

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

**SECRETARÍA DE LAS MUJERES
LA SUBSECRETARÍA DE TRANSVERSALIZACIÓN**

HACE CONSTAR:

Que una vez consultado en el Sistema SAP- ZMMPUR000 y revisados los archivos del Municipio de Medellín, NIT. 890.905.211-1, se pudo constatar la ejecución del siguiente contrato:

Nombre del Contratante:			Municipio de Medellín - Secretaría de las Mujeres								
Nombre del Contratista:			Corporación Ayuda Humanitaria								
Persona Natural		x	Persona Jurídica			Unión Temporal			Consorcio		
NIT		X		C.C.		8110163917					
Número del contrato:			4600080414 de 2019								
Objeto del contrato:			Atención de emergencia, a mujeres en riesgo y víctimas de violencias basadas en género a través de la Línea 123 Mujer.”								
Alcance del objeto del contrato:			Para la prestación del servicio se contemplan la atención del mecanismo de la Línea 123 Mujer, el cual hace parte de un sistema de atención y como tal en su operación independiente debe garantizar su adecuada integración al mismo, la recepción y entrega de atenciones en la búsqueda del acceso y la garantía de derechos a mujeres en riesgo victimas de VBG. Brindar Información, orientación psicológica, intervención en crisis, asesoría jurídica, acompañamiento jurídico y acompañamiento psicosocial en campo durante el proceso de atención de una mujer en riesgo con enfoque de Género en el Desarrollo, Territorial, interseccional, diferencial y de derechos humanos, a mujeres mayores de 18 años en riesgo o víctimas de VBG, adolescentes en riesgo o víctimas de violencia intrafamiliar por parte de su pareja o ex pareja y a personas alertantes de dichas situaciones, residentes en el Municipio de Medellín #zona rural y urbana-, para la denuncia, acceso a protección, a								

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

	atención en salud y a justicia. Este servicio se debe brindar durante las 24 horas de los 7 días de la semana., al respecto cabe señalar que durante la vigencia del contrato, el contratista deberá atender al menos 2.625 eventos. Así mismo y para su operación reconoce el sistema de prevención y atención de las violencias basadas en género y para ello se articula en su operación para la recepción y entrega de las atenciones para y desde los demás mecanismos del sistema.
Valor inicial	\$ 1.136.795.093
Adición 01:	\$ 226.800.000
Adición 02:	\$ 50.336.760
Adición 03:	\$ 289.153.915
Plazo inicial:	Nueve (9) meses sin superar vigencia fiscal
Valor total del contrato:	\$1.703.085.768
Ampliación 01:	Nueve (9) días (hasta el 9 de enero de 2020)
Ampliación 02:	Un (1) mes y veintidós (22) días (del 10 de enero al 1 de marzo del año en curso, ambas fechas inclusive)
Multas y/o sanciones:	No aplica
Estado del contrato	Liquidado
Fecha de inicio:	01/04/2019
Fecha de terminación:	01/03/2020
Nueva fecha de terminación después de ampliaciones:	No aplica
Valor ejecutado:	(\$1.703.085.768) MIL SETECIENTOS TRES MILLONES OCHENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M.L.
Nombre del Supervisor o Interventor:	Liyiveth Andrade Hinestroza
Clasificación código UNSPSC: (CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE	93131500 Programas de refugiados, 93131700 Programas de salud pública, 93141500 Desarrollo y servicios sociales.

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

PRODUCTOS Y SERVICIOS).	
Información adicional requerida por el contratista	ACTIVIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar la contratación de los bienes y servicios requeridos para la implementación del mecanismo de la Línea 123 Mujer. 2. Procesar mensualmente los datos sobre la atención, según variables que permitan su actualización, consulta y comparación periódica. 3. Identificar, informar y coordinar la implementación de acciones para el mejoramiento de la calidad de la atención y la articulación operativa entre los mecanismos con la línea 123 Mujer. 4. Generar los insumos estadísticos (informes cuantitativos, gráficas, cruce de variables, etc.) y alimentar el Sistema de información de la secretaría, para el análisis de los procesos de atención y la toma de decisiones, según lo que requiera la Secretaría de las Mujeres. En estos informes el contratista deberá informar como mínimo lo siguiente: hora de llamadas, que días se incrementan las llamadas, número de llamadas recibidas, número de llamadas contestadas, número total de llamadas abandonadas, tiempo máximo promedio de espera de las llamadas abandonadas por día, en que días se incrementan las llamadas, nivel de servicio, duración promedio de las llamadas contestadas, duración promedio de las llamadas abandonadas, número de mujeres atendidas psicológicamente, número de mujeres atendidas jurídicamente, número de mujeres atendidas psicológica y jurídicamente, por barrio, comuna y zona; tipo de violencia (según las categorías mínimas presentadas por la dependencia) y relación con la persona presunta agresora. Así mismo podrá sugerir la creación de nuevas categorías según el caso. 5. Presentar informe mensual cualitativo y cuantitativo-sistémico y estratégico que visibilice la trazabilidad de la atención y advierta sobre tendencias de victimización, contextos de mayor riesgo o vulnerabilidad, barrera para el acceso a derechos, acciones o medidas prioritarias para la intervención efectiva, dificultades, recomendaciones, lecciones aprendidas, retos entre otras variables que se identifiquen o pacten previamente con la supervisión. 6. Proporcionar mensualmente o con la periodicidad que se solicite desde la supervisión del contrato, la información cualitativa y cuantitativa que se requiera 	

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

para la elaboración de informes del contrato, reportes de cumplimiento de Plan Indicativo, Plan de Acción e informes de gestión en general. Los informes mensuales estarán como mínimo conformados por un capítulo de la operación del mes y un segundo capítulo el informe acumulado y un tercer capítulo por derivaciones. Estos informes deben dar cuenta entre otros de los siguientes análisis:

- Población atendida, análisis por barrios, comunas, veredas y corregimientos.
- Análisis por grupo etario.
- Análisis de Población atendida y grupo etario.
- Tipos de violencia, por grupo etario y población atendida.
- Relación con el presunto agresor. Análisis por tipo de violencia, grupo etario y población atendida.
- Análisis de barreras por proceso, derecho y entidad así como recomendaciones para eliminar o disminuir las barreras. -Informes sobre análisis de casos y atenciones que le son requeridas diferentes a los informes ordinarios mensuales.
- Informe sistémico y estratégico que visibilice la trazabilidad de la atención y advierta sobre tendencias de victimización, contextos de mayor riesgo o vulnerabilidad, barreras para el acceso a derechos, acciones o medidas prioritarias para la intervención efectiva, dificultades, recomendaciones, lecciones aprendidas, retos, entre otras variables que se identifiquen o pacten previamente con la supervisión.
- Análisis de eventos vs mujeres atendidas en emergencia, derivadas y que demandan por primera vez la atención, por segunda vez y así sucesivamente
- Recomendaciones y mejoras a la operación del proceso
- Informe de derivaciones a los demás mecanismos del sistema deberá permitir identificar entre otros:
 - Número de derivaciones.
 - Caracterización de la población derivada barrio de origen, tipo de violencia, edad, hechos relevantes.
 - Nivel de satisfacción de la derivación en materia de atención oportuna por parte del otro mecanismo, proyecto o institución receptora.

7. Diligenciar y cargar mensualmente al Sistema Único de Beneficiarios #SUB- y a la plataforma SICGEM de la Secretaría de las Mujeres del Municipio de Medellín, la información de las personas que reciban atención de emergencia en el mes, según las variables pactadas previamente con la supervisión de la Secretaría de las Mujeres. Esto implica, entre otras cosas, velar por la calidad y custodia de los datos, asegurando el diligenciamiento completo y legible de los formatos.

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

8. Brindar acompañamiento de apoyo al apoyo al talento humano contratado para prestar el servicio de atención de emergencia a través de la Línea 123 Mujer, previamente aprobado por la supervisión de la Secretaría de las Mujeres. Lo anterior con el fin de proveer el bienestar tanto físico como psicológico de las profesionales y así lograr que su estado sea el más adecuado al momento de la realización de sus labores.
9. Entregar copia de la documentación requerida para la acreditación de los perfiles, tales como: hojas de vida, certificados y tarjeta profesional cuando aplique y los demás que se requieran para el proceso de inicio, es de anotar que no se dará inicio a la ejecución contractual, sin aportarse toda la documentación requerida.
10. Acreditar mensualmente el pago al Sistema de Seguridad Social Integral, mediante la planilla o comprobante de pago de cada una de las personas contratadas, con copia a los correspondientes supervisores, en el tiempo estipulado por la ley.
11. Coordinar la adecuada integración de la línea 123 Mujer con los demás módulos que operan en el Sistema de Seguridad y Emergencias de Medellín 123. Manteniendo permanente contacto, y asegurando la articulación, velando por la adecuada operación del sistema durante las 24 horas los 7 días a las semanas, soportando la operación de los profesionales que atienden desde el módulo las mujeres urbanas y rurales de MEDELLIN e informando cualquier falla en el proceso que pueda aumentar el riesgo de la atención oportuna e integral a las mujeres.
12. Incluir un informe con las acciones realizadas en casos de feminicidio, inmediatamente este sea reportado por las autoridades competentes.
13. Suministrar servicio de transporte terrestre automotor de servicio especial de personas (placa blanca), para los fines del proyecto, según las siguientes especificaciones:
 - Vehículo tipo camioneta doble cabina 4x4 doble tracción, sin volco, modelo 2014 o más reciente.
 - Que el vehículo cumpla con todas las pólizas contractuales y extracontractuales requeridas por la norma en materia de tránsito.
 - Que el vehículo cumpla con todos los documentos legales que en materia de tránsito se exigen y que los mismos se encuentren vigentes (soat, licencia de

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

tránsito, licencia de conducción, revisión técnico-mecánica.

- El contratista debe cerciorarse que el vehículo cumpla con los requisitos consagrados en la Ley 769 de 2002, artículo 30.
- El servicio se debe garantizar durante las 24 horas, de lunes a domingo, incluyendo días festivos, en el municipio de Medellín #zona rural y urbana-.
- Se debe suministrar pieza de identificación para el vehículo (aviso imantado), que sea movable y de fácil instalación, según las especificaciones definidas por el Equipo de Comunicaciones de la Secretaría de las Mujeres y de la Alcaldía de Medellín.
- Estos avisos solo deben ser utilizados cuando se está en actividad y en horarios de la ejecución del contrato, al finalizar el contrato, el contratista deberá devolver los avisos.
- Presentar planilla de transporte, que incluya fechas, horarios, desplazamientos y tipo de usuaria.
- Que las personas conductoras sean preferiblemente mujeres y en ellas se evidencie compromiso con su labor, vocación de servicio, carisma y sensibilidad con población en situación o condición de vulnerabilidad, especialmente en relación con las mujeres víctimas de violencias.
- Elaborar formato de calificación del servicio de transporte con número de consecutivo, que mínimamente contenga la siguiente información: nombre de la usuaria, cedula, fecha, hora, calificación del servicio como buena-regular-mala y firma, dicho formato deberá ser entregada a cada usuaria para su diligenciamiento al terminar el servicio de transporte.
- Se debe firmar acta de confidencialidad y compromiso con los y las conductoras asignadas, en el seguimiento de los lineamientos para la satisfacción de las necesidades operativas del proyecto, en la que se le ponga en conocimiento las #Pautas de autoprotección, seguridad y calidad de atención de la Línea#, las cuales entregará oportunamente la coordinadora del mecanismo.
- Se debe entregar carné de identificación institucional de la entidad contratista a los y las conductoras.
- Se debe brindar capacitación periódica a los y las conductoras sobre nomenclatura de la ciudad, servicio al cliente, prevención del acoso y de la violencia contra las mujeres.
- Se debe velar por la adecuada prestación del servicio según los siguientes términos operativos y estándares de calidad del proyecto, para ello se debe: programar y verificar el adecuado alistamiento del vehículo, las condiciones de aseo y limpieza; programar y comunicar con anticipación el remplazo del vehículo, en caso de mantenimientos preventivos del automotor para garantizar condiciones mecánicas óptimas; programar y comunicar los

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

tiempos de descanso de los y las conductoras, quienes en ningún caso podrán doblar turnos de trabajo o exceder periodos laborales sin los tiempos de descanso estipulados en la norma; proporcionar vehículo de reemplazo ante casos fortuitos o de fuerza mayor que afecten la continuidad y normal prestación del servicio; velar por el cumplimiento del acta de confidencialidad y compromiso de conductores-as.

14. Suministrar a título de alquiler, radios de comunicaciones, en óptimas condiciones, para los fines del proyecto, los cuales deberán tener las siguientes especificaciones: radios con GPS Integrado, full teclado, 1024 canales, pantalla a color, rango de frecuencias UHF 400-470 Mhz, Licencia Trunking DMR II Y DMR III, licencia de inscripción AES de 256 bits, protección IP67, ESTÁNDARES STD810/C/D/E/F/G, Incluye antena con GPS, cargador dual (2 Baterías), clip y batería de 2000mA con batería adicional.
15. Garantizar la atención de emergencia desde la Línea 123 Mujer, a mujeres en riesgo, a las que son víctimas de VBG y a personas alertantes de dichas situaciones, con enfoque de derechos, de género y diferencial, durante 24 horas, los 7 días de la semana, según el respectivo protocolo.
16. Suministrar la papelería e insumos de oficina, tales como: Kit completo de primeros auxilios dispuesto para el módulo, cartulina, marcadores, lapiceros, resma de papel (carta y oficio), almohadillas de espuma (repuesto para orejeras) para las diademas, Rollo de papel higiénico para dispensador, resaltadores de colores, lápices, paños húmedos desinfectantes, caja de ganchos para grapar, tóner para impresora, y demás elementos que de acuerdo a la necesidad se requieran para el desarrollo de las actividades propias del mecanismo Línea 123 Mujer, durante la ejecución contractual.
17. Atender durante toda la vigencia del contrato mínimo 2.625 eventos, para lo cual deberá:
 - Coordinar la recepción de las remisiones, hacer seguimiento a la atención efectiva de las mujeres y a que se hagan devoluciones a las instituciones y proyectos, especialmente a los de la Secretaría de las Mujeres y la Alcaldía de Medellín.
 - Informar a la consultante que lo requiera, según las ofertas institucionales de atención a víctimas de violencia, con enfoque de derechos, de género y diferencial.
 - Asesorar en el ámbito psicológico y jurídico, respectivamente, a la consultante

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

que requiera escucha y orientación, con enfoque de derechos, de género y diferencial.

- Intervenir en crisis (atención a la emergencia subjetiva, según protocolo) a las consultantes que se encuentren en estado de angustia y shock nervioso, de forma telefónica o en campo, cuando la gravedad lo requiera, con enfoque de derechos, de género y diferencial.
- Asesorar jurídicamente a las mujeres para que conozcan sus derechos, los procedimientos para su exigibilidad y el acercamiento a los recursos de ciudad para su atención, con enfoque de derechos, de género y diferencial.
- Brindar acompañamiento psicológico y jurídico, de manera personal o telefónica, a la mujer en riesgo o víctima de VBG, para la activación de las rutas de atención en salud, protección y justicia, procurando disminuir el riesgo de re-victimización y de acuerdo con protocolo de atención que será suministrado por la Secretaría de las Mujeres.
- Apoyar a la Policía Nacional para la atención de los casos, cuando se requiera.
- Registrar la información de las personas y casos atendidos en la base de datos y fichas definidas, según las directrices de la supervisión.
- Realizar derivaciones (electrónicas y telefónicas) a las instituciones, proyectos y recursos de ciudad, especialmente a los de la Secretaría de las Mujeres, de acuerdo con las necesidades del caso.
- Hacer seguimiento a las derivaciones realizadas según el protocolo interno suministrado por la Secretaría de las Mujeres.
- Concertar, actualizar y construir (si aplica) articulaciones y rutas interinstitucionales e intersectoriales para la respuesta de emergencia a las mujeres en riesgo y víctimas de VBG.
- Hacer seguimiento a los casos atendidos por las profesionales, a la aplicación del protocolo y verificar el registro conforme con el instructivo.
- Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la agencia, adelantar las gestiones y adoptar los correctivos para procurar su disminución.

18. Realizar medición del nivel de satisfacción de las personas atendidas por el servicio y proponer alternativas para la mejora; el seguimiento se debe realizar al menos al 30% de las personas atendidas.

19. Proponer alternativas para responder a las necesidades y oportunidades de mejora técnicas, operativas y administrativas del mecanismo Línea 123 Mujer y realizar las tareas asignadas para su materialización según lo acordado por las partes.

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

20. Asistir y participar en los comités y mesas interinstitucionales para la atención de la violencia contra las mujeres, especialmente el Consejo de Seguridad Públicas para las Mujeres.
21. Asistir y participar en las reuniones internas y externas a las que se convoque, especialmente por la Secretaría de las Mujeres.
22. Asistir y participar en los espacios de coordinación y articulación del Sistema Integrado Emergencias y Seguridad (SIES-M) y en los espacios de coordinación de los mecanismos.
23. Identificar las necesidades informáticas y tecnológicas de la Línea 123 Mujer y gestionar su satisfacción al interior del SIES-M. Además, participar en los análisis conjuntos para el mejoramiento de los procesos y la optimización del rendimiento de la aplicación SECAD o la que haga sus veces.
24. Coordinar y dinamizar espacios de sensibilización, capacitación y formación sobre derechos humanos de las mujeres y VBG, especialmente para el personal de la Policía Nacional adscrito de la 123, de cara al cumplimiento de los objetivos del mecanismo.
25. Responder las PQRS -Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias- relacionados con la atención de emergencia.
26. Atender y dar respuesta oportuna a los requerimientos de la Supervisión y la Secretaría de las Mujeres.
27. Entregar informe técnico mensual en medio magnético y físico, en términos cualitativos y cuantitativos, que dé cuenta de la prestación del servicio de atención de emergencia desde la Línea, según las variables definidas y que se acuerden previamente con la supervisión de la Secretaría de las Mujeres.
28. Entregar informe técnico final y consolidado en medio magnético y físico, en términos cualitativos y cuantitativos, que dé cuenta de la prestación del servicio de atención de emergencia desde la Línea, durante la vigencia del contrato, según las variables definidas y que se acuerden previamente con la supervisión de la Secretaría de las Mujeres.

Cód. FO-ADQU-069	<p>Formato</p> <p>FO-ADQU Certificado de Contratos</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 9		

29. Entregar dentro del informe mensual los ajustes y recomendaciones que se necesiten de acuerdo a las necesidades del servicio al protocolo de atención.

30. Entrega final del Protocolo ajustado de acuerdo a las recomendaciones dadas durante la ejecución y avaladas por la supervisión.

El presente certificado se expide a los veinte cuatro (24) días del mes de marzo de 2021



ROSA MARÍA GUARÍN GARZÓN

Líder de Programa

Unidad Administrativa

Secretaría de las Mujeres

Elaboró: Lilia Mónica Gallego



Aprobó: Nancy Jimena Osorno O.
Abogada