MANUAL DEL BUEN TRATO



1. Objetivo

Orientar la construcción de los acuerdos del buen trato en la estrategia Centro Día al Barrio, los cuales serán la guía del comportamiento de los participantes para el buen trato y la sana convivencia. Los acuerdos para el buen trato estarán basados en un conjunto de principios y valores donde se aprende a reconocerse y aceptarse, tomando como base los derechos, deberes y responsabilidades desde sus particularidades, diversidades, actitudes, creencias y costumbres, promoviendo de esta manera una cultura democrática y un espacio de paz y reconciliación.

2. Glosario

- Acuerdo del buen trato: se constituye en un instrumento que regula el comportamiento al interior del servicio social, que está encaminado a establecer y garantizar los principios que orientan el buen trato, para la protección de sus derechos y cumplimiento de los deberes.

- Abuso del Derecho: es definido como el acto de llevar el ejercicio de derechos hasta más allá de los límites que el ordenamiento jurídico establece, de manera que, una vez traspasados esos linderos, deja de ejercerse un derecho en cuanto se causa daño a la colectividad o a personas, en concreto se pierde legitimidad y se debe responder por aquella actuación dañosa.

- Agresión verbal: a agresión es un acto que se contrapone al derecho del otro, el cual hace evidente una tendencia hostil y agresiva, evidente y constante contra sí mismos y también muy especialmente para con el mundo que los rodea.

- Criterios de Identificación / Ingreso: son los parámetros mediante los cuales la Secretaría Distrital de Integración Social determina, con base en la lectura de realidades, la inclusión de la población en los servicios sociales y culturales, delimitan la posibilidad de ingreso a los proyectos desde los cuales se hace el reconocimiento, promoción y restablecimiento de los derechos de las personas mayores.

- Criterios de Egreso: son los parámetros mediante los cuales la Secretaría Distrital de Integración Social determina la finalización de la atención a las personas mayores.

- Criterios de Priorización: son los parámetros adicionales a los criterios de identificación, que permiten fijar un orden de ingreso a los servicios, cuando la demanda ciudadana, supera la oferta institucional.

- Deber: el término deber hace referencia a las actividades, actos y circunstancias de obligatorio cumplimiento por la totalidad de las personas implicadas en el Pacto, que buscan asegurar la posibilidad de vivir en paz, con dignidad y con ciertas comodidades, mediante la construcción de formas comunitarias y sociedades más equilibradas, en donde todos acceden del mismo modo a sus derechos.

- Derecho: está inspirado en principios de justicia que permiten desarrollar las normas que regulan el funcionamiento del Servicio.

- Falta: corresponde a la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en el acuerdo del buen trato que conlleve al incumplimiento de deberes o a la extralimitación en el ejercicio de derechos.

- Participante: son las personas mayores que cumplen con los criterios de identificación del servicio y acceden voluntariamente al servicio social Centro Día.

- Persona mayor: Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años o más de edad. En el marco de los derechos, la expresión adoptada es “persona mayor”. Sustituye otras expresiones como “adulto mayor”, “persona de la tercera edad”, “anciano”. No se asimila a “abuelo”, en tanto no todas las personas mayores lo son.

- Sanción: es la pérdida temporal de un beneficio para la persona que mediante una acción disruptiva infringe la norma.

3. Desarrollo

3.1 Acuerdos de convivencia para la participación en la estrategia.

El marco de acción está orientado a lograr un espacio para el buen trato en la ejecución dela estrategia Centro día al Barrio, favoreciendo el proceso y desarrollo de cada uno de los integrantes, permitiendo la construcción y/o consolidación de proyectos de vida, fortalecimiento de capacidades y potencialidades en las personas mayores vinculadas al servicio social.

Este proceso se desarrolla de manera dinámica mediante la actualización constante de ejercicios de comunidad, en donde se refleja la búsqueda permanente de una adecuada interacción social, afectiva y emocional de cada uno de los integrantes de la comunidad

institucional a través de la construcción de reglas, normas, límites claros y coherentes, durante el proceso de atención en la estrategia.

3.2 Enfoques

El acuerdo para el buen trato y la participación se contempla desde dos enfoques:

- Atención centrada en la persona

El cual se realiza a través del acercamiento y la escucha activa, en donde se generan respuestas acordes a las necesidades específicas de los participantes, fortaleciendo de esta manera la autonomía el manejo del autocontrol y la toma de decisiones.

- Reconciliación y convivencia para la paz

Se realiza con la transformación de las diferentes prácticas culturales para la conciliación y negociación, incluyen el perdón y la reconciliación en los procedimientos formales de resolución de conflictos buscando la construcción colectiva de soluciones.

3.3 Marco para la construcción de los acuerdos de convivencia y la participación

La Secretaría Distrital de Integración Social, es una entidad pública de nivel central de la ciudad de Bogotá, líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad. Es así como la Unión Temporal Adulto Mayor SIS 2022, a través dela estrategia Centro día al Barrio fomenta el desarrollo integral de las personas mayores, a través del reconocimiento y potenciación de sus capacidades, la integración a la vida familiar, social, comunitaria, cultural, económica y política de la ciudad, mediante diversas modalidades y estrategias de atención con enfoque diferencial y territorial, que le permita a la persona mayor ampliar sus oportunidades para vivir como se quiere en la vejez.

Los acuerdos del buen trato se constituyen como un instrumento, que permiten la interacción, la sana convivencia y participación de las personas mayores; desde el reconocimiento como sujetos de derechos y deberes, en cumplimiento de los estándares de calidad del servicio expuestos en la resolución 055 de 2018

3.4 Servicios ofertados para las personas mayores



La construcción de este acuerdo parte de los siguientes pilares:

- Participación consensuada: todas las personas beneficiarias participan activamente en la construcción de los Acuerdos para la Convivencia y la Participación de la estrategia Centro Día al barrio, estableciendo los objetivos comunes a partir sus experiencias en relación con la interacción, los imaginarios y lo que se comprende alrededor de las normas, la convivencia, el buen trato, los derechos y deberes, lo que les posibilita ser agentes para la transformación.
- Pensar en positivo para todos y todas: el documento “Acuerdos para la convivencia y la Participación” debe permitir un significado distinto a la de una prohibición o imposición, pues es un convenio entre los participantes.

3.5 Principios y valores

Centro Día al barrio es una estrategia de participación de personas mayores, donde se favorece la autonomía y el cuidado; a través de la construcción conjunta de escenarios que les permitan a las personas mayores reconocerse como sujetos de derechos y deberes, e identificar las diversas formas de interacción en el marco de la corresponsabilidad.

En relación con lo anterior, es importante señalar los principios y valores que se deben contemplar en la puesta en marcha del convenio.

Principios

- Autonomía: Para la estrategia Centro Día al barrio la autonomía se entiende como un proceso que depende de lo social para construir proyectos personales, implicando un flujo constante de intersubjetividades, ya que nadie se hace autónomo en solitario.

- Identidad. Uno de los temas principales que se abordan en el trabajo con las personas mayores tiene que ver con el fortalecimiento de narrativas de identidad basadas en las habilidades y capacidades de las personas que se acompañan.
- Participación: la participación de las personas mayores en los temas o asuntos que le interesan o le afectan en su ámbito individual, familiar y colectivo.
- Universalidad: significa que todos los seres humanos tienen los mismos derechos humanos simplemente por su condición de ser humanos, independientemente de donde vivan y quienes sean, así como de su situación o características particulares[1].
- Corresponsabilidad: busca promover el reconocimiento del compromiso y la responsabilidad que todas y todos tenemos en el servicio social.
- Igualdad: La Igualdad reconoce todo aquello que nos hace iguales, significa una relación entre pares sobre la base de que todos los seres humanos son iguales ante la Ley, sin que existan privilegios ni prerrogativas, lo que implica que todos y todas tienen los mismos derechos. La igualdad busca garantizar un trato indiscriminación alguna, como soporte básico de aquello que se considera justo para todos y todas.
- Diversidad: La diversidad reconoce la multiplicidad y pluralidad de condiciones, identidades y expresiones humanas que enriquecen y recrean la vida; reconoce las variadas configuraciones del ser a saber: condición, identidad y expresión de género, edad, origen étnico, orientación sexual, apariencia, diversidad funcional, creencias, gustos y preferencias, entre tantas otras.
- Participación Social: permite a los seres humanos, a lo largo del curso de vida, y a partir de su diversidad cultural, étnica, sexual, de género, de capacidad física, mental y sensorial, reconocerse como sujetos de deberes y derechos, lo que contribuye a la garantía, protección y restitución de sus derechos bajo la observación de preceptos comunes.
- Equidad: La Equidad como principio y conjugación de igualdad y diversidad es una meta social, da cuenta de las desigualdades entre las personas, las cuales no son “naturales” ni circunstanciales sino se establecen como resultado de la estructura de relaciones asimétricas de poder, que condicionan la posición de unos y otros en la escala económica y social.

Valores

- La Dignidad: es entendida como el fundamento de los derechos humanos, especialmente en el mundo occidental después de la Segunda Guerra Mundial y a partir del acuerdo contenido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 la cual fue incluida en la mayoría, si no en todas las constituciones de la segunda mitad del siglo XX.
- La Libertad: Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia. [2]

[1] https://www.ohchr.org/SP/Issues/CulturalRights/Pages/Universality.aspx
[2] https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights

- Solidaridad: consiste en promover un sentimiento de unidad de las otras y de los otros. Es un valor esencial para la convivencia, que desde el aspecto social es entendido como la capacidad de vincularse a otros individuos pensando en estos como semejantes.
- Equidad: promueve la igualdad de oportunidades de participación y responsabilidades, en el reconocimiento de la igualdad teniendo prioridad en las poblaciones que están en mayores condiciones de vulnerabilidad.

3.6 Ámbito de aplicación

- La persona mayor que accede al servicio de la estrategia Centro Día al barrio, previo al ingreso se ha realizado la verificación de cumplimiento de criterios de ingreso, esta calidad se mantendrá mientras subsistan las condiciones de vulnerabilidad que dieron origen al ingreso y a la observancia de las normas establecidas en el acuerdo del buen trato.
- Los participantes adquieren el compromiso formal de acatar, respetar y cumplir las normas para la convivencia consignadas en el acuerdo del buen trato.
- Se entiende como servidor público a la persona vinculada a la Secretaría Distrital de Integración Social que presta sus servicios a nivel: auxiliar, técnico, profesional o asesor en los diferentes escenarios del servicio social, siendo indiferente el tipo de vinculación; en otras palabras, podrán ser funcionarios de planta y contratistas los responsables de su implementación.

Derechos

A continuación, se describen los derechos que se deben contemplar en la construcción colectiva del acuerdo del buen trato; sin embargo, no impide que se adicionen más derechos que se consideren necesarios, los cuales deben ser concertados con las personas mayores que participan en el servicio:

a. Ser identificado y atendido en el servicio de acuerdo con el cumplimiento de los criterios ingreso y priorización.
b. Ser informado sobre la existencia del acuerdo del buen trato y firmar el consentimiento informado de participación al servicio Centro Día.
c. Expresar con respeto las sugerencias o reclamaciones que se consideren necesarias sobre cuestiones relacionadas con la organización del Centro.
d. A la atención integral, que sea precisa, sin discriminación por razón de sexo, edad raza, religión, ideología, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal.
e. Participar de las actividades, lúdicas, recreativas y pedagógicas programadas.
f. Recibir acompañamiento y orientación en las actividades que lo requieran.
g. Participar en el proceso de actualización del acuerdo del buen trato, en el periodo establecido y de acuerdo con la metodología establecida.

h. Conocer el plan de atención integral, el resultado de la valoración de la capacidad funcional.
i. A hacer uso del buzón de sugerencias y a que estas sean respondidas.
j. Ser informados acerca del funcionamiento y programación de los servicios o Estrategias: horarios y actividades.
k. Derecho a que se le respete el debido proceso.
l. A desistir de forma voluntaria a la participación en el servicio Centro Día.

Deberes

A continuación, se describen los deberes que se deben contemplar en la construcción colectiva del acuerdo del buen trato; sin embargo, no impide que se adicionen más deberes que se consideren necesarios, los cuales son concertados con las personas mayores que participan en el servicio:

a) Reconocer, acatar, cumplir y practicar las normas consignadas en el presente acuerdo del buen trato.
b) A tratar de forma digna y respetuosa a las demás personas mayores vinculadas a la prestación del servicio.
c) El participante debe aceptar las recomendaciones concernientes al funcionamiento general en términos de horarios, acompañamiento y participación de actividades.
d) Cuidar y hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos y mobiliario, dando aviso de cualquier daño o mal uso de estos.
e) Suministrar datos de identificación reales, así como información verídica acerca de su historia personal, médica o tratamientos a realizar.
f) Acceder, participar y permanecer en las diferentes actividades y al registro de asistencia.
g) Contribuir con el uso correcto de agua, luz, teléfono y gas natural para la conservación de los recursos naturales y protección del medio ambiente.
h) Conservar los muebles, enseres, herramientas, equipos y demás elementos que componen la dotación institucional de los servicios sociales.
i) Respetar en todo momento a sus compañeros, al equipo y a la ciudadanía en general, sin incurrir en agresión verbal o física.
j) Actualizar la información de manera oportuna de los datos personales.
k) Informar de manera oportuna el traslado a otro municipio o ciudad.
l) Recibir las visitas domiciliarias que el profesional de la unidad operativa crea pertinente realizar, la cuales estarán en el marco de los seguimientos interdisciplinarios que se realizan en el servicio Centro Día.
m) Hacer uso del apoyo alimentario de manera correcta que aporte a la seguridad alimentaria.
n) Informar de manera oportuna al Centro Día si incurre con incumplimiento de algún criterio de ingreso como el ser pensionado entre otros.

Faltas

La falta se define como el incumplimiento de los deberes, el abuso o extralimitación de funciones y derechos, en tal razón las faltas se han clasificado como: leves, moderas, graves y gravísimas:

Faltas Leves: Son faltas leves las siguientes:

a) Utilizar espacios no autorizados en la unidad operativa.
b) Obtener doble apoyo alimentario en un mes sin tener previa autorización del equipo de profesionales de la unidad operativa.
c) Inasistencia sin justificación a las actividades que se desarrollan en el servicio Centro Día.
d) Presentar comportamientos irrespetuosos tales como: utilización de expresiones soeces, comportamiento vulgar o no permitir la realización de las actividades.
e) Incumplir con el horario establecido para las actividades que se desarrollan en el servicio.

Faltas Moderadas: Son faltas moderadas las siguientes:

a) Ingresar, portar y/o consumir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de sustancia psicoactiva.
b) Realizar actos sexuales o comportamientos eróticos al interior de los Centros que afecten la convivencia de los demás.
c) Daño o mal uso de las instalaciones, dotación o elementos del servicio de manera dolosa.
d) Comercializar, dañar, retirar los elementos que le son entregados por el Centro para su beneficio personal.

Faltas Graves: Son faltas graves las siguientes:

a) Ingresar, portar armas de fuego, corto punzantes, fuegos artificiales, entre otros, la identificación de estos elementos genera el decomiso y posterior entrega a la policía nacional.
b) Agresión verbal y/o amenaza contra servidor público, participante o cualquier persona que hace parte del servicio social.
c) Omisión o falsedad intencionada en la información de identificación.
d) Cobro indebido del apoyo alimentario

Faltas Gravísimas: Son faltas gravísimas las siguientes:

Agresión física a servidor público, persona mayor o cualquier persona que hace parte del servicio social.

3.7 Sanciones

Faltas Leves

Si existe reiterado incumplimiento de la FALTA (3 veces) se realizará la suspensión de la atención durante una semana.

Faltas Moderadas

Si existe reiterado incumplimiento de la FALTA (4 veces) se realizará la suspensión de la atención durante 15 días.

Faltas Graves

Si existe reiterado incumplimiento de la FALTA (4 veces o más) se realizará la suspensión de la atención durante un mes.

Faltas Gravísimas

La vinculación de estas condiciones reconoce la afectación que se presenta al servicio y que conlleva un deterioro de la posibilidad de atención y se realizará egreso del servicio Centro Día.

3.8 Comité de convivencia

El comité busca fomentar la armonía y la convivencia en la ejecución de la estrategia Centro Día al barrio, promoviendo una cultura de respeto y construcción de paz. Este organismo debe proponer estrategias para mediar en la resolución de conflictos, generando de esta manera espacios de conciliación para la calidad de vida a cada uno de los participantes y en general a toda la comunidad.

Conformación comité de convivencia

- Mecanismo de Elección: Las elecciones se realizarán por votación que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los participantes, mediante escrutinio público. Cada equipo de la estrategia Centro Día al Barrio empleará la metodología que mejor se ajuste a sus condiciones, siempre y cuando sea haga de manera transparente y legal.

Funciones del Comité de Convivencia

.

- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular acciones a mejorar, para la actualización, renovar y promover la convivencia.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja y verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Coordinador de la estrategia Centro Día al barrio, deberá remitir la queja a la Subdirección Local y Subdirección para la Vejez.