladores de los procesos de cambio. b) cómo las diferentes fases del curso vital son moldeadas y condicionadas por los contextos sociales, por los significados culturales atribuidos a cada fase y por la posición que ocupan los sujetos en la estructura social. c) El enfoque explica cómo el tiempo histórico y la pertenencia a distintas cohortes modelan el proceso de desarrollo, influyendo tanto en los individuos, como en los grupos sociales. (Urbano, C. Yuni, J. 2005.25).

Blanco, dice que son tres los conceptos básicos o ejes organizadores del análisis del curso de vida: trayectoria, transición y turning point (puntos de inflexión, según la traducción hecha del término por la citada autora):

Trayectorias: la vida del ser humano se compone de múltiples trayectorias: trayectoria afectiva, trayectoria laboral, trayectoria escolar, trayectoria familiar, entre otros. Estas trayectorias son interdependientes entre sí y relacionadas con las trayectorias de otros seres y colectivos humanos.

Transiciones: hacen referencia a “cambios de estado, posición o situación, no necesariamente predeterminados o absolutamente previsibles, aunque –al igual que con las trayectorias–, en términos generales, hay algunos cambios que tienen mayores o menores probabilidades de ocurrir” (Blanco, p.12).

Puntos de inflexión: eventos que provocan fuertes modificaciones, que, a su vez, se traducen en virajes en la dirección del curso de vida. (...) marcan rupturas, cambios, redireccionamientos, entre otros, que solo se presentan en un curso de vida específico, dándole su carácter de único.

Tener en cuenta estos tres conceptos básicos permite al profesional social de los contratos para la operación de albergues (Habitante de calle, Víctimas y Emergencias), realizar un análisis y un abordaje más integral en la medida en que hay una comprensión mayor de los determinantes vitales, históricos y circunstanciales a los cuales ha llegado un sujeto, una familia o un grupo humano con necesidad de atención, contribuyendo con un servicio más pertinente y dinámico.

Dignidad humana como principio

Es una guía, una aspiración suprema u orientación fundamental, es decir un punto de partida y de llegada; de esta forma, el principio de dignidad humana, se convierte en el fundamento ético y político para la atención a la población vulnerable en calle, en situación de emergencia social y víctimas del desplazamiento, ya que incorpora el propósito de alcanzar una vida digna que haga posible la realización de su humanidad. Busca devolver el sentido de humanidad a las personas que requieren que sea restablecida su situación de sujetos de derechos.

Si bien, las teorías del desarrollo adoptan criterios de naturaleza económica, política y cultural, en ellas, también encontramos principios éticos y políticos regulativos, exigibles a todas las sociedades como son: igualdad, equidad y libertades.

Esto nos exige pasar de una concepción naturalista o esencialista de la dignidad humana, en el sentido de estar referida a ciertas condiciones intrínsecas del ser humano, a una concepción normativista o funcionalista en el sentido de completar los contenidos de aquella con los propios de la dimensión social de la persona humana. Es decir, dotar de niveles de observancia y concreción las amenazas resultantes del contexto que pueden menoscabar la calidad humana y generar acciones propensas a contrarrestarlas dado su carácter adverso para el cumplimiento de los derechos y por ende, de la expansión de las capacidades y el desarrollo humano.

Perspectiva de desarrollo humano

El desarrollo humano aunado al principio de dignidad humana y al enfoque de derechos humanos es sustentado desde una perspectiva de capacidades. Permite identificar “las bases filosóficas para una explicación de los principios constitucionales básicos que deben ser respetados e implementados por los gobiernos de todas las naciones, como mínimo indispensable para cumplir la exigencia de respeto hacia la dignidad humana en algunas áreas fundamentales del funcionamiento humano”. Para Martha Nussbaum; “una condición necesaria de justicia de un acuerdo político público es que ofrezca a los ciudadanos un grado básico de capacidad. Si las personas se están encontrando sistemáticamente por debajo del umbral en alguna de estas áreas clave, esto debería ser considerado como una situación tanto injusta como trágica”

De ahí que es responsabilidad de la administración municipal, propiciar estrategias, que permitan a los ciudadanos acceder a la oferta institucional para prevenir, mitigar

o superar sus condiciones de vulnerabilidad a través del desarrollo e implementación de políticas, estrategias, programas y proyectos, así como de garantizar la inclusión del Curso de vida, el principio de la dignidad, el enfoque de derechos y la perspectiva de desarrollo humano en las líneas de acción. Para el caso de la atención a la población vulnerable en calle y en situación de emergencia natural, antrópica y social, esto se materializaría en los siguientes ejes con sus respectivos derechos:

Eje 1. Disfrutar de una vida larga y saludable: Bienestar e integridad corporal.

- Derecho a la vida.
- Salud.
- Alimentación y Nutrición.

Eje 2. Ser con otros y otras: Cuidado intergeneracional.

- Protección.
- Familia.

Eje 7. Entornos de bienestar.

- Ambiente sano.
- Convivencia

Enfoque de derechos

Es entendido, como el reconocimiento pleno de los seres humanos y las familias en los diferentes momentos de su curso de vida, como actores sociales, protagonistas de sus procesos, titulares de derechos desde la cotidianidad y en todos los ámbitos de su desarrollo. Este enfoque, como orientador de las acciones que posibilitan su desarrollo, busca identificar las acciones necesarias para lograr este objetivo, concibiéndolos como sujetos portadores de un conjunto de derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales que son indivisibles, universales, interdependientes e irrenunciables.

De esta manera, permite visibilizar los roles, las necesidades, las oportunidades, los problemas y el acceso a los recursos, propiciando relaciones justas y equitativas, teniendo como principio la construcción de estrategias que permitan la superación de barreras culturales, sociales y económicas, que propendan por la inclusión y el ejercicio pleno de derechos.

El enfoque de derechos humanos se basa en los principios de integralidad e interdependencia, lo que significa que unos derechos dependen de otros y que, por

lo tanto, la garantía de uno afecta a otro. Desde esta visión, se incorporan los temas de los derechos humanos en el enfoque de Desarrollo Humano nombrado anteriormente, garantizando la ampliación de oportunidades y libertades esenciales para el logro del desarrollo pleno de sus capacidades como sujetos de derechos.

Finalmente, este enfoque alude al ser humano como vértice central y territorio de promoción y reconocimiento de la dignidad humana en la dimensión de la mismidad, la otredad y la alteridad; eje medular que desborda las exclusiones por condición socioeconómica, cultural y política, por género, raza, etnia, nacionalidad, adscripción religiosa y orientación sexual.

Enfoque sistémico

El enfoque sistémico admite la necesidad de estudiar los componentes de un sistema, pero no se limita a ello. Reconoce que los sistemas poseen características de las que carecen sus partes, pero aspira a entender esas propiedades sistémicas en función de las partes del sistema y de sus interacciones, así como en función de circunstancias ambientales. Es decir que el enfoque sistémico invita a estudiar la composición, el entorno y la estructura de los sistemas de interés.

A diferencia del enfoque analítico, el enfoque sistémico engloba la totalidad de los elementos del sistema estudiado, así como sus interacciones y sus interdependencias, y sirve como guía para interrogarse sobre el comportamiento de los sistemas.

El enfoque sistémico permite una mirada y una propuesta de intervención holística, dinámica e integral, reconociendo que las personas atendidas están expuestas a cambios y transformaciones en su curso de vida y que se trata de un sistema abierto, dentro de un macro-sistema más amplio, la sociedad y el contexto en la cual está inmersa.

De otro lado, la ayuda inmediata en el albergue, debe estar enmarcada en los principios de no discriminación, brindando atención diferencial con un enfoque de derechos y con énfasis en enfoque de género, es decir, teniendo en cuenta las necesidades específicas de sujetos de especial protección, grupos étnicos, niños, niñas, personas de la tercera edad, personas discapacitadas, prestando atención especial a las necesidades de las mujeres embarazadas y cabeza de familia, reconociendo que las condiciones de vulnerabilidad en la que se encuentran estas personas producen efectos distintos dependiendo de la edad y el género y como tal merece una atención diferente.

PROCESO DE INGRESO AL ALBERGUE

El ingreso de un hogar o de una persona al albergue se hace a través de la línea 123 social o del el equipo de emergencia social y /o antrópica de acuerdo con los protocolos establecidos en el proyecto de Atención a Población en emergencias de la Unidad de Programas Sociales especiales.

Los profesionales sociales que ingresan población al albergue, deberán elaborar y dejar la respectiva ficha social de remisión, debidamente diligenciada en todos sus espacios, que permita la identidad del hogar(familia) o persona que ingresa.

SERVICIO ASISTENCIAL

Asistencia básica diurna y nocturna:

Contamos con el personal idóneo y calificado y garantizamos diariamente, la asistencia básica diurna y nocturna de la población atendida, teniendo en cuenta como mínimo los siguientes procedimientos:

Asistencia diurna:

- Identificación de la persona y llamarlo por su nombre.
- Acompañar el proceso de baño diario y el cambio diario de vestido con aquellas personas que lo requieren.
- Desodorizar y apoyar con la vestimenta.
- Velar por una presentación personal adecuada (apoyar el cuidado de: cabello, uñas, higiene oral etc)
- Velar porque las personas no queden expuestos a factores de riesgos.
- Velar por la permanencia de aseo y orden del entorno.
- Velar por un buen trato entre la población y funcionarios
- Supervisar el consumo de alimentos y ayudar en el suministro, según necesidad de la población.
- En caso de presentarse inapetencia por parte de la población atendida, comunicar de inmediato al profesional en Nutrición.
- Realizar el aseo de plástico, cubrecamas y almohadas en forma correcta.
- Participar y apoyar programas y campañas de higiene, aseo general y organización de los dormitorios, tendientes a evitar la acumulación de implementos poco útiles y que ocasionan desorden, suciedad y presencia de malos olores.

- Realizar recibo y entrega de turno puntual con novedades del total de las personas, *realizando las respectivas notas a cada persona atendida haciendo énfasis en los más críticos y realizar la entrega de los equipos utilizados en el servicio.*
- Asistir el traslado de las personas enfermas a los centros hospitalarios según remisión.
- Realizar curaciones a necesidad.
- Acatar las recomendaciones del médico de la IPS y las indicaciones dadas por los profesionales que atienden a las personas.
- Suministrar los medicamentos requeridos por cada usuario, en la cantidad y hora indicada; de acuerdo a fórmula médica.

Asistencia nocturna:

En la asistencia nocturna deberá estar prestando el servicio una auxiliar de enfermería.

- Identificar a la persona y llamarlo por su nombre.
- Al momento de ingreso nocturno, independiente del horario, brindar una merienda a quienes llegan.
- Realizar curaciones a necesidad.
- Acompañar al servicio sanitario a quien lo requiera.
- Suministrar los medicamentos ordenados por el médico a cada persona en la cantidad y hora indicada; de acuerdo a prescripción médica.
- Realizar rondas permanentes de control, vigilar si ameritan lubricación, cambio de pañal, y cambios de posición, si la persona cuadripléjico, parapléjico velar para que permanezcan cómodos.
- Controlar los factores de riesgo para evitar caídas y otras novedades.
- Verificar que las personas ingieran la medicación de acuerdo al tratamiento farmacológico establecido por el médico, revisando fechas de vencimiento.
- Velar por un buen trato entre población atendida y funcionarios
- Realizar recibo y entrega de turno puntual, con novedades(informe) del total de los las personas, de materiales y suministros utilizados para el desempeño de sus actividades, indicando el estado de los mismos.

PROCESO DE EGRESO DE ALBERGUE

El egreso de un hogar (familia) o de una persona del albergue se realiza bajo la supervisión de los profesionales sociales adscritos al componente de emergencias

sociales y al albergue, quienes actuarán de acuerdo con los protocolos establecidos y que garanticen la protección de los derechos humanos de las personas que egresan. Los criterios de egreso, que se consignaran en el formato de salida del albergue, tanto para los hogares(familias) o personas remitidas al albergue son:

1. Por voluntad propia: El jefe de hogar manifiesta su voluntad de salir del albergue y firma el Formato Salida Voluntaria.

2. Por abandono del albergue: El jefe de hogar o alguna persona del grupo familiar, sale del albergue y no regresa, sin dejar firma o constancia de su salida. Esta situación será debidamente consignada en la respectiva ficha de la familia o persona y con testigos.

3. Por expulsión: conforme a lo establecido en el Manual de Convivencia según las faltas leves y graves acumuladas o faltas gravísimas documentadas por el equipo en el albergue.

4. Por hospitalización mayor a 5 días. Luego de 5 días de hospitalización en los cuales debe haber acompañamiento por parte del albergue, se considera inminente el egreso del o los usuarios.

5. Por muerte.

6. Ubicación de Red social o familiar (reclamo de terceros)

7. Traslado interinstitucional a: son los traslados a otros programas o proyectos ya sean de iniciativa pública o privada, en donde el o las personas o familias consigan superar su condición de Emergencia.

8. Por solicitud de autoridad Judicial.

9. Salida por beneficio de Arriendo temporal.

Las causas 1 a la 5, son gestionadas y documentadas por el profesional social adscrito al albergue; las causas 6,7 y 8 son gestionadas y documentadas por el profesional adscrito al componente de emergencias sociales y la última es gestionada por los profesionales adscritos al componente de la comisión social.

METODOLOGIA DE INTERVENCION

Se tienen en cuenta de manera general las siguientes actividades durante la intervencion a la poblacion albergada:

- Recibir la ficha de ingreso y elaborar la Biopsicosocial, relacionando todo el grupo familiar y/o persona albergada.
- Recepción de las personas remitidas por la línea 123 social, o por el equipo social del proyecto atención de emergencia natural y/o antrópica.
- Registro de ingreso de todo el grupo familiar o persona.
- Registrar las intervenciones ejecutadas al interior del albergue.
- Realizar inducción frente al albergue y sus servicios.
- Presentación del Manual de Convivencia Institucional, el cual tiene un enfoque de derechos, las personas firmarán un documento donde se acuerdan los deberes de ambas partes (Alcaldía y familia albergada transitoriamente).
- El personal que reciba a la población debe firmar la ficha de remisión, y proceder a instalar a la persona en el lugar pertinente de acuerdo a sus características, es decir se deberá contemplar mayor cuidado para las personas con discapacidad física, con enfermedad mental, adultos mayores especiales, de difícil manejo o personas dependientes. Los grupos familiares deben permanecer unidos.
- El contratista deberá garantizar a la población atendida la entrega de un **MENAJE DE CAMA**, que debe contener 7 elementos, a cada persona al momento de su ingreso al alojamiento temporal y las veces que sea necesario, durante su permanencia, de acuerdo a las características de la persona y/o grupo familiar (De conformidad con la Ley 9 de 1979, art 551). Estos insumos hacen parte del servicio pagado por cupo/día, ellos son:

- Almohada
- Cobija
- Cubre cama
- Toalla de baño
- Protector de almohada

- Protector de colchón
- Sabana

En todo caso el menaje de cama, debe guardar las disposiciones de limpieza, sin manchas, o perforaciones y en perfecto estado, contenidas en la Ley 9 de 1979, Artículo 551, la supervisión evaluará las condiciones del mismo y podrá exigir cambios, si ello lo requiere.

- Se suministrará a la población atendida, un paquete de **KIT DE ASEO**, que contiene 10 elementos, es entregado a cada persona, al momento de su ingreso al alojamiento temporal y reponer las veces que sea necesario aquellos insumos que se vayan acabando, durante su permanencia, teniendo en cuenta las características y necesidades particulares de las personas atendidas, dicho kit consta de los siguientes elementos:

- Jabón de baño
- Cepillo de dientes
- Champú
- Desodorante
- Crema dental
- Seda dental
- Cuchillas de afeitar
- Talco para pies
- Papel Higiénico en dispensadores, ubicados en el baño.
- Peinilla

Según las condiciones y características y necesidad de algunas personas (edad, movilidad o dependencia), adicionalmente proporcionará:

- Pañales.
- Toallas higiénicas.
- Crema Humectante para el cuerpo.
- Tetero.
- Leche en polvo.
- La crema de afeitar

- Corta uñas

- Cuando se haga entrega del Kit de aseo y el menaje de cama se registra dicha entrega a cada persona, elementos y cantidad, refrendada mediante la firma del o las persona(as) que reciben
- Se gestionará el proceso de cedulación para la población albergada que lo requiera, de manera que con esto se pueda garantizar el acceso a demás derechos que tiene (salud, albergue definitivo, subsidios). Para esta ejecución se estima 10 procesos de documento de identidad y tres de registros civiles, que contienen RH, fotografías tipo documento y duplicado de cedula, para las personas victimas de emergencias sociales, naturales o antrópicas albergadas que requieran tramitar dicho documento que no aplique gratuidad dentro de la oferta que tenga el Municipio de Medellín.
- Se garantiza en el proceso de atención el derecho a la intimidad, buen nombre, y honra de la población atendida en el tratamiento de sus datos personales por el personal profesional encargado del proceso de atención; conforme a las disposiciones legales registradas en la normatividad vigente, a través de su sistema integral de gestión; sistema de gestión de calidad.¹
- Como garantía a los derechos de la población atendida, el albergue dispone de canales de comunicación visibles, entendibles y de fácil acceso (avisos en carteleras, oficina de Coordinación, profesional de apoyo social, línea telefónica del supervisor), los cuales se darán a conocer a las personas al ingreso al albergue, para que en caso de presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia, informen de inmediato y se hagan los correctivos pertinentes de manera acertada y conjunta con el contratista.
- Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias interpuestas por la población en los plazos y términos legales establecidos por ley; y conforme a los lineamientos técnicos dispuestos por el municipio de Medellín a través de su sistema integral de gestión; sistema de gestión de calidad.²
- Se debe brindar excelente acogida a la persona y/o grupo familiar por parte del personal del albergue.

¹ Ley 1581 de 2012; “ley de habeas data”.

² Ley 1437 de 2011; ley 1755 de 2015 Sentencias T-377/00; T-1089/01; T-1160A de 2011; T-149/13.



➤ Acompañamiento y seguimiento, en coordinación con el (la) profesional enlace del proyecto de Atención de emergencias, a las personas considerados casos especiales que son reclamadas por familiares o terceros.

SERVICIO NUTRICIONAL Y ESPECIFICACIONES SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Para llevar a cabo este programa nutricional dentro del hogar de paso se tendrá como base fundamental las especificaciones técnicas de la Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín.

Se tienen programadas jornadas de control de talla y peso, charlas informativas, prácticas de adecuados hábitos alimenticios, asesorías individuales y grupales, entre otras actividades que garantizan una prestación del servicio con calidad encaminadas a mejorar la calidad de vida de los albergados.

Ciclos de Menú

La Corporación VIVE cuenta con tres ciclos de menú (21 Días) con base a la minuta patrón de las especificaciones técnicas realizadas por la Secretaria de Inclusión social, familia y derechos humanos de la Alcaldía de Medellín, ofreciendo alimentación de lunes a domingo y brindando las siguientes preparaciones: Desayuno, media mañana, almuerzo, refrigerio y cena.

El tamaño de las porciones de los alimentos fue tomado de la lista de intercambio de elaborada por el Grupo de Consumo de Alimentos de la Universidad de Antioquia en el año 2009 bajo el código 210108.

En la minuta de 21 días se especifica: la preparación ofrecida, desagregación de los ingredientes y gramajes de cada uno de los alimentos que las conforman.

Los ciclos de menú están realizados bajo una dieta normal sin ningún tipo de restricción o modificación, y en casos de dietas hipoglúcidas, hiposódicas, hipoproteica, hipograsa, hipercalórica, hiperproteica, hipocalórica, blanda o gastroclisis se harán las respectivas modificaciones.

Para garantizar una calidad en la prestación del servicio de alimentación a la población albergada la Corporación, realiza entre otras acciones, las siguientes:

16

- ✓ Plan de Saneamiento Básico:
 - Control de plagas, insectos y roedores cada tres meses.
 - Programa del manejo integral de residuos sólidos y líquidos.
 - Programa de Limpieza y Desinfección.
- ✓ Programa de capacitación continua a empleados.
- ✓ Rastreo Microbiológico practicado mensualmente.
- ✓ Almacenamiento de muestras de alimentos por 72 horas para evaluación de posibles brotes.
- ✓ Realización de encuestas de satisfacción a la población albergada.
- ✓ Mantenimiento preventivo de Equipos cada dos meses.
- ✓ Fumigación cada mes.
- ✓ Todo el personal cuenta con los elementos de protección necesaria.
- ✓ Para el control de los alimentos se manejarán formatos de: recibo de materia prima, control de temperatura de servida de alimentos, control de temperatura de equipos en frio, entre otros.

El servicio de alimentación cuenta con certificado sanitario vigente con concepto Favorable Condicionado emitido por la Secretaría de Salud Municipal y cumple con la normatividad vigente.

HORARIO DE SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN

Desayuno	M/mañana	Almuerzo	Algo	Comida	Merienda
8:00 a 8:15am	10:00 a 10:15am	12:30 a 12:45pm	2:30 a 3:00pm	5:30 a 5:45pm	8:00 pm- 8:30pm

A continuación detallamos nuestras obligaciones como contratistas:

- Cumplir con las minutas patrón establecida en las especificaciones técnicas y con los ciclos de menú presentados en la propuesta técnica para cada comida.
- Garantizar tamaño de porciones por grupo de alimentos durante la servida; acordes con las minutas patrón y la lista de intercambio recomendada.
- Cumplir con los horarios de entrega de la alimentación establecidos para las diferentes comidas que integran el régimen alimentario.
- Realizar cada tres meses los exámenes microbiológicos establecidos y entregar a la interventoría y/o supervisión copia de los resultados para su verificación.
- Realizar mantenimiento preventivo de los equipos mínimo 2 vez durante la ejecución del contrato; y el mantenimiento correctivo cada vez que se requiera. Debe contar con un cronograma y un plan de mantenimiento de equipos debidamente documentado.
- Cumplir con el listado de marcas de productos entregados durante la presentación de la propuesta técnica.
- Verificar que las marcas de productos entregados, cumplan con la normatividad establecida por el gobierno en materia de fortificación, rotulado y etiquetado, registro invima; de acuerdo al tipo de alimento y a la normatividad sanitaria que le sea aplicable.
- Ejecutar el programa de capacitación continua al personal operario, de acuerdo al cronograma planteado en la documentación entregada dentro de la propuesta técnica.
- Cumplir el cronograma de fumigaciones establecido y entregar a la interventoría y/o supervisión del componente; los registros documentales que fundamenta la realización de éstas actividades.
- Conservar dentro del servicio de alimentación los soportes documentales (formatos de verificación y control de las variables críticas; soportes de fumigación, resultados de exámenes microbiológicos; etc.) que sustentan los procesos desarrollados a lo largo de la cadena productiva (desde la elaboración hasta la distribución) tendientes a garantizar la calidad de las raciones alimentarias. Así mismo, las hojas de vida del personal, exámenes de laboratorio, y médico al ingreso, carnet de manipulación de alimentos y registros vinculados con la parte contractual (colillas de pago, pago de seguridad social; etc.). La

información asociada al componente contractual no debe estar en las sedes; esta se revisará en la sede principal del contratista.

- Permitir realizar encuestas de satisfacción por parte de la Alcaldía de Medellín y realizar encuestas de consumo: donde se evalúa el consumo de los alimentos por parte de los usuarios, de manera que se disponga de datos e información, al momento de ser necesario el cambio de una preparación en el menú. Estas últimas se realizarán mínimo dos veces durante la ejecución del contrato, y adicionalmente si es requerida por la secretaria de Inclusión social, Familia y Derechos Humanos, los datos consolidados se incluirán en el informe de gestión que el contratista le presenta a la supervisora del contrato.
- Cumplir la normatividad vigente para el manejo higiénico de alimentos
- Ciclo de alimentación para 21 días para cada comida, elaborado de acuerdo a las minutas patrón señaladas en las especificaciones técnicas de esta contratación, y especificando para cada preparación, los ingredientes, y gramajes requeridos para un usuario (listado de recetas estandarizado), con el fin de ser aprobado por parte de la Secretaria de; Unidad de Programas Sociales Especiales; Supervisión del Contrato; Apoyo Técnico de la supervisión para el componente de Alimentación y Nutrición, de tenerse este recurso.
- Tabla de aporte nutricional de cada menú, el cálculo de dicho aporte, se debe hacer con base en la tabla de recomendaciones de calorías y nutrientes para la población colombiana del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, registrada en las Guías Alimentarias elaboradas por este mismo ente gubernamental.
- Se presenta el último informe de visita de inspección sanitaria al servicio de alimentación; realizada por la autoridad competente, con concepto favorable condicionado y con una vigencia no mayor a un año.
- Cronograma del programa de educación continuo para los empleados del servicio de alimentación durante el tiempo de ejecución del contrato.
- Cronograma de mantenimiento preventivo para equipos.
- Exámenes microbiológicos recientes de las marcas de quesito, leche, y carnes frías a suministrar, con una vigencia inferior a dos meses a partir de la fecha de inicio.
- Análisis fisicoquímicos de las marcas de carnes frías a suministrar, donde se pueda observar como mínimo el aporte de proteína y de hierro; dicho contenido debe cumplir con los parámetros establecidos en la lista de intercambio referida en el presente pliego.

- Plan de saneamiento básico, el cual incluye el programa de limpieza y desinfección; el programa de control de plagas y roedores (nombre de la empresa que realizará la fumigación); el programa de residuos sólidos y el programa de abastecimiento de agua
- Nombre del laboratorio que se encargará de la toma y análisis trimestral de los rastreos microbiológicos. Y cronograma para la ejecución de los mismos durante la vigencia del contrato.
- Hoja de vida del personal en nutrición que diseñó la propuesta y participará en la ejecución del contrato.
- Nombre de la empresa que se encargará de realizar el mantenimiento preventivo y reparación de los equipos del servicio de alimentación. Debe presentar dos (2) certificaciones.
- Nombre de la empresa que realizará la fumigación y cronograma de fumigación durante el tiempo del contrato.

INFORMES

Mensualmente presentaremos un informe cualitativo y cuantitativo en forma digital y en físico con corte al último día hábil de cada mes, el cual será entregado los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente mediante oficio que informe el contenido del mismo, firmado por el representante legal de la entidad. Dicho informe contiene información detallada de las actividades realizadas y la relación de las personas atendidas en el albergue durante el periodo. Se informa sobre las actividades desarrolladas con las personas o familias, los reintegros a la red familiar o institucional y demás gestiones en procura del mejoramiento de las condiciones de vida de esta población albergada.

Informe Estadístico Mensual de la población atendida durante la ejecución del contrato el cual debe ser entregado dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes, con corte al último día calendario del mes anterior según corresponda, en la metodología y formatos establecidos por la Subsecretaría Técnica de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.

Igualmente tener en cuenta en este informe mensual:

- Un informe del servicio de alimentación relacionando el número de atenciones del mes inmediatamente anterior, y las recomendaciones para mejorar el servicio.
- Correcciones y ajustes realizados como resultado del seguimiento permanente a los procedimientos que se llevan a cabo con la población atendida.
- Dar cuenta de los procesos de articulación institucional, reuniones y comisiones accidentales en que se haya participado en apoyo a la Administración Municipal.
- Informar sobre dificultades, situaciones imprevistas, aprendizajes y recomendaciones para la intervención.
- Los informes de gestión presentados por el contratista responderán de manera efectiva, a los requerimientos de información que den cuenta de las metas e indicadores de evaluación establecidos para el contrato.
- Presentar relación de atenciones realizadas durante el mes que cotenga el valor unitario por servicio de cada persona, con cargo al presupuesto del contrato

Extraordinariamente:

- Informes extraordinarios de avance y resultados, que solicite la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos a través del supervisor o del líder de manera verbal o escrita.
- Participar en reuniones de seguimiento y evaluación convocadas por el supervisor con el fin de monitorear la gestión y realizar observaciones y/o los ajustes pertinentes al proceso.

Al finalizar el contrato:

El contratista deberá entregar, además de lo anteriormente descritos, los siguientes informes evidenciando tal situación en el acta de terminación del contrato que se suscriba para tal efecto:

- Registro y estado de la totalidad de la población atendida en el Albergues durante el periodo.
- Archivo contentivo de las historias sociales y seguimientos realizados

actualizados.

- Informe cuantitativo y cualitativo final que dé cuenta de todo el proceso, es decir un resumen lo acontecido durante todo el contrato (técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico)

Para liquidar el contrato:

Presentar paz y salvo de pagos de honorarios, prestaciones sociales, parafiscales y seguridad social integral, de cada uno de las personas que presten el servicio en este contrato.

Paz y salvo del Municipio de Medellín con el contratista

SERVICIO DE TRANSPORTE

Durante el tiempo de estancia de las personas en el albergue se pueden presentar situaciones que requieran el traslado de estos ya sea a asuntos de salud o diligencias personales que requieran para su egreso exitoso y superación de la condición de emergencias, para ello dispondremos de manera permanente del servicio de transporte de taxis que permita la ejecución de estas actividades en el momento oportuno y requerido.

Se diligenciará una planilla en la cual se detalle fecha, hora, lugar de traslado, detalle de la diligencia y nombre de la persona albergada a quien se le brindo el servicio, esto refrendado por la firma o huella de la persona si esta no puede firmar.

Para este servicio se dispone de un rubro máximo mensual de \$400.000.

BODEGAJE DE ENSERES

Dispondremos de un espacio físico para el bodegaje de enseres de la población albergada, garantizando y respondiendo por: el adecuado almacenaje, custodia, estado en que se reciben, entrega y devolución de los mismos; Igualmente debe generar los registros en formatos necesarios, anexando registro fotográfico, como evidencia, de manera que haya claridad frente al tipo de enseres que se custodia.

Es importante tener en cuenta que el cargue y descargue de enseres debe ser realizado por parte de la familia o personas albergadas, de manera que en caso de

la ocurrencia de daño de los mismos, esta pueda ser asumida por el mismo grupo familiar.

No se permite el bodegaje de alimentos y/o elementos que pongan en riesgo la vida y salud de la población albergada.

SERVICIO DE FUMIGACION

Garantizamos unas condiciones libres de insectos, roedores y demás plagas que puedan afectar la salud y condiciones higienico-sanitarias del albergue, para lo cual se fumigará mensualmente las instalaciones con productos que sean inocuos para las personas albergadas y que cubran un amplio espectro de plagas y roedores.

PAPELERIA

Se contará con la siguiente papelería mensual:

DESCRIPCION	MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL
Resmas de papel tamaño carta	Unidad	3
Lapiceros tinta negra	Caja x 12	1
Lápices	Unidad X 12	1
Tinta de impresora	Unidad de 240 gramos	2
Sobres de manila	Paquetes X 100	1
Cajas de cartón para archivo	Caja X 24	1
Carpeta cartón	Unidad, color café carta yute	80
Hojas papel cartulina tamaño oficio	Unidad	81
Sobre de Manila Tamaño Carta	Paquetes X 100	1

INSUMOS DE ENFERMERIA

Para el servicio de enfermería, el albergue dispondrá de elementos necesarios para la atención de la población albergada. Se estima la siguiente necesidad de estos insumos para una adecuada atención:

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD MES
GASA ESTERIL 10X10X5 PAÑOS MEDICAL.	PAQUETES	6
GNT LATEX S OTAI CAJA POR 100 NO ESTERIL	Caja	1
ACETAMINOFEN TAB 500MG CAJA DE 400	UND	150
TAPABOCAS SENCILLO CAJA X 50	CAJA	1
TERMOMETRO	UND	1
VENDAJE ELASTICO	UND	2
JERINGA 5 CM CAJA X 100	CAJA	2
ALGODÓN	Unidad	10
ESPADADRAPO O MICROPORO	Unidad	5

DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL

Contaremos con el procedo de digitalización y manejo documental de todas las historias y/o carpetas de los usuarios que atendemos, se garantiza el proceso de archivo en relación a:

Captura, identificación, control de calidad, metadatos, técnicas de escaneo y almacenamiento del archivo digital.

Se dispondrá del siguiente equipo tecnológico:

CONCEPTO	ESPECIFICACIONES
Scanner	<p>Tipo cama plana, alimentador automático de documentos.</p> <p>Función estándar de envío digital: carpeta local o de red, correo electrónico; Google Drive; Box; FTP; impresora; fax; aplicación de línea de comandos definidos por el usuario; carpeta web.</p> <p>Resolución de escaneo óptico: hasta 600 ppp.</p> <p>Ciclo de trabajo: diario recomendado: 3000 paginas.</p> <p>Profundidad en bits: 24 bits.</p> <p>Niveles de escala de grises: 256</p>

Productos

Se entregaran los expedientes digitalizados mes a mes, identificados de acuerdo a los parámetros establecidos.

Entregables:

Plan de trabajo dentro del primer mes de ejecución del contrato que dé cuenta de las actividades, cronogramas, metas a cumplir durante la ejecución.

Informe mensual con detalle de documentos digitalizados por componente y por proyecto, hallazgos, dificultades, retos y acciones de mejora del proceso.

Indicadores y Metas

Nombre Indicador	Unidad de Medida	Formula de Medición	Frecuencia de Medición	Meta
Promedio expedientes digitalizados	Unidad	Número de documentos digitalizados	Mensual	81

TALENTO HUMANO

La Corporación cuenta con un personal idóneo y capacitado para atender a la población albergada, basamos nuestra atención en un enfoque diferencial y de derechos, son diferentes a la población albergada y están identificados, éstos son:

- ✓ Profesional en Trabajo Social con más de 2 años de experiencia.
- ✓ Nutricionista Dietista con más de 2 años en atención a población en situación de vulnerabilidad.
- ✓ 2 Manipuladoras de alimentos certificadas y con exámenes médicos vigentes.
- ✓ 1 Empleado de Servicios Generales.
- ✓ 2 Ciudadadores con experiencia mayor a 1 año.
- ✓ 3 Auxiliares de Enfermería con experiencia mayor a 1 año en atención a población vulnerable.
- ✓ 1 Tecnólogo en archivística y/o gestión documental medio tiempo con experiencia igual o mayor a un año.

Atentamente,



JOHN FELIPE CASTRO VÉLEZ

REPRESENTANTE LEGAL