SISTEMATIZACION DE EXPERIENCIA: GUARDIANES DEL BUEN TRATO EN EL CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO SAN JOSE NAZARETH

LOCALIDAD SUBA

Anexo 1. Plan de Trabajo

Aspectos Generales

Título: **"GUARDIANES DEL BUEN TRATO"**

Elaborado por: Equipo Interdisciplinario

Jhenly Pinzón - Coordinadora
Andrea Carolina Gómez – Trabajadora Social
Johan Sebastián Fandiño – Psicólogo
Dora Stella García – Psicóloga
Julián Ricardo Molano – Terapeuta Ocupacional
Liliam Lima – Nutricionista
Oscar Padilla González – Técnico en Artes y Oficios
Yohn Suarez – Técnico en Educación Física
Mónica Rincón – Técnico en Enfermería
Mayra Álvarez – Técnico en Enfermería
Ayde López – Técnico en Enfermería
Cristhian Vásquez - Técnico en Enfermería

Sobre la experiencia:

¿Qué experiencia se quiere sistematizar? (Delimitar el objeto).

En el marco del Convenio 6872-2023 suscrito entre la Secretaria Distrital de Integración Social y el operador Hogares Si a la Vida para la ejecución del Centro de Cuidado Transitorio San José de Nazareth, se brinda atención integral a 62 personas mayores de 60 años o más que se encuentran en riesgo o situación de habitabilidad en calle; a través de servicios de alojamiento, alimentación y aseo personal, desarrollando además acciones que promueven el autocuidado, la dignificación y el ejercicio de derechos, favoreciendo la autonomía y el envejecimiento activo.[1]

[1] Anexo Técnico Convenio 6872 Componente Atención Integral y Gestión Administrativa

Es así como el Centro de Cuidado Transitorio San José de Nazareth, ubicado en la localidad de Suba; inicia operaciones el 25 de abril de 2023 encontrando en sus participantes diversidad de condiciones, necesidades, problemáticas e historias de vida; evidenciando la necesidad de desarrollar acciones que promuevan una sana convivencia y la adopción de actitudes más empáticas por parte de las personas mayores, fomentando a su vez un ambiente de tolerancia, respeto y tranquilidad dentro de la unidad operativa. Es por ello por lo que se diseña y sistematiza la experiencia denominada “Guardianes del Buen Trato”.

¿Por qué es importante sistematizarla? Breve resumen de la experiencia (Dónde y cuándo se realizó, quiénes participaron, qué pretendía, principales resultados).

El Buen Trato entre los usuarios que asisten a los Centros de Cuidado Transitorio permite el establecimiento de relaciones asertivas favoreciendo la sinergia entre los individuos, comunidades y entornos. Dentro del Centro de Cuidado se han identificado acciones o comportamientos que favorecen la generación de entornos poco favorables para el buen trato. Por esta razón surge la importancia de sistematizar la estrategia “Guardianes del Buen Trato” como la ejecución de una serie de actividades interrelacionadas que contribuyan al favorecimiento del Buen Trato y sana convivencia entre los participantes; favoreciendo además su replicación y/o adaptación en otras instituciones o escenarios.

La estrategia se diseñó por parte del equipo interdisciplinario con el fin de promover un conjunto de acciones y estrategias pedagógicas construidas frente a la convivencia en el Centro de Cuidado Transitorio Día-Noche San José de Nazareth, que permitan la adopción de actitudes más empáticas por parte de los participantes; proyectando a su vez un impacto positivo y reconocido de manera intra y extramural.

Las acciones planeadas para la ejecución de la estrategia fueron elaboradas a partir de un cronograma de trabajo interdisciplinar, donde cada una de las áreas lideró la implementación de actividades en concordancia con el Plan de Atención Institucional (PAI). Los resultados de dichas acciones se han plasmados en la medida en que se realizan cada una de las experiencias, hasta el momento de la construcción del presente documento; consolidando la implementar de la jornada de sensibilización del buen trato, construcción del pacto de convivencia, conformación del comité de convivencia, los cuales constituyen el punto de partida para iniciar la documentación de la experiencia que se basa principalmente en los siguientes conceptos:

- **Convivencia:** La convivencia es la condición de relacionarse con las demás personas a través de una comunicación permanente, fundamentada en el respeto y tolerancia que permita cohabitar y compartir en armonía y en las diferentes situaciones de la vida. Es en la que todos los miembros aportan sus conocimientos, ideas y puntos de vista, de tal forma que buscan solucionar asertivamente aquellos problemas o diferencias que se puedan presentar.
- **Buen Trato:** Conducta universal, resultado del respeto de los derechos, respeto a la DIGNIDAD de la persona. Consiste en establecer una relación satisfactoria entre personas, dar y recibir buen trato no tiene edad, es una forma positiva de relación, consideración, reconocimiento, implica reconocer al otro de igual a igual.
- **Respeto:** Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.

- **Escucha:** La *escucha activa* es una habilidad del ser humano centrada en escuchar con atención a la persona con la que se mantiene una conversación.

1. Sobre el plan de sistematización:

- **¿Para qué se va a realizar la sistematización? (Objetivos)**

- Generar construcción de herramientas y estrategias que aporten en la solución de situaciones conflictivas dentro del CCT, buscando en lo posible que dichas situaciones disminuyan en algún porcentaje.
- Sensibilizar a los usuarios en cuanto a la importancia de su rol en el momento que se requieran sus aportes como representantes del comité de buen trato.
- Documentar la experiencia con el fin de tener un sustento del proceso que a largo plazo aporte en la construcción de nuevas experiencias significativas
- Generar un punto de partida en la historia del CCT que permita plasmar la articulación y trabajo colaborativo entre los participantes y el talento humano
- Posicionar la estrategia del Buen Trato, como una experiencia significativa en espacios donde las personas mayores puedan liderar con sus pares; acciones pedagógicas, reflexivas y de interacción empática.

- **¿Qué aspecto(s) central(es) de la experiencia nos interesa sistematizar? (Eje de**

sistematización)

- Acciones pedagógicas desarrolladas con los participantes**.**
- Acciones de impacto Intramural y Extramural
- Cambios evidenciados a partir de la implementación de cada una de las actividades planeadas.
- Las valoraciones y observaciones de los participantes.
- Resultados obtenidos.
- Aspectos para mejorar en una futura propuesta de sistematización.

- **¿Qué elementos habría que tomar en cuenta en la reconstrucción histórica? (Primeras ideas).**

  - Identificar el punto de partida y por qué se hizo necesario trabajar en torno a una estrategia de buen trato.
  - Consultar fuentes históricas en las cuales se identifiquen de qué forma se han plasmado estrategias en torno a esta temática.
  - Construcción de marco teórico
  - Recolección de vivencias (entrevistas, historias de vida)

- **¿Qué elementos habrá que tomar en cuenta para ordenar y clasificar la información? (Primeras ideas).**

  - Generación de encuestas que permitan evidenciar la valoración que les dan los participantes a los respectivos encuentros y demás acciones realizadas en torno a la estrategia de buen trato
  - Material Audiovisual que den cuenta de cada una de las acciones (línea de tiempo o mural a través de imágenes).
  - Encuestas
  - Organización de archivos
  - Clasificación de la información recolectada en cada una de las experiencias
  - Clasificación de información cualitativa y cuantitativa.

- **¿Qué elementos habrá que tomar en cuenta para la interpretación crítica? (Primeras ideas).**

Se tendrán en cuenta los momentos significativos de la experiencia, cambios que se observaron durante las diferentes etapas, factores que influyeron en la experiencia, valoración tanto del equipo del CCT como de los participantes del servicio.

- **¿Qué fuentes de información vamos a utilizar? (Registros).**

  - Fichas de Seguimiento a Actividades
  - Material Audiovisual y fotográfico
  - Encuestas de Percepción (identificar el sentir de los participantes)
  -

- **¿Cómo se va a realizar la sistematización? (¿Qué procedimientos se utilizarán y quiénes participarán en cada uno?)**

  La sistematización se realizará por medio de la construcción de un documento que dé cuenta de las etapas del proceso, en el que se den a conocer los detalles por los cuales se considera la experiencia como significativa.

  Para dar respuesta a la forma en la cual se realizará la sistematización se deben tener en cuenta los tiempos establecidos en el cronograma, a partir de cada una de las acciones allí plasmadas se realizará la recolección de la información y de los suministros necesarios para el producto final.

  De la misma forma en el cronograma da cuenta de los responsables de las acciones a desarrollar en cada uno de los encuentros planeados.

- **Productos que deben surgir de esta sistematización:**

  Documentación de la experiencia la cual debe dar cuenta desde la identificación de las necesidades, hasta la ejecución de la última experiencia abordada, así como los resultados que referencien los participantes en cuanto a las transformaciones observadas en torno a la estrategia “Guardianes del buen trato”

2. **Plazos y cronograma**:

A continuación, se presenta el cronograma de la estrategia de Guardianes del Buen Trato.

CRONOGRAMA ACCIONES "GUARDIANES DEL BUEN TRATO"			
ITEM	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLES**	**FECHA**
1	Jornada de Sensibilización "Buen Trato es…" Elección Comité de Convivencia	Trabajadora Social - Coordinación	30/05/2023
2	Carrera de Observación: Sensibilización Día Mundial de la Toma de Conciencia y Prevención del Maltrato, Abuso y Abandono en la Vejez (ONU)	Psicólogos – Ed Físico	15/06/2023
3	Tipos, Prevención y Atención de Violencias - Construcción Violentómetro (Alertas de posible maltrato en la vejez	Terapeuta Ocupacional - Artista	27/06/2023
4	¡TratArte Bien! (Mural de Expresiones Artísticas de Prácticas cotidianas de Buen Trato)	Psicólogos	25/07/2023
5	Celebración Mes de la Persona Mayor: Encuentro Mayor (Intercambio Intergeneracional por el Buen Trato)	Equipo Interdisciplinario	29/08/2023
6	Salida Extramural - Catedral de Sal de Zipaquirá Liston del Buen Trato	Equipo Psicosocial	12/09/2023
7	Concéntrese por el Buen Trato	Facilitadores	26/09/2023

	(Actividad Lúdica tipo concurso para la Promoción de la Tolerancia y Respeto por la Diferencia) Entrega de Píldoras por el buen trato.	Equipo Psicosocial.	
8	Elección Segundo Comité de Convivencia	Trabajadora Social Coordinación	26/09/2023
9	Celebración Día Internacional de la Persona Mayor	Talento Humano de la Unidad (Equipo Profesional - Técnico)	5/10/2023
10	Mural por El Buen Trato (Continuación TratArte)	Equipo Psicosocial	10/2023
11	Endulzando la Vida con Buen Trato: Salpicón de Emociones	Nutricionista y Equipo de Salud	20/11/2023
	SPA del Buen Trato: Jornada de relajación y promoción de prácticas de autocuidado y amor propio	Equipo de Salud Facilitadores	21/11/2023
	Buen Trato Hacia los Animales y la Naturaleza: Sembrando Buen Trato en Pro de los Derechos de los Animales. (Embellecimiento de la Huerta Nazarena y espacio experiencial de compartir con mascotas domésticas)	Edu. Físico y Trabajo Social	22/11/2023
	El Arte del Buen Trato… Sesión de meditación para conexión interna, reducir el estrés y aumentar autoconciencia (Práctica de yoga enfocada en el amor propio)	Artes y Terapia Ocupacional	23/11/2023

	Carnaval del Buen Trato: Festival de Juegos Tradicionales – Revista Gimnastica – Comparsa	Equipo Psicosocial	24/11/2023
	Acto de Sensibilización Día Internacional de la NO violencia Contra la Mujer	Facilitadores	25/11/2023
12	Salida Extramural - Parque Jaime Duque	Equipo Psicosocial	30/11/2023
13	Karaoke por La Paz (Espacio cultural temático y sensibilización sobre proceso histórico e impacto)	Trabajadora Social – Equipo de Operarios	25/12/2023
14	Árbol de Propósitos de Año Nuevo (Mecanismos de Resolución de Conflictos)	Trabajo Social – Psicología – Educación Física	30/01/2024
15	Roles por el buen trato	Equipo psicosocial	29/02/2024
15	Cierre Experiencia Significativa: Video Institucional documentando la experiencia y logros de la Estrategia de Los Guardianes del Buen Trato.	Equipo Interdisciplinario	Al cierre del convenio
16	Encuentros y Talleres desde el equipo psicosocial.	Psicólogos - Trabajadora Social	Ejecución Permanente

Anexo 3. Cuadro de recuperación de la experiencia

FECHA	QUÉ SE HIZO	PARA QUÉ	QUIÉNES	CÓMO	RESULTADOS	OBSERVACIONES

30/05/2023	Jornada de Sensibilización “Buen Trato es…” Elección Comité de Convivencia	Para promover espacios de buen trato al interior del CCT.	Coordinación, equipo psicosocial, personas mayores.	Por medio de la promoción de procesos democráticos (votación)	Elección del comité de convivencia	Se presentó oposición de algunos usuarios, respecto a la elección de los representantes del comité de convivencia.
Junio-Julio-2023	Recolección de información	La recolección de la información nos permite: identificación de actores, situación inicial y proyección de etapas del proceso.	Personas mayores, profesionales del CCT San José de Nazareth.	Por medio de actividades como charlas, talleres, que nos permitan identificar los aspectos más relevantes.	Se logran identificar variables que permiten un mejor desempeño en la ejecución de la sistematización.	Se identifica una activa participación por parte de las personas mayores y por medio de ellos se logran resaltar variables que aportan para una mejor ejecución durante el proceso de sistematización.
Agosto-Diciembre	Análisis de información	Se busca identificar la información útil, obtener ideas que	Personas mayores, profesionales del CCT San José de	Por medio de actividades	En un primer momento se obtiene como resultado la	

		nos permitan desarrollar una sistematización adecuada y acorde a las necesidades identificadas.	Nazareth.	teóricas, prácticas y lúdicas.	creación del comité de convivencia, para posteriormente implementar las actividades planteadas en aras de aportar a la estrategia "Los guardianes del buen trato".	

Fuente: Francke y Morgan (1995)

Anexo 4. Cuadro de reconstrucción de la experiencia

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
30 de mayo 2023	Elección comité de convivencia	Se realizó la convocatoria a de las personas mayores	El comité de convivencia tiene por objeto orientar, recibir y dar	Mediante un proceso participativo e implement	El ejercicio logró la masiva participación de las personas	Durante el desarrollo de la actividad de	Los participantes logran realizar un proceso democrático

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	Teniendo en cuenta el marco de derechos y ejercicio de ciudadanía se espera contar con la participación de las personas mayores para llevar a cabo el proceso democrático de elección de representantes de las	que quisieran integrar el comité de convivencia, se indicó que podían postularse y realizar una "campaña electoral" donde establecieran sus planteamientos en pro del mejoramiento de la calidad de vida al interior del centro. Se postulan tres personas mayores: Carlos Arturo	trámite a las quejas y/o situaciones presentadas que constituyen una alteración en la convivencia al interior del centro, también examina de manera confidencial y profesional casos específicos que pueden tipificar conductas inapropiadas por parte de las personas mayores o del área de talento	ando mecanismos de participación como el voto democrático, se postulan tres personas mayores de las cuales deben quedar dos como representantes, que serían las de mayor votación, se da la presentación de cada candidato, posterior	mayores, identificando conceptos que se han abordado en distintos encuentros psicosociales, se evidenció el entusiasmo por establecer un espacio similar a lo que implica una votación de orden distrital y nacional con las garantías que implica este ejercicio.	elección se percibió que algunas personas mayores intentaron sabotear el proceso indicando que este no tenía un propósito, se invitó a que la comunidad mantuviera respeto y tolerancia para la activida	participativo fortaleciendo conceptos abordados en actividades y llevándolo a la práctica.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	personas mayores al comité de convivencia.	Navarrete, Carlos Chaparro Aceros, Luis Alfonso Páez. Esta actividad contó con el acompañamiento de la coordinación, equipo psicosocial, personas mayores que asisten al centro de cuidado transitorio.	humano; el comité está dispuesto a escuchar a las partes involucradas de forma individual acerca de los hechos o conductas en busca de una resolución pacífica del conflicto, se adelantan reuniones periódicas para socializar, hacer seguimiento, verificación de cumplimientos y elaboración de acta trimestral	mente se entrega un cartón electoral para que cada persona mayor realice en secreto su votación. El ejercicio electoral transcurrió en calma y de forma ordenada como resultado de la jornada se instauró la mesa de conteo de votos con la participaci		d y para las personas que desean participar.	

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
			dejando constancia de lo que se realiza desde este. El comité de convivencia se crea para realizar seguimiento a las acciones que dificultan la sana convivencia al interior del centro de cuidado transitorio San José Nazareth	ón de los veedores y garantes del proceso.			
16-07-2023	Se realizó sensibilización del día	Terapeuta ocupacional – Julián Molano Educador	Sensibilización del día mundial de la toma de conciencia	Por medio de la realización de una carrera de	Se fomenta el trabajo en equipo. Se dio seguimiento	. Los participantes demostraron su	Identificar que los participantes han normalizado

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	mundial de la toma de concienc ia y prevenci ón del maltrato, abuso y abandon o en la vejez	físico Yohn Suarez	y prevención del maltrato, abuso y abandono en la vejez	observaci ón con diferentes pruebas ordenada s por dificultad tangram, juegos cognitivos , juego de precisión con pimpones , juego de lanzamien to, juego coordinaci ón visual; como resultado de la finalizació n de cada prueba se le entregaba al equipo una pieza con	de instruccione s. enfocadas al buen trato, la tolerancia y el respeto. Se logró el favorecimie nto de actividades motrices y cognitivas.	interés hasta el moment o en que recibiero n un incentiv o.	los tipos de violencia.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				acciones violentas que describe acciones violentas hacia las personas mayores.			
16-07-2023	Se realiza la socialización del Violentómetro	Terapeuta ocupacional – Julián Molano Educador físico Yohn Suarez- equipo psicosocial- Sebastián Fandiño- Andrea Gómez	Promover el reconocimiento de alerta en aquellas acciones relacionadas con actos violentos.	El equipo psicosocial realizó búsqueda de las violencias más frecuentes presentadas en las personas mayores, posterior a esto se organizó y clasificó en relación con su	Identificación por parte de los usuarios de acciones violentas de las cuales pueden ser víctimas o victimarios. Además, se realizó sensibilización respecto a la importancia de la prevención de las violencias y	No se identificaron dificultades	Los participantes reconocieron acciones de las cuales pueden ser víctimas, se identificó interés por tomar las acciones pertinentes.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				nivel de alerta. Al finalizar cada una de las actividades propuestas durante la carrera de observación se entregaron fichas con los diferentes niveles de violencia (atención, mucho cuidado, alerta, peligro) con el fin de que los usuarios las ubicaran	el fomento del buen trato.		

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				acorde al nivel de gravedad			
	¡TratArte bien!	Sebastián Fandiño - Psicólogo	Promover un espacio de expresiones artísticas relacionadas al buen trato en la vejez	A partir de la articulación con un artista urbano se socializó la historia del arte urbano y dio a conocer algunas técnicas de muralismo realizando una práctica generando una aproximación al trabajo a realizar.	Se brindaron herramientas para el manejo del trazo lo cual permitió que los participantes elaboraran su nombre teniendo en cuenta las técnicas enseñadas	No se han identificado aspectos negativos.	Las personas mayores denotaron interés por la ejecución de esta actividad de la estrategia. Se espera dar continuidad a la elaboración del mural durante la ejecución de la estrategia

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
12-09-2023	Salida Extramural Catedral de Sal de Zipaquirá	Artista-Oscar Padilla-Terapeuta Ocupacional Julián Molano	Promover un espacio de respeto y sana convivencia en las personas mayores que toman el servicio dentro de la unidad.	Se realizo actividad extramural donde se fomentó el proceso la sana convivencia a partir de la realización de un proceso de sensibilización a los usuarios dentro de la actividad.	Dentro de la ejecución de la actividad se realizó entrega del lazo del buen trato, donde se le coloco a los usuarios una cinta donde se recordará el compromiso del buen trato entre los usuarios.	No se identificaron dificultades	Las personas mayores denotaron interés por la ejecución de esta actividad de la estrategia.
22-09-2023	Concéntrese por el Buen trato	Equipo de Facilitadores	Promover el reconocimiento de valores relacionados con el buen trato.	Se realizo actividad de tipo lúdica, por medio de la realizació	Se logro que las personas mayores generaran y reconocimiento de los	No se identificaron dificultades	Las personas mayores denotaron interés por la ejecución de esta

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				n del juego concéntrese, donde se les solicita a las personas mayores que establezcan las parejas acordes a los diferentes valores presentados.	valores que influyen en el buen trato y la sana convivencia.		actividad de la estrategia.
22-09-2023	Píldoras para el Buen Trato	Equipo Psicosocial Stella García - Psicóloga Andrea Gómez - Trabajadora Social	Promover el buen trato en las personas mayores a partir de la ejecución de una actividad simbólica	Se realizo la entrega de las píldoras del buen trato a cada uno de los participantes con el	Se evidenció acogida y agrado por la ejecución de la actividad de parte de las personas mayores	No se identificaron dificultades	Las personas mayores denotaron interés por la ejecución de esta actividad de la estrategia.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
		Sebastian Fandiño - Psicólogo	(entrega de las píldoras para el buen trato).	contenido y dosis recomendada.	participantes.		
26-09-2023	Elección comité de convivencia. (Segunda Elección) Teniendo en cuenta el marco de derechos y ejercicio de ciudadanía se espera contar con la participación de las	Personas Mayores - Equipo Psicosocial	El comité de convivencia tiene por objeto orientar, recibir y dar trámite a las quejas y/o situaciones presentadas que constituyen una alteración en la convivencia al interior del centro, también examina de manera confidencial y profesional	Se realizo reunión con las personas mayores asistentes a la unidad. Se les realizo una socialización del objetivo del comité y se invita a las personas mayores a postularse. Las personas mayores que se	El ejercicio logró la masiva participación de las personas mayores, identificando conceptos que se han abordado en distintos encuentros psicosociales, se evidenció el entusiasmo por establecer un espacio similar a lo que implica una votación de orden		Los participantes logran realizar un proceso democrático participativo fortaleciendo conceptos abordados en actividades y llevándolo a la práctica.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	personas mayores para llevar a cabo el proceso democrático de elección de representantes de las personas mayores al comité de convivencia.		casos específicos que pueden tipificar conductas inapropiadas por parte de las personas mayores o del área de talento humano; el comité está dispuesto a escuchar a las partes involucradas de forma individual acerca de los hechos o conductas en busca de una resolución pacífica del conflicto, se adelantan reuniones	postulan como representantes al nuevo comité de convivencia fueron: Luis Ernesto Bobadilla y Carlos Sánchez Sánchez.	distrital y nacional con las garantías que implica este ejercicio.		

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
			periódicas para socializar, hacer seguimiento, verificación de cumplimientos y elaboración de acta trimestral dejando constancia de lo que se realiza desde este. El comité de convivencia se crea para realizar seguimiento a las acciones que dificultan la sana convivencia al interior				

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
			del centro de cuidado transitorio San José Nazareth				
05-10-2023	Celebración Día Internacional de la Persona Mayor	Talento Humano - Equipo Profesional - Técnico	Reconocer y valorar a las personas mayores, promover sus derechos y bienestar. Garantizar una vejez digna enmarcada por el respeto y el buen trato a las personas mayores.	Se realizo una actividad teórico-práctica donde se sensibilizo a las personas mayores de reconocer y promover el envejecimiento como un proceso activo y digno, caracterizado por el	Se logró sensibilizar a las personas mayores para que reconozcan el envejecimiento y la etapa de la vejez como una etapa de goce, una etapa digna y de respeto.	En algunos casos las personas mayores opacan el goce de la etapa asociado a factores sociales, económicos, entre otros.	

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				goce de la autonomía, el desarrollo de las habilidades. Posterior a esto se realizó una salida tipo comparsa por los alrededores de la unidad, celebrando el envejecimiento.			
10-2023	Mural artístico Por el Buen Trato (Continuación	Equipo Psicosocial Stella García - Psicóloga Andrea	Promover la expresión de habilidades artísticas, y contribuir a la	Se realizo a partir del apoyo del colectivo “Parceros por	Se evidencio un alto interés de parte de los usuarios para el trabajo		Algunas de las personas mayores presentan una experiencia significativa

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	TratArte).	Gómez - Trabajadora Social Sebastian Fandiño - Psicólogo	apropiación del concepto del buen trato dentro de la unidad, en las dinámicas cotidianas. Adicionalmente favorecer la expresión de gustos, intereses y elementos a contener dentro del mural.	Bogotá", quienes de forma conjunta con las personas mayores asistentes a la unidad realizaron el diseño de los elementos a contener dentro del mural y	colaborativo, se denoto agrado por la ejecución de esta actividad además de su interés de expresar los elementos que componen la sana convivencia y el buen trato dentro de la unidad.		para la elaboración de esta actividad.
20/11/2023	Endulzando la Vida con Buen Trato: Salpicón de Emociones	Nutricionista y Equipo de Salud	Actividad Celebrada e el marco de la semana del buen trato, buscó promover la comprensión	Por medio de la preparación de un salpicón de frutas, donde los participantes	Fortalecimiento de la conexión emocional y creación de un ambiente de apoyo mutuo a través del	No se presentaron.	

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
			emocional, la conexión interpersonal y el apoyo mutuo entre los participantes, con el fin de fortalecer el buen trato entre los participantes.	asociaron cada uno de los ingredientes como una emoción y así promover la comprensión de las emociones inmersas en cada uno de los asistentes.	reconocimiento y respeto constructivo de las emociones compartidas.		
21-11-2023	SPA del Buen Trato: Jornada de relajación y promoción de	Equipo de Salud Facilitadores	Actividad Celebrada en el marco de la semana del buen trato, buscó proporcionar un espacio	Por medio de a realización de un SPA de manos, donde se invitó a los	Se logró el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la promoción de la empatía y	No se presentaron.	Se logró generar un espacio acogedor, promoviendo relaciones más positivas y un bienestar

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	prácticas de autocuidado y amor propio		relajante que promueva el bienestar emocional, fortalezca relaciones positivas, fomente la conciencia sobre el buen trato y genere un ambiente de cuidado y respeto.	usuarios a realizar acciones del cuidado de la piel y las manos, difundiendo simultáneamente una sensibilización de la importancia del autocuidado como fortalecedor del buen trato.	un ambiente que fomente el bienestar físico y emocional a través de prácticas centradas en el respeto y la atención positiva hacia los sí mismo y los demás.		general.
22-11-2023	Buen Trato Hacia los Animales y la Naturale	Edu. Físico y Trabajo Social	Actividad Celebrada en el marco de la semana del buen trato,	Por medio de la participación del IDBYPA, la Policía	Se logró el aumento en la conciencia y el conocimient	No se presentaron.	Es de considerar que para algunos usuarios no es relevante

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	za: Sembrando Buen Trato en Pro de los Derechos de los Animales		buscó promover el bien trato hacia los animales y la naturaleza, abogando por prácticas éticas, sostenibles y respetuosas que impulsen el bienestar de todas las formas de vida.	Nacional, se realizó una jornada de sensibilización y de socialización de las normas y leyes vigentes para la protección de los animales y la naturaleza.	o sobre la importancia de respetar y aplicar las normas destinadas a salvaguardar el bienestar de los animales y preservar el medio ambiente		el cuidado de la naturaleza y sus implicaciones.
23-11-2023	El Arte del Buen Trato… Sesión de meditación para conexión interna,	Artes y Terapia Ocupacional	Actividad Celebrada en el marco de la semana del buen trato, buscó desarrollar la	Por medio de una sesión	Se logró que las personas mayores comprendan la importancia del aumentar en	No se presentaron.	Se denoto un interés de las personas mayores asistentes en continuar realizando este tipo de actividades.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
	reducir el estrés y aumentar autoconciencia (Práctica de yoga enfocada en el amor propio)		conciencia emocional y la empatía para fomentar relaciones más positivas y un comportamiento respetuoso hacia los demás.		la capacidad responder a las situaciones con calma y serenidad, lo que lleva a interacciones más respetuosas y relaciones más saludables		
25-11-2023	Acto de Sensibilización Día Internacional de la NO violencia Contra la Mujer	Facilitadores	Actividad Celebrada en el marco de la semana del buen trato, se realizó con el fin de concientizar a las personas mayores sobre la existencia y persistencia	Por medio de la presentación de una serie de videos reflexivos y a partir de la realización de un espacio de conversación se	Se logra que las personas mayores comprendan y se concienticen de la problemática, así mismo asuman una actitud hacia la igualdad de género y	No se presentaron	Se evidencia en algunas personas un imaginario con un componente machista.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
			de la violencia hacia las mujeres y así fomentar la búsqueda de un alto a esta problemática social.	buscó que las personas mayores sean participes del cambio y la búsqueda de soluciones.	así se pueda disminuir el estigma y silencio frente a estos casos.		
30-11-2023	Salida Extramural - Parque Jaime Duque	Equipo Psicosocial	Ofrecer una experiencia enriquecedora que promoviera la diversión, el aprendizaje, la construcción de relaciones positivas y el bienestar emocional de los	Se realizo actividad extramural donde se fomentó el proceso la sana convivencia a partir de la realización de un proceso de	Se logró el fortalecimiento de vínculos sociales, el trato respetuoso, el bienestar emocional, el desarrollo de habilidades sociales.	No se presentaron.	Se evidenció un impacto positivo en el estado anímico y dinámicas relacionales de los usuarios durante la salida

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
			participantes. Así mismo se busco el respeto hacia los animales.	sensibilización a los usuarios dentro de la actividad.			
25-12-2023	Karaoke por La Paz (Espacio cultural temático y sensibilización sobre proceso histórico e impacto)	Trabajadora Social – Equipo de Operarios	Fomentar la unidad, la armonía y la promoción de la paz a través de la música y la participación social.	Se dispuso de un espacio en el área del comedor, donde por medio de la realización de actividades relacionadas con el canto los usuarios fortalecieron sus vínculos y se	Las personas mayores generaron un espacio de participación social enmarcado en el respeto y la promoción de la paz. Se fomentó la participación y el buen trato.	No se presentaron.	

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				promocio no el relaciona miento enmarcad o por la paz.			
30-01-2024	Árbol de Propósit os de Año Nuevo (Mecanis mos de Resoluci ón de Conflicto s)	Trabajo Social – Psicología – Educación Física	Promover y fortalecer el establecimi ento y ejecución de metas en las personas mayores. Así mismo promover la resolución de conflictos como mecanismo influyente en el cumplimient o de los diferentes propósitos.	Por medio de la realizació n de la actividad – se logro generar un espacio de reflexión donde las personas mayores logren identificar los diferentes propósito s a cumplir. Por medio	Se logró que las personas se establezcan metas y reconozcan las diferentes dificultades que se pueden presentar y así mismo se logra que las personas generen alternativas para la resolución de conflictos que se	No se presenta ron	Las personas mayores asocian el incumplimien to de algunas metas a la disponibilida d de recursos económicos.

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
				de su expresión verbal o escrita los usuarios plantaron de forma simbólica sus propósitos en el árbol para su posterior crecimiento y desarrollo	puedan presentar.		

FECHA	¿QUÉ PASÓ?	¿QUIÉNES LO HICIERON?	¿PARA QUÉ LO HICIERON?	¿CÓMO LO HICIERON?	RESULTADOS		PREGUNTAS/ OBSERVACIONES
					POSITIVOS	NEGATIVOS	
29-02-2024	Se realiza conformación de grupos, los cuales deben asumir diferentes roles a partir de la propuesta en la cual deben resolver un caso.	Psicólogo Trabajadora Social	Promover la mejora de habilidades sociales que permitan que los participantes den el manejo a situaciones adversas.	Por medio de la conformación de grupos que asumieron diferentes tareas las cuales debían ser asumidas como retos.	La actividad permitió que las personas mayores identificaran las causas y posibles comportamientos relacionados a la falta de respeto. Se fomentó el desarrollo de estrategias que fortalecieran la empatía y el respeto.		La personas mostraron interés por la actividad al identificar que debían asumir roles diferentes a los de su cotidianidad.

Fuente: Barnechea García y Morgan Tirado (2007)

Anexo 5. Cuadro de recuperación del contexto

FECHA	CONTEXTO INSTITUCIONAL	CONTEXTO LOCAL	CONTEXTO NACIONAL	OBSERVACIONES
2023	Diseño de una estrategia por parte del equipo interdisciplinario del CCT San José de Nazareth, se realizó el planteamiento de una serie de actividades de tipo intramural y extramural para ejecutar de forma mensual, teniendo en cuenta fechas importantes como: Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, Mes Mayor, Semana del buen Trato, Feriados.			
2018		Cartilla sobre el		

		buen trato, generada por el ministerio de salud. Es una invitación a que las personas mayores, cuidadores y comunidad en general reciban un buen trato por parte de quienes son responsables de su cuidado. El documento se desarrolla en base a la ley 1850 de 2017, artículo 6 el cual establece la responsabilidad del ministerio de salud y protección social en la implementación de una ruta de atención inmediata del maltrato de personas adultas mayores. La cartilla se realizó en forma conjunta con la secretaría de educación con el objetivo de apoyar las		

		responsabilidades en materia de garantía de derechos de las personas mayores, mediante la apropiación e implementación por parte de los ciudadanos, los educadores, personal de atención directa y autoridades en los entornos hogar, educativo, laboral e institucional. El documento plasma conceptos generales, atención del maltrato de las personas adultas mayores, buen trato hacia las personas adultas mayores: deberes de las familias y las personas cuidadoras, promoción del buen trato y promoción del mal trato, líneas de acción para denunciar el		

		maltrato.		
2012-2015			Estudio: Responsabilidad social y bienestar de la persona mayor. Se muestra el resultado de un estudio realizado en dos contextos, Colombia y España buscando reconocer la realidad social y la importancia de las políticas gubernamentales y sociales vigentes para la protección y calidad de vida de la población adulta mayor. Se aplican tres encuestas estructuradas y un cuestionario se busca compilar información primaria y secundaria referente al hogar, la residencia, y las políticas de bienestar en	

			protección responsabilidad social y centro asistenciales. El estudio demuestra la importancia de la economía social y los centros de promoción los llamados a tomar cartas en el asunto promoviendo prácticas de buen trato resaltando la importancia de la inclusión teniendo en cuenta la academia, la empresa, el gobierno y la sociedad.	

Fuente: Francke y Morgan (1995)

Anexo 6. Reconstrucción de la situación inicial

- ¿Cuál era la situación inicial sobre el tema a sistematizar y la experiencia, describa la situación de los principales indicadores identificados en el marco conceptual (antes de la intervención)?

Resulta importante documentar la estrategia de buen trato para personas mayores por varias razones:

1. Dignidad y respeto: Todas las personas merecen ser tratadas con dignidad y respeto, independientemente de su edad. Una estrategia de buen trato garantiza que los adultos mayores sean valorados y respetados en todas las interacciones.

2. Salud mental y emocional: El buen trato promueve la salud mental y emocional de las personas mayores. El aislamiento social y el abuso pueden tener un impacto negativo en su bienestar psicológico, mientras que el apoyo emocional y social puede mejorar su calidad de vida.

3. Autonomía y participación: Fomentar la participación de las personas mayores en las decisiones que afectan sus vidas y promover su autonomía les permite mantener un mayor control sobre su entorno y estilo de vida.

4. Prevención del abuso: Una estrategia de buen trato incluye la detección temprana y la prevención del abuso y la negligencia hacia las personas mayores, lo que es esencial para su protección.

5. Impacto en la sociedad: La población de adultos mayores está creciendo en muchas partes del mundo. Promover el buen trato a esta población contribuye a una sociedad más justa y solidaria.

Como situación inicial para establecer la estrategia del buen trato para personas mayores es fundamental para garantizar su bienestar, dignidad y calidad de vida.

En la situación inicial sobre el tema a sistematizar y la experiencia, los principales indicadores identificados fueron:

- La identificación de conflictos y desacuerdos entre las personas mayores, lo cual generó la necesidad de crear normas de convivencia al interior del Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth.

- La necesidad de unificar criterios en cuanto al pacto de convivencia de forma que se puedan generar reglas básicas que aporten en la convivencia de las personas mayores, la concepción de establecer un pacto de convivencia orientado al buen trato estableciendo acuerdos desde aspectos claves que los participantes tienen sobre el concepto de convivencia donde se encontró que perciben este concepto así: Respeto, Caridad, Amabilidad Escuchar, Trabajo en equipo, Autocontrol, Espiritualidad, Tolerancia, Paz interior, Salud, Cordialidad, Humildad.
- Elección del comité de convivencia se da Desde la coordinación y el Equipo Psicosocial del Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth se realiza la apertura a la actividad de presentación de candidatos para el comité de convivencia y su posterior votación y conteo de votos.

  Teniendo en cuenta el marco de derechos y ejercicio de ciudadanía se espera contar con la participación de las personas mayores para llevar a cabo este proceso en orden, transparencia y respeto. Por lo anterior se invita a los participantes a estar en escucha a la presentación de los candidatos y se llama a los señores Luis Alfonso Páez, Carlos Chaparro Aceros y Carlos Arturo Navarrete Díaz a que realicen su intervención.

  Después de la presentación de los tres candidatos al comité de convivencia se inicia con el proceso de votación, se indica que este proceso debe ser secreto y ordenado.

  El ejercicio electoral transcurrió en calma y de forma ordenada como resultado de la jornada se instauró la mesa de conteo de votos con la participación de la Coordinadora, Las votaciones quedaron de la siguiente manera:

  Veintiséis (26) votos para el señor Luis Alfonso Páez

  Diez (10) votos para el señor Carlos Chaparro

  Seis (6) votos para el señor Carlos Navarrete

  Cuatro (4) votos en blanco

  Como resultado de la jornada electoral de representantes de comité de convivencia las personas mayores eligieron a Luis Páez y a Carlos Chaparro, Elaboración del cronograma de actividades para la ejecución de la experiencia “Guardianes del buen trato”

- Desarrollo de las actividades propuestas al interior del Centro de Cuidado Transitorio en las

cuales se involucra a las personas mayores promoviendo acciones de buen trato que permitan fortalecer el pacto de convivencia.

- Inicio de actividades propuestas en la unidad operativa, para posterior realizar la respectiva documentación y sistematización.

· La experiencia la motivo la necesidad de fortalecer vínculos afectivos, redes de apoyo familiares, sociales, de resignificar vivencias, de iniciar con una transformación de vida productiva en las personas mayores del servicio, basada en experiencias, saberes adquiridos y auto reflexión.

.

.

- ¿Podría mostrar datos respecto a esta situación inicial (línea base, diagnostico, etc.)?

Al ser una estrategia construida durante el mismo desarrollo del servicio se logra evidenciar que por medio de un ideal de convivencia, el cual se encuentra basado en las percepciones que tienen las personas mayores se hace referencia a un conjunto de principios y valores que promueven relaciones armoniosas y respetuosas entre individuos y comunidades, lo anterior se logra evidenciar desde un aspecto cualitativo en los distintos encuentros, desde las distintas áreas donde las personas mayores pueden expresar sus inquietudes y necesidades en algunos aspectos comunes del ideal de convivencia los cuales incluyen:

1. Respeto: El respeto mutuo es fundamental. Esto implica considerar las opiniones, creencias y derechos de los demás, incluso si difieren de los propios.

2. Tolerancia: La tolerancia implica aceptar las diferencias individuales y culturales sin juzgar ni discriminar a otros por esas diferencias.

3. Empatía: La capacidad de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus sentimientos y perspectivas es esencial para una convivencia armoniosa.

4. Comunicación efectiva: La comunicación abierta y respetuosa es clave para resolver conflictos y evitar malentendidos.

5. Colaboración: Trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes y resolver problemas fortalece las relaciones y la convivencia.

6. Justicia y equidad: La justicia implica tratar a todos de manera justa y equitativa, sin favorecer a ciertos grupos o individuos.

7. Solidaridad: La solidaridad implica apoyar y ayudar a quienes lo necesitan, mostrando compasión y generosidad hacia los demás.

8. Cumplimiento de normas y leyes: Respetar las normas y leyes establecidas en una sociedad contribuye a un ambiente de convivencia ordenado y seguro.

- ¿Cuál fue el enfoque, objetivo y estrategias (hipótesis inicial de trabajo o intervención) del proyecto de intervención?

Se busca que, por medio de un enfoque participativo, las personas mayores sean protagonistas de acciones que permitan transformar situaciones de su cotidianidad por medio de prácticas que aporten en la construcción de una mejor convivencia de forma que se apropien de las herramientas brindadas.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la interacción de los participantes durante el desarrollo de las actividades y rutinas propuestas en el CCT se generan las siguientes premisas respecto al trabajo a desarrollar.

- Las personas mayores resuelven sus conflictos de acuerdo con sus experiencias, en las cuales posiblemente el recurrir al diálogo o a la generación de acuerdos es una opción poco frecuente.
- La generación de reglas de convivencia que fomenten el buen trato, por medio del fortalecimiento de diferentes habilidades como el diálogo, la negociación, el establecimiento de reglas, el cumplimiento de normas.
- La experiencia “Guardianes del buen trato” aporta en el fortalecimiento de la autonomía, ya que se busca que las personas mayores tomen decisiones asertivas que aporten en el desarrollo de una sana convivencia basada en el buen trato.

- ¿Cuál era la actitud y las competencias respecto al problema de intervención de los principales actores?

  Las personas mayores gradualmente se fueron adaptando a las diferentes estrategias, especialmente luego de conocer los aspectos que conforman el pacto de convivencia, el cual les permite consultar el proceso a seguir ante situaciones que alteren o afecten la sana convivencia al interior del CCT.

  Se identifica que las personas mayores se acogieron a la estrategia, han realizado la apropiación de diferentes conceptos trabajados durante el desarrollo de cada una de las dinámicas, las habilidades comunicativas de los participantes han tenido avances significativos, teniendo en cuenta que se basan en argumentos propios de la estrategia y del pacto de convivencia para remitirse a la búsqueda de soluciones ante las situaciones que se presenten en el servicio.

  Se evidencia mayor interacción en los espacios de participación, comprendiendo la participación como un proceso democrático que individual y colectivo para conseguir la transformación del entorno en busca de bienestar e intereses comunes.

Anexo 7. Lista de chequeo de la sistematización de datos cualitativos

En este documento encontrará tres etapas que le ayudarán a evidenciar si su sistematización fue válida y confiable para un posterior análisis de información.

Recolección de Datos

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
Elección de comité de convivencia	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth, comedor principal.	11-05-2023	11-05-2023
Encuentros área de psicología fortaleciendo aspectos relacionados al buen trato. (autonomía, toma de decisiones, emociones)	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth comedor principal, Quiosco.	Se realiza ejecución de forma continua.	Se realiza ejecución de forma continua.
Encuentros del área de Trabajo social fortaleciendo aspectos relacionados al buen trato. (Participación, convivencia)	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth comedor principal, Quiosco.	Se realiza ejecución de forma continua.	Se realiza ejecución de forma continua.

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
Encuentros intergeneracionales- Fundación Toma un Niño de la Mano	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth- jardín central	29-06-2023	29-06-2023
Carrera de Observación: Sensibilización Día Mundial de la Toma de Conciencia y Prevención del Maltrato, Abuso y Abandono en la Vejez (ONU)	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth- jardín central	15-06-2023	15-06-2023
Tipos, Prevención y Atención de Violencias - Construcción Violentómetro (Alertas de posible maltrato en la vejez	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth- jardín central.	27-06-2023	27-06-2023
Celebración Mes de la Persona Mayor: Encuentro Mayor (Intercambio Intergeneracional por el Buen Trato, Estrategia local PARCEROS POR BOGOTÁ)	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth- jardín central, Quiosco.	28-06-2023	28-06-2023

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
Salida Extramural Catedral de Sal de Zipaquirá	Catedral de Sal de Zipaquirá - (Zipaquirá-Cundinamarca)	12-09-2023	12-09-2023
Concéntrese por el buen trato. Actividad	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth - Área Múltiple	22-09-2023	22-09-2023
Píldoras del "Buen Trato"- Estrategia para la promoción del Buen Trato por medio de la entrega de píldoras (simbólico)	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth - Área Múltiple	22-09-2023	22-09-2023
Elección del Segundo Comité de Convivencia	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth - Área Múltiple	26-09-2023	26-09-2023
Celebración Día Internacional de la Persona Mayor	Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth - Alrededores del Centro	5-10-2023	5-10-2023
Elaboración Mural por el Buen Trato (TratArte).	Zona Verde Posterior - Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth	10-2023	10-2023
Semana del buen trato día 1 jornada de autocuidado en articulación con el SENA	Kiosco CCT San José de Nazareth	20-11-2023	20-11-2023

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
Semana del buen trato Día 1 Endulzando la vida con buen trato-salpicón de emociones	Comedor CCT San José de Nazareth	20-11-2023	20-11-2023
Semana del buen trato Día 2 spa de manos	Kiosco CCT San José de Nazareth	21-22-2023	21-11-2023
Semana del buen trato día 3 prácticas de cuidado hacia las mascotas	Comedor CCT San José de Nazareth	22-11-2023	22-11-2023
Semana del buen trato día 4 Relajación y meditación	Zona verde CCT San José de Nazareth	23-11-2023	23-11-2023
Semana del buen trato día 5 Sensibilización día 25 N	Comedor CCT San José de Nazareth	25–11-2023	25-11-2023
Salida Extramural – Parque Jaime Duque	Fundación Parque Jaime Duque	30-11-2023	30-11-2023
Novena de aguinaldos día 1, se trabajo en torno al valor de la alegría.	Comedor CCT San José de Nazareth	16-12-2023	16-12-2024
Novena de aguinaldos día 2, se reflexionó en torno al valor de la comunicación	Comedor CCT San José de Nazareth	17-12-2023	

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
Novena de aguinaldos día 3, se reflexionó en torno al valor del amor	Comedor CCT San José de Nazareth	18-12-2023	
Novena de aguinaldos día 4, se reflexionó en torno al valor de la responsabilidad	Comedor CCT San José de Nazareth	19-12-2023	
Novena de aguinaldos día 5, se reflexionó en torno al valor de la reconciliación y el perdón	Comedor CCT San José de Nazareth	20-12-2023	
Novena de aguinaldos día 6, se reflexionó en torno al valor del respeto	Comedor CCT San José de Nazareth	21-12-2023	
Novena de aguinaldos día 7, se reflexionó en torno al valor de la honestidad.	Comedor CCT San José de Nazareth	22-12-2023	
Karaoke por la paz	Comedor CCT San José de Nazareth	22-12-2023	
Novena de aguinaldos día 8, se reflexionó en torno al valor de la humildad.	Comedor CCT San José de Nazareth	23-12-2023	
Novena de aguinaldos día 9, se reflexionó en	Comedor CCT San José de Nazareth	24-12-2023	

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
torno al valor de la fraternidad.			
Árbol de propósitos de Año nuevo – Mecanismos de Resolución de Conflictos	Área Quiosco Centro de Cuidado Transitorio San José Nazareth	30-01-2024	
Preguntas de investigación que se respondieron	"¿Cuál es el impacto del buen trato hacia las personas mayores en su convivencia y su interacción social?" "¿Cuáles son las mejores prácticas y estrategias para prevenir y abordar el abuso y la negligencia hacia las personas mayores en entornos de cuidado y en la comunidad?" "¿Cómo pueden las políticas públicas y las iniciativas gubernamentales fomentar el buen trato hacia las personas mayores y garantizar su protección en la sociedad?	Se realiza ejecución de forma continua.	Se realiza ejecución de forma continua.
¿Qué información no se logró recoger?	Al ser una estrategia de recolección de información continua se encuentra en retroalimentación constante		

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
¿Nuevas hipótesis? Supuestos.	Supuestos: 1. *Dignidad como base: * Se parte del supuesto de que cada persona mayor tiene derecho a ser tratada con dignidad, independientemente de su situación, y que esto es esencial para su bienestar. 2. *Educar y sensibilizar: * Se supone que la educación y la sensibilización de la sociedad y los profesionales de la salud son fundamentales para promover el buen trato hacia las personas mayores. 3. *Participación: * Se supone que fomentar la participación de las personas mayores en la toma de decisiones relacionadas con su vida y cuidado contribuirá a una convivencia más positiva. 4. *Prevención y detección temprana: * Se parte del supuesto de que una estrategia de buen trato debe incluir mecanismos de prevención y detección temprana del abuso y la negligencia, así como protocolos de intervención adecuados. 5. *Apoyo institucional y gubernamental: * Se supone que el apoyo de instituciones,	Se realiza ejecución de forma continua.	Se realiza ejecución de forma continua.

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
	organizaciones y gobiernos es esencial para implementar y mantener una estrategia efectiva de buen trato hacia las personas mayores. 6. *Evaluación y mejora continua: * Se asume que la evaluación constante de la estrategia y la disposición a realizar ajustes en función de los resultados son necesarias para su éxito a largo plazo. Estos supuestos respaldan la hipótesis de que una estrategia de buen trato bien diseñada puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de las personas mayores y reducir la incidencia de maltrato y negligencia. "Una estrategia integral de buen trato hacia las personas mayores, que incluya la promoción de la dignidad, el respeto, la empatía y la participación, mejorará su calidad de vida y reducirá la incidencia de abuso y negligencia en esta población."		

Otros Aspectos importantes que deben registrarse	Registrar aspectos importantes sobre la estrategia de buen trato es fundamental para su implementación y seguimiento efectivo. Algunos aspectos clave que deben registrarse incluyen el propósito principal de la estrategia, incluyendo los objetivos específicos que se esperan lograr. Definir los indicadores medibles que permitirán evaluar el impacto y efectividad de la estrategia. Recursos y presupuesto: Registrar los recursos humanos y materiales asignados para implementar la estrategia, asegurando que haya suficientes para llevar a cabo las acciones planificadas. Cronograma: Establecer un calendario detallado que especifique cuándo se llevarán a cabo las diferentes actividades de la estrategia. Participación de las partes interesadas: * Registrar cómo se involucró a las personas mayores, sus familias, profesionales de la salud y otros actores relevantes en el diseño y la implementación de la estrategia. Comunicación y sensibilización: Registrar las acciones planificadas para informar y sensibilizar a la comunidad sobre la	Se realiza ejecución de forma continua.	Se realiza ejecución de forma continua.

TIPO DE CONTACTO	LUGAR	FECHA DE REALIZADO	FECHA DE CODIFICACIÓN
	estrategia de buen trato. Registrar estos aspectos clave garantizará que la estrategia de buen trato se implemente de manera efectiva y se mantenga enfocada en sus objetivos y principios fundamentales.		

Anexo 8. Formato para documentar lecciones aprendidas

1. Información General

Nombre de la dependencia	*Subdirección para la Vejez*
Nombre de contacto	*Jhenly Pinzón*
Correo electrónico	*cuidadotransitoriosanjose@gmail.com*
Teléfono	*3103295991*
Periodo y/o duración de implementación de la lección a documentar	El período correspondiente a la implementación de las acciones a documentar comprende desde el mes de Mayo de 2023 al mes de Enero de 2024.

Miembros del equipo	Jhenly Pinzón – Coordinadora Andrea Carolina Gómez – Trabajadora Social Johan Sebastián Fandiño – Psicólogo Stella García – Psicóloga Julián Ricardo Molano – Terapeuta Ocupacional Liliam Lima – Nutricionista Oscar Padilla González – Técnico en Artes y Oficios Yohn Suarez – Técnico en Educación Física Mónica Rincón – Técnico en Enfermería Mayra Álvarez – Técnico en Enfermería Ayde López – Técnico en Enfermería Cristhian Vásquez - Técnico en Enfermería

2. Información sobre la lección aprendida

Titulo	Guardianes del Buen trato
Tema	Mejorar la convivencia en el Centro de Cuidado San José Nazareth al desarrollar herramientas y estrategias para abordar conflictos.
Objetivo	Promover la resolución efectiva de situaciones conflictivas dentro del Centro de Cuidado de Personas Mayores (CCT) a través de la implementación de herramientas y estrategias, sensibilizando a los usuarios sobre su papel como propulsores de buen trato
Descripción	A partir de diferentes factores como: experiencias de vida, temperamentos, estados emocionales, dinámicas cotidianas, antecedentes personales y sociales, se evidencio en el CCT San José de Nazareth una serie de situaciones de tipo conflictivo que interfirieron en la sana, tolerante y respetuosa convivencia entre los diferentes participantes que toman el servicio diurno y nocturno dentro del CCT. A partir de esto se establece la ejecución de una serie de actividades

	que buscaron sensibilizar a las personas mayores frente a la importancia de la sana convivencia enmarcada en los diferentes valores que la comprenden como respeto, tolerancia, paciencia buscando así el buen trato y generando un impacto en la dignidad humana, la salud mental, la autonomía y participación de las personas mayores. La aplicación de estos procesos de sensibilización buscó que las personas mayores generaran estrategias para favorecer los procesos de interacción y resolución de conflictos, la creatividad para la resolución de estos.
Acciones implementadas	La implementación de la estrategia de "**Guardianes del Buen Trato**" busca proporcionar un trato adecuado en la sociedad, la familia, los profesionales, generando bienestar, dignificando la vejez y enriqueciendo nuestra comunidad al interior del centro de cuidado transitorio. El buen trato a personas mayores merece el diseño de estrategias, de campañas de sensibilización, sostenibilidad y adaptación de modelos de atención, de cuidados, dirigidos a favorecer la autonomía, evitar situaciones de dependencia, hacia la atención, centrada en la persona, garantizando la dignidad. Ofrecer una atención integral al final de la vida, a las personas mayores, desde los aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales, da sentido y esperanza. Facilitar el acceso a recursos, información, participación y decisión en el plan de cuidados. En la estrategia de buen trato, se implementan en el momento continuo una variedad de acciones destinadas a promover el respeto, la dignidad y el bienestar de las personas, estas actividades y encuentros se orientan a dar respuesta no solo de la estrategia en sí, también de los lineamientos de la Política pública de vejez y envejecimiento, por ello estas acciones se fundamentan en: sensibilización y educación, prevención de Abuso, en promover la participación Activa, promoción de la dignidad y Acceso a recursos,
Dificultades	¿Qué dificultades se presentaron?, ¿cómo fueron superadas? Durante la ejecución de la estrategia se encontró que las personas mayores

	presentan imaginarios ya preestablecidos frente a la forma o los mecanismos para la resolución de los conflictos; encontrando alternativas basadas en la agresión verbal o en la agresión física desde cualquier comportamiento. Así mismo se encontró una baja motivación a la hora de intentar solucionar cualquier tipo de conflicto, principalmente a partir del dialogo. A partir de esto se generó la estrategia de los guardianes del buen trato, que buscó que por medio de las diferentes estrategias de sensibilización las personas mayores generaran alternativas adaptativas y positivas para la resolución de conflictos. Las actividades generadas implicaron: Juegos, charlas, talleres, celebraciones de fechas especiales todas enfocadas en la sensibilización de las personas mayores y la búsqueda del “Buen Trato” entre los participantes de la unidad.

Resultados obtenidos	Escriba los resultados obtenidos por las acciones implementadas ¿Qué salió bien?, ¿Qué salió mal? Reducción de Conflictos: Después de la implementación de las herramientas y estrategias de resolución de conflictos, se observó una disminución significativa en la frecuencia y la gravedad de los conflictos en el CCT. Los usuarios y el personal están mejor equipados para abordar y resolver desacuerdos de manera constructiva. Mayor Participación de los Usuarios: La sensibilización sobre el papel de los usuarios como guardianes del buen trato condujo a una mayor participación y compromiso por parte de las personas mayores. Se sienten más empoderados para expresar sus preocupaciones y contribuir a la mejora del ambiente en el centro. La estrategia ha posicionado el Buen Trato como una experiencia significativa en el CCT. Las acciones pedagógicas y reflexivas han aumentado la conciencia sobre la importancia del respeto mutuo, y las personas mayores lideran con el ejemplo en la promoción de relaciones empáticas y amigables. En resumen, la estrategia ha generado resultados positivos en términos de reducción de conflictos, mayor participación de los usuarios, documentación efectiva, colaboración mejorada y una promoción exitosa del Buen Trato. Estos logros indican que la estrategia ha tenido un impacto significativo en la mejora del ambiente y las relaciones en el Centro de Cuidado de Personas Mayores.
Recomendaciones	Escriba que acciones se deben repetir, cuáles evitar y proponga cuáles se podrían implementar.

Es importante dar continuidad a la ejecución de la estrategia de los “Guardianes del Buen Trato”, dentro la unidad, se debe dar continuidad a las actividades que fomenten la sensibilización y capacitación de las personas mayores y talento humano de la unidad. Ya que estas actividades son importantes para favorecer el buen trato dentro de los participantes de la unidad. Así mismo es importante seguir favoreciendo los procesos de motivación de los participantes, ya que esta influye en la colaboración y adecuada participación dentro de la estrategia. Por otro lado, también es importante continuar dando seguimiento y relevancia al comité de convivencia de la unidad, como mecanismo de garantía del buen trato.

Es importante continuar con la realización periódica de preguntas tipo encuesta a los usuarios frente a su percepción de la convivencia dentro de la unidad y la efectividad de la estrategia.

Por otro lado, es importante evitar dejar de darle seguimiento a la ejecución de la estrategia de forma continua, ya que a partir de esta es posible garantizar el mantenimiento de las buenas prácticas del “Buen Trato” durante un largo tiempo. Así mismo es importante no ignorar o tolerar comportamientos inadecuados, por lo que es necesario darle un abordaje oportuno y de forma proactivo, en lugar de esperar a que se resuelva por sí solo. Así mismo es necesario Evitar mostrar favoritismo o discriminación hacia ciertos usuarios o miembros del personal. También es necesario Evitar la falta de comunicación clara y abierta entre los diferentes actores del CCT. La falta de comunicación puede dar lugar a malentendidos y conflictos no resueltos.

Así mismo se puede implementar un sistema de reconocimiento y celebración de logros en la promoción del Buen Trato. Esto puede motivar a los usuarios y al personal a mantener y mejorar sus esfuerzos.

Bibliografía y lecturas recomendadas.	

Anexo 9. Guía de redacción del informe final

ASPECTOS	CONTENIDOS SUGERIDOS	NÚMERO DE PÁGINAS SUGERIDO
INTRODUCCIÓN	Desarrolle una breve presentación del tema y resuma lo que el lector encontrará en el documento y su utilidad. Responda a la pregunta de ¿Cuál es el tema o eje principal y la relevancia de esta sistematización?	1
ANTECEDENTES	Mencionar el equipo de trabajo que intervino en la sistematización. Su rol en la entidad, en la dependencia, etc. Adicional a un primer ordenamiento de aquello que se sistematizó.	1 a 2 páginas
MARCO DE REFERENCIA	Sitúe conceptualmente el tema o el eje de la sistematización. Marco conceptual (autores que trabajan el tema) u otras experiencias anteriores referentes al tema.	+ de 5 páginas

CONTEXTO O SITUACIÓN	Ubique el tema – definiéndolo como problema en el contexto local, regional o nacional. Señale cuáles son los actores de esta experiencia, si fueron actores directos, sitúe si fueron aliados o contrarios ¿por qué? y ¿en qué momentos del proceso participaron? Definir dos o tres momentos del proceso: antes/ después.	Las que usted crea convenientes
ANÁLISIS / LECCIONES APRENDIDAS	Con este paso se inicia la interpretación, y se avanza a construir los resultados finales del proceso de sistematización. Ubique las variables o factores que influyeron en el proceso. Relaciónelos con la hipótesis de acción, el eje o problema sistematizado. Aplique la matriz de resultados. Resuma el Cuadro de Logros y Limitaciones, analizándolos y comparándolos con el Ejercicio 1. Muestre las lecciones aprendidas para aplicarlas o evitarlas en el futuro.	6 a + páginas
CONCLUSIONES	Extraiga del análisis las Conclusiones y Recomendaciones. Señale y precise las que el documento amerite para el establecimiento de nuevas estrategias y/o políticas en el Programa o en otras entidades del Sector.	1 a 2 páginas

BIBLIOGRAFÍA	Identifique los autores que han sido utilizados en el marco de referencia, por orden alfabético o cronológico de edición, desde la más reciente a la más antigua. Use la nomenclatura establecida	Los usados o referenciales.
ANEXOS	Los Anexos se numeran correlativamente y en ellos pueden ir los cuadros, las matrices, fotos, diálogos recogidos en las entrevistas u otros.	Entrevistas, documentos del programa, otros)
PRÓLOGO	Es opcional y se invita a un comentarista a prologar. Luego de terminado el documento. En el texto, va antes de la Introducción.	1 a + páginas

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia de crear procesos de sistematización de experiencias que permitan conocer y enriquecer las vivencias que se dan al interior del centro de cuidado transitorio, y resaltando la importancia que la Secretaría de Integración Social presta a dichos procesos entendiéndolos como una experiencia significativa a nivel social que desafía y promueve el crecimiento como individuo y como sociedad; se considera la sistematización de experiencias como un proceso que implica organizar, analizar y documentar de manera metódica y estructurada las vivencias, acciones o proyectos que una persona o grupo ha llevado a cabo en un contexto específico, dichas prácticas buscarán extraer lecciones aprendidas, identificar patrones, y generar conocimiento a partir de las propias vivencias.

La sistematización de una experiencia se realiza con el propósito de reflexionar de manera estructurada sobre una serie de eventos, actividades o procesos que han tenido lugar en un contexto particular; esta práctica busca extraer lecciones, aprendizajes y conocimientos significativos.

Por lo anterior se considera de vital importancia, generar un punto de inicio en donde a partir de la observación, por parte del talento humano y de las manifestaciones de los participantes se tengan en cuenta los aspectos objetivos y subjetivos que se presentan en las dinámicas diarias del CCT, a fin de realizar una interpretación de los diferentes acontecimientos que permitan identificar, proponer y plasmar los aprendizajes que se generan a partir de dichas situaciones, de modo tal que se pueda dar una construcción crítica a partir de la cual se generen ejes de reflexión, análisis y aprendizaje.

Por lo anterior, desde el CCT San José de Nazareth Suba se construyó una propuesta de sistematización que permita promover prácticas de buen trato entre las personas mayores partiendo de la necesidad que se evidencia en cuanto a la promoción de acciones que promuevan la sana convivencia y la adopción de actitudes empáticas.

Es así cómo se construye la experiencia denominada “Guardianes del Buen Trato” en donde se busca fomentar ambientes de tolerancia, respeto y tranquilidad al interior del CCT, promoviendo relaciones interpersonales más saludables y positivas que fomenten la empatía y las habilidades comunicativas, y a la vez contribuyan y aporten en el bienestar emocional, que aporte en la promoción de una convivencia sana y armoniosa dentro de un entorno en el que todas las personas se sientan valoradas y respetadas.

La propuesta de sistematización se dio a partir de las acciones planeadas para la ejecución, en donde a partir de un cronograma de trabajo interdisciplinar cada una de las áreas lideró la implementación de actividades en concordancia con el Plan de Atención Institucional (PAI), dichas actividades aportan y fortalecen la construcción de la experiencia “Guardianes del buen trato”

ANTECEDENTES

Considerando se considera necesario favorecer la autonomía y el envejecimiento activo en las personas mayores, a través del cuidado y atención integral el equipo interdisciplinar, identifica la necesidad de establecer estrategias que aporten al buen trato entre las personas mayores, por lo cual se planifican y desarrollan una serie de acciones que aportarán en la construcción de la experiencia “Guardianes del buen trato”

Dichas acciones, promueven prácticas de buen trato, que buscan generar la disminución de comportamientos poco favorables a nivel de convivencia, lo cual a su vez impacta en la generación de entornos poco aptos para la construcción de relaciones empáticas que favorezcan el trato amable y el respeto por el otro.

Es así como el documento permite identificar diferentes acciones en las cuales a partir de diversas dinámicas propuestas e implementadas por el equipo interdisciplinar, se promueven acciones de buen trato que les permitan evidenciar a las personas mayores como a partir del diálogo, el seguimiento y cumplimiento de normas, el conocimiento y comprensión del pacto de convivencia se logran promover relaciones y ambientes más sanos que aportan en su calidad de vida así como en la sana convivencia dentro de la unidad operativa, se resalta en las personas mayores la importancia de reconocer y apropiarse de las estrategias que se brindan en cada uno de los encuentros resaltando que son aspectos que les permiten realizar una mayor concertación de acuerdos, lo cual aportará en su bienestar físico, emocional, y convivencial.

A continuación, se da a conocer el equipo establecido para el desarrollo y elaboración de las diferentes acciones que comprenden la sistematización.

- ✓ Jhenly Pinzón - Coordinadora
- ✓ Andrea Carolina Gómez – Trabajadora Social
- ✓ Johan Sebastián Fandiño – Psicólogo
- ✓ Dora Stella García – Psicóloga
- ✓ Julián Ricardo Molano – Terapeuta Ocupacional
- ✓ Liliam Lima – Nutricionista
- ✓ Oscar Padilla González – Técnico en Artes y Oficios
- ✓ Yohn Suarez – Técnico en Educación Física
- ✓ Mónica Rincón – Técnico en Enfermería
- ✓ Mayra Álvarez – Técnico en Enfermería
- ✓ Ayde López – Técnico en Enfermería
- ✓ Cristhian Vásquez - Técnico en Enfermería

En cuanto a la forma en la cual se realizó la organización de las dinámicas a implementar en la elaboración de la experiencia y del proceso de sistematización se resalta que se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos.

- Identificación de necesidades
- Socialización del pacto de convivencia
- Elaboración e implementación de acciones pedagógicas desarrolladas con los participantes.
- Acciones de impacto Intramural y Extramural
- Reconocimiento de los cambios evidenciados a partir de la implementación de cada una de las actividades planeadas.

- Las valoraciones y observaciones de los participantes.
- Recolección de resultados.
- Identificación de aspectos a mejorar en una futura propuesta de sistematización.

MARCO DE REFERENCIA

Existen numerosos autores y expertos que han escrito sobre el tema del buen trato en diversos contextos, como el ámbito educativo, el laboral, el familiar y el social. A continuación, se mencionan algunos de ellos.

- Marshall B. Rosenberg: Marshall Rosenberg es conocido por desarrollar el proceso de Comunicación No Violenta (CNV), que se centra en la importancia del buen trato, la empatía y la resolución de conflictos de manera pacífica y constructiva.
- Howard J. Bultinck y Sara E. Whitcomb: Los autores de "El poder del buen trato en la escuela" (The Power of the Adolescent Brain: Strategies for Teaching Middle and High School Students) abordan la importancia del buen trato en el contexto educativo y cómo puede influir positivamente en el aprendizaje de los estudiantes.
- Robert K. Greenleaf: Este autor es conocido por su trabajo sobre el liderazgo y la idea del "liderazgo servicial" o "liderazgo de servidor". Greenleaf aboga por el buen trato como un componente fundamental del liderazgo efectivo.
- Daniel Goleman: Autor de "Inteligencia Emocional" (Emotional Intelligence), Goleman explora cómo las habilidades emocionales, incluido el buen trato, son esenciales para el éxito en la vida personal y profesional.
- Louise L. Hay: Conocida por sus libros sobre el crecimiento personal y la sanación, Louise L. Promovió la importancia del autoamor y el buen trato hacia uno mismo como elementos clave para la salud y el bienestar.
- Dale, Carnegie: El autor de "Cómo ganar amigos e influir sobre las personas" (How to Win Friends and Influence People) se centra en la importancia de las relaciones interpersonales, la empatía y el respeto mutuo en la interacción humana.
- Alfie Kohn: Este autor se ha destacado por sus escritos sobre la educación y la crianza, abogando por un enfoque más centrado en el buen trato, la motivación intrínseca y la autonomía en la educación de los niños.
- Estudio "The Hartford Geriatric Social Work Faculty Scholars Program": Este programa de becas ha financiado la investigación en el campo del trabajo social geriátrico y ha apoyado numerosos estudios relacionados con el buen trato hacia los adultos mayores.

- Estudio "Global AgeWatch Index": Este índice evalúa la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores en diversos países. Ofrece información sobre cómo los países abordan el buen trato y el envejecimiento activo.
- Estudio "National Social Life, Health, and Aging Project (NSHAP)": Este estudio en los Estados Unidos ha examinado las relaciones sociales y la calidad de vida de las personas mayores, incluyendo la importancia del buen trato en sus vidas.
- Investigación "Buen Trato y Envejecimiento Activo en Colombia" (2017): Este estudio, desarrollado por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, se centró en el envejecimiento activo y saludable. Buscó comprender cómo promover el buen trato y la participación de las personas mayores en la sociedad colombiana.
- Investigación "Calidad de Vida y Bienestar en Personas Mayores" (Universidad de Antioquia): Este proyecto de investigación ha explorado la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores en Medellín, Colombia. Ha examinado factores como la salud física, mental y social, y su relación con el buen trato.
- Encuesta Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento (SABE Colombia): Este estudio es parte de la iniciativa SABE en América Latina y el Caribe. Se ha centrado en comprender la salud, el bienestar y las condiciones de vida de las personas mayores en Colombia. Ha proporcionado información valiosa sobre la calidad de vida, las redes de apoyo social y las condiciones de salud de la población adulta mayor en el país.
- Estudio de maltrato a personas mayores en Colombia (2018): Realizado por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia, este estudio examinó la prevalencia del maltrato y el abuso hacia las personas mayores en el país. Proporcionó datos importantes sobre las formas de maltrato, los factores de riesgo y las consecuencias para las personas mayores.
- Interacciones bioéticas: el arte del buen trato al adulto mayor (Heriberto García Peña- Pedro Cesar Cantú 2023) Conocer cómo necesita ser tratada la persona adulta mayor, identificar los recursos bioéticos involucrados en interacciones de buen trato y determinar que la presencia de recursos bioéticos en las interacciones con personas adultas mayores favorece la percepción del nivel de calidad de vida, facilitando de esta manera el llevar una vida digna.
- PROMOVIENDO EL BUEN TRATO AL ADULTO MAYOR EN EL ÁMBITO FAMILIAR (Apaza Ugarte Marleny) El proyecto de intervención describe brevemente la importancia del buen trato al Adulto Mayor por el ámbito familiar, es importante partir desde el problema de estudio la violencia física y psicológica hacia el Adulto Mayor, la misma es considerada como un problema social que está presente en todos los ámbitos de la sociedad particularmente en el entorno familiar, pues al llegar a la vejez el Adulto Mayor llega a enfrentar cambios físicos, psicológicos convirtiéndose en un ser frágil que requiere cuidados y buen trato motivo por el cual llegan a ser

un carga, lo cual conduce a la familia tomar comportamientos violentos hacia esta población, dichos actos de violencia repercuten a que no tengan una vejez tranquila y digna, los factores causales que conllevan a los familiares a generar violencia hacia el Adulto Mayor involucra la escasa educación con respecto al trato y cuidado, el estrés, problemas personales. Por lo mencionado el presente proyecto de intervención aporta la solución de la situación problema de la violencia física y psicológica al Adulto Mayor siendo un referente de intervención desde el Trabajo Social se aplica el modelo Clínico de Intervención Psicosocial con enfoque sistémico encaminada al tratamiento y solución del problema.

- Guía PRÁCTICA para favorecer el buen trato a las personas mayores (Bermejo García, Lourdes Pedagoga Bohórquez Rodríguez, Alfredo Geriatra Secretario General de la SEGG Director de Calidad e Innovación Eulen Servicios Sociosanitarios Díaz Aledo, Loles Periodista Domínguez García, Carmen Trabajadora Social Directora del Mayor Ayuntamiento de Getafe Fernández-Ballesteros García, Rocío Psicóloga Catedrática Emérita, UAM Miembro de Consejo Asesor, SEGG Gómez Martin, María del Puerto Trabajadora Social Fundación Instituto San José Vicepresidenta de Geriatría y Gerontología SEGG Nevado Rey, Manuel Psicólogo Vocal Colegio de Psicólogos de Madrid Centros de Día María WOLF Martínez Rodríguez, Teresa Psicóloga Moya Bernal, Antonio Médico de Familia Pérez Rojo, Gema Psicóloga Rodríguez Salazar, Jaime Geriatra Hospital Severo Ochoa. Leganés
- En el marco del Observatorio de buen trato a la persona mayor de la SEGG se ha elaborado esta Guía que tiene por objetivo principal el desarrollo de unas pautas prácticas y sencillas, para que las personas mayores reciban un trato adecuado en sus entornos cotidianos por parte tanto de profesionales y cuidadores como de sus propias familias, instituciones y de la sociedad en su conjunto.
- El buen trato en la vejez: Un desafío para el trabajo social" es un libro escrito por Laura Ramos Martínez, una autora especializada en el campo del trabajo social y el envejecimiento. En esta obra, la autora aborda la cuestión del buen trato hacia las personas mayores desde una perspectiva profesional y de trabajo social. El libro explora los desafíos que enfrentan los trabajadores sociales y otros profesionales en el cuidado y la atención de las personas mayores, así como las estrategias y enfoques que se pueden utilizar para promover el buen trato y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.
- Envejecer con buen trato" es un libro escrito por la filósofa española Adela Cortina Orts. Este libro se centra en explorar temas relacionados con el envejecimiento, el trato adecuado hacia las personas mayores y la importancia de la ética en este proceso. Adela Cortina es conocida por su trabajo en ética y filosofía moral, y en este libro aplica sus conocimientos para abordar cuestiones éticas relacionadas con el envejecimiento y el buen trato.

Algunos de los temas que se pueden encontrar en este libro incluyen:

- La dignidad de las personas mayores y su reconocimiento en la sociedad.
- La importancia de la atención centrada en la persona en el cuidado de los adultos mayores.
- El papel de la ética en la toma de decisiones médicas y de atención a la salud en la vejez.
- La promoción de la autonomía y la participación de las personas mayores en la sociedad.
- La reflexión sobre los prejuicios y estereotipos relacionados con el envejecimiento.
- La consideración de las necesidades y derechos de las personas mayores en la formulación de políticas públicas.

Adela Cortina aboga por un enfoque ético en la forma en que tratamos a las personas mayores y enfatiza la importancia de promover su dignidad y calidad de vida en el proceso de envejecimiento. Su obra ofrece una perspectiva filosófica sobre el tema y puede ser de interés tanto para profesionales de la salud y el cuidado de personas mayores como para cualquier persona interesada en las cuestiones éticas relacionadas con el envejecimiento y el trato adecuado a las personas mayores.

El buen trato en la vejez: Una propuesta teórica y metodológica" es un libro que se centra en la conceptualización y la metodología relacionadas con el buen trato hacia las personas mayores. Escrito por Adriana Arce y otros autores, este libro proporciona una base teórica sólida y un enfoque metodológico para abordar el tema del buen trato en la vejez.

Algunos de los aspectos que puedes encontrar en este libro incluyen:

- Una revisión de las teorías y enfoques conceptuales relacionados con el buen trato hacia las personas mayores.
- Una discusión sobre la importancia del buen trato en el envejecimiento activo y saludable.
- Una propuesta de metodología para la evaluación y promoción del buen trato en diferentes contextos, como el familiar, el comunitario y el institucional.
- Ejemplos de buenas prácticas y estrategias para implementar programas de buen trato.
- La importancia de la participación de las personas mayores en la promoción del buen trato y la toma de decisiones relacionadas con su atención y cuidado.

"Promoting Positive Aging: The Contribution of Positive Psychology Interventions" por Antonio Terracciano et al. (American Psychologist, 2019). Este estudio examina cómo las intervenciones basadas en la psicología positiva pueden promover el bienestar y la calidad de vida en las personas mayores.

El estudio identifica:

- Estrategias para fomentar el buen trato
- Satisfacción con la vida
- Resiliencia en las personas mayores

"Elder Abuse in Nursing Homes: Do Special Care Units Make a Difference?" por Marie-Louise Lünnemann et al. (Journal of Applied Gerontology, 2021). Este estudio investiga la prevalencia del maltrato hacia los adultos mayores en hogares de ancianos, así como los factores asociados con un mayor riesgo de abuso.

El estudio permite reconocer los siguientes aspectos:

- Examina la eficacia de unidades de atención especializadas en la prevención del maltrato y promoción del buen trato.
- Factores asociados con un riesgo de abuso
- Evalúa la eficacia de las unidades de atención especializada en la prevención del maltrato y promoción del buen trato.

Este libro ofrece una perspectiva teórica sólida respaldada por enfoques metodológicos concretos para comprender, medir y promover el buen trato hacia las personas mayores. Es una lectura valiosa para académicos, profesionales de la salud, trabajadores sociales y cualquier persona interesada en mejorar la calidad de vida de las personas mayores y promover relaciones respetuosas en la vejez.

La empatía: un puente entre el nosotros" Este libro explora el concepto de empatía y su importancia en nuestras vidas y en la sociedad en general. Krznaric argumenta que la empatía es fundamental para comprender a los demás, resolver conflictos y construir relaciones significativas. A lo largo del libro, proporciona ejemplos históricos y contemporáneos que ilustran cómo la empatía puede transformar la manera en que nos relacionamos con el mundo que nos rodea.

Este libro brinda aportes significativos en cuanto a.

- Estrategias prácticas para cultivar la empatía
- Promoción de cambios positivos a partir de relaciones basadas en el respeto
- Identificar la forma en la cual el ser se relaciona con el mundo.

"El poder de la empatía" el libro permite explorar el poder transformador de la empatía en nuestras vidas. Argumenta que la empatía no solo nos permite comprender mejor a los demás, sino que también tiene un impacto positivo en nuestra salud emocional y física.

El libro muestra las siguientes estrategias que permite identificar aspectos positivos y transformadores de la empatía:

- Beneficios de la empatía como herramienta para abordar problemas sociales.
- Ejercicios prácticos para promover la empatía
- Estudios de caso que ilustran como la empatía puede mejorar las relaciones sociales.

The Role of Empathy in Leadership Effectiveness" Este estudio, publicado en la revista Harvard Business Review en 2007, explora el papel crucial que juega la empatía en la efectividad del liderazgo. Goleman y Boyatzis argumentan que la empatía no solo es una habilidad interpersonal importante, sino que también es fundamental para el éxito en roles de liderazgo.

El estudio explora temas significativos sobre la importancia de la empatía a nivel laboral y de liderazgo:

- Empatía como valor que aporta en la capacidad de motivar y e inspirar el talento humano
- Creación de ambientes de trabajo productivos y colaborativos
- Empatía en la toma de decisiones éticas
- Ejemplos de líderes exitosos que muestran altos niveles de empatía.

Estudio “Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice" En este estudio, Martin L. Hoffman examina la relación entre la empatía y el desarrollo moral, y explora las implicaciones de esta relación para la atención y la justicia en la sociedad. Hoffman sostiene que la empatía juega un papel fundamental en la formación del juicio moral y en la promoción de comportamientos altruistas y prosociales. El autor comienza analizando el concepto de empatía y su desarrollo en los seres humanos desde la infancia hasta la edad adulta. Destaca cómo la empatía permite a las personas comprender y responder a los sentimientos y necesidades de los demás, lo que a su vez promueve actitudes y comportamientos moralmente responsables.

El estudio permite reconocer los siguientes aspectos:

- Influencia de la empatía en las personas para tomar decisiones éticas
- Argumenta como la empatía impulsa el desarrollo de la igualdad y la equidad en las interacciones sociales.
- Explora implicaciones prácticas de la relación entre la empatía y el desarrollo moral.

CONTEXTO O SITUACIÓN

La experiencia “Guardianes del Buen Trato” del centro de cuidado transitorio San José de Nazareth Suba, realiza el planteamiento de su estrategia a través de la siguiente pregunta ¿Cómo las personas mayores logran moderar su comportamiento y mejorar la interacción con su grupo de pares a partir de la implementación de estrategias de autoconocimiento y regulación?

Respecto a los autores directos de la experiencia se resalta la participación de las personas mayores, pues a partir de sus percepciones, posterior conocimiento del pacto de convivencia y participación en las diferentes acciones propuestas dentro de la estrategia “Guardianes del buen trato” fue posible movilizarse para generar un impacto positivo en su entorno a nivel de convivencia, a la vez se resalta la participación y compromiso del talento humano, quienes por medios del desarrollo de cada una de las dinámicas y desde el conocimiento propio de su profesión aportaron en la construcción de la experiencia.

Como actores indirectos se puede mencionar la articulación con diferentes entidades las cuales a partir de sus encuentros abordan de forma transversal temas relacionados con el buen trato, entre esas entidades se encuentran Ideartes, BiblioRed, parceros, se definen estas entidades como aliadas pues a partir del intercambio de sus encuentros se lograron generar intercambio de saberes, socialización de experiencias, seguimiento de normas.

En cuanto a los momentos del proceso se destacan los siguientes

- Tipos, Prevención y Atención de Violencias - Construcción Violentómetro (Alertas de posible maltrato en la vejez a cargo de Terapia ocupacional- Artista.
- Celebración Mes de la Persona Mayor: Encuentro Mayor (Intercambio Intergeneracional por el Buen Trato, Colegio de la Localidad)
- Concéntrese por el Buen Trato (Actividad Lúdica tipo concurso para la Promoción de la Tolerancia y Respeto por la Diferencia.
- Entrega de las píldoras del Buen Trato - Dosis para el buen trato.
- Celebración Día Internacional de la Persona Mayor
- Elaboración del Mural por el Buen Trato (TratArte)
- Salida Extramural Catedral de Sal de Zipaquirá
- Celebración de la Semana Distrital del Buen Trato
- Celebración de las Novenas Navideñas
- Árbol de propósitos – Mecanismos de resolución

- Roles por el buen trato- Fortalecimiento de habilidades sociales

ANÁLISIS LECCIONES APRENDIDAS

- El trabajo en equipo facilitó la ejecución de las diferentes acciones, lo cual fue posible a partir de la elaboración y cumplimiento del cronograma de actividades, se resalta la gestión para la articulación con diferentes entidades a nivel local y distrital.

- Los aportes de las personas mayores son significativos, pues a partir de la observación y socialización de las problemáticas al interior del CCT se dio origen a la estrategia.

- Las dinámicas desarrolladas brindaron resultados positivos en cuanto a que se mejoró la forma en que las personas mayores reportan los incidentes que afectan la sana convivencia.

- Se notó una mayor participación en las actividades propuestas por entidades externas, así como en las actividades en las cuales se requería de una participación masiva.

- Se generaron espacios de participación en temas relacionados con toma de decisiones e inteligencia emocional.

- Sobresale el interés de las personas mayores en actividades relacionadas con relajación, manejo del estrés, yoga y demás temas relacionados con la promoción y bienestar a nivel emocional.

- Se logró una mayor difusión y comprensión del pacto de convivencia, lo anterior se identifica en los diálogos de las personas mayores quienes hacen referencia al pacto en el momento de dar a conocer alguna inconformidad.

CONCLUSIONES

- La estrategia "Guardianes del Buen Trato" tuvo un impacto positivo en el comportamiento de las personas mayores. A través de la implementación de actividades y la promoción de valores

como el respeto y la empatía, se observó una mejora en la forma en que interactúan entre sí y en cómo abordan los conflictos.

- La estrategia contribuyó a una mayor difusión y comprensión del pacto de convivencia entre las personas mayores. Este documento se convirtió en una referencia clave para establecer normas claras y expectativas, lo que resultó en un comportamiento más armonioso y respetuoso.
- La participación de las personas mayores en las actividades y la toma de decisiones relacionadas con la estrategia las empoderó. Se sintieron valoradas y escuchadas, lo que reforzó su compromiso con la promoción del buen trato.
- Las dinámicas lúdicas y pedagógicas utilizadas en la estrategia demostraron ser efectivas para fomentar la comunicación, el respeto y la empatía entre las personas mayores. Estos enfoques prácticos generaron resultados positivos en la convivencia.
- La mejora en el comportamiento y las interacciones entre las personas mayores contribuyó a un ambiente más positivo y saludable en el centro de cuidado transitorio.
- La experiencia "Guardianes del Buen Trato" permitió a las personas mayores aprender de manera significativa sobre la importancia del buen trato y la convivencia armoniosa. Estos aprendizajes se lograron traducir en un comportamiento más respetuoso y empático.

BIBLIOGRAFÍA

- Estudio "The Hartford Geriatric Social Work Faculty Scholars Program".
- Estudio "Global AgeWatch Index".
- Estudio "National Social Life, Health, and Aging Project (NSHAP)".
- Investigación "Buen Trato y Envejecimiento Activo en Colombia" (2017).
- Investigación "Calidad de Vida y Bienestar en Personas Mayores" (Universidad de Antioquia).
- Encuesta Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento (SABE Colombia).
- Estudio de maltrato a personas mayores en Colombia (2018).
- "Interacciones bioéticas: el arte del buen trato al adulto mayor" (Heriberto García Peña y Pedro Cesar Cantú, 2023).
- "PROMOVIENDO EL BUEN TRATO AL ADULTO MAYOR EN EL ÁMBITO FAMILIAR" (Marleny Apaza Ugarte).

- Guías y Libros:
- "Guía PRÁCTICA para favorecer el buen trato a las personas mayores" (Lourdes Bermejo García, Alfredo Bohórquez Rodríguez, Loles Díaz Aledo, Carmen Domínguez García, Rocío Fernández-Ballesteros García, María del Puerto Gómez Martin, Teresa Martínez Rodríguez, Antonio Moya Bernal, Gema Pérez Rojo, Jaime Rodríguez Salazar, Manuel Nevado Rey).
- Empatía: por qué es importante y cómo mejorarlaRoman Krznaric
- El poder de la empatía, por Arthur P. Ciaramicoli:
- The Role of Empathy in Leadership Effectiveness" por Daniel Goleman y Richard E. Boyatzis (Harvard Business Review, 2007). me ayudas con un resumen breve sobre este estudio
- The role of bystanders in elder abuse: developing a grounded theory" por Jane L. Fisher et al. (BMC Geriatrics, 2019).
- "Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice" por Martin L. Hoffman (Cambridge University Press, 2000)
- "La empatía: un puente entre el nosotros" por Roman Krznaric.

ANEXOS

A continuación, se presentan las evidencias fotográficas de la ejecución de las actividades descritas en el documento:

	
Elección del Comité de Convivencia	Elección del Comité de Convivencia

	
Sensibilización del día mundial de la toma de conciencia y prevención del maltrato, abuso y abandono en la vejez	Sensibilización del día mundial de la toma de conciencia y prevención del maltrato, abuso y abandono en la vejez
	
Sensibilización del día mundial de la toma de conciencia y prevención del maltrato, abuso y	Construcción del Violentrometro para la prevención del maltrato, abuso y abandono en la

abandono en la vejez	vejez
	
Carrera de Observación por el buen Trato – Construcción del Violentrometro	Construcción del Violentrometro para la prevención del maltrato, abuso y abandono en la vejez
	
Construcción del Violentrometro para la prevención del maltrato, abuso y abandono en la vejez	Encuentro Intergeneracional por el Buen Trato

	
Intercambio Generacional por el Buen Trato	Fiesta Plateada – Celebración del Mes Mayor
	
Fiesta Plateada – Celebración del Mes Mayor	Fiesta Plateada – Celebración del Mes Mayor

	
Fiesta Plateada – Celebración del Mes Mayor	Fiesta Plateada – Celebración del Mes Mayor
	
Guardianes del Buen Trato – Catedral de Sal de Zipaquirá	Entrega de los lazos del Buen Trato



Recorrido Actividad Extramural Catedral de Sal de Zipaquirá



Recorrido Actividad Extramural Catedral de Sal de Zipaquirá



Recorrido Actividad Extramural Catedral de Sal de Zipaquirá



Concéntrese por el buen trato

	
Concéntrese por el buen trato	Concéntrese por el buen trato
	
Concéntrese por el Buen Trato	Entrega de las Vitaminas para el Buen Trato



Entrega de las Vitaminas para el Buen Trato



Nuevos representantes comité de convivencia



Celebración Día Internacional de la Persona Mayor



Elaboración Mural del Buen Trato - Articulación Grupo Parceros por Bogotá



Elaboración Mural del Buen Trato - Articulación Grupo Parceros por Bogotá



Elaboración Mural del Buen Trato - Articulación Grupo Parceros por Bogotá



Elaboración Mural del Buen Trato - Articulación Grupo Parceros por Bogotá



Elaboración Mural del Buen Trato - Articulación Grupo Parceros por Bogotá



Semana del Buen Trato - Día 1: Salpicón de emociones



Semana del Buen Trato - Día 1: Brigada de Autocuidado



Semana del Buen Trato - Día 1: Salpicón de emociones



Semana del Buen Trato - Día 1: Salpicón de emociones



Semana del Buen Trato - Día 2: SPA del Buen Trato



Semana del Buen Trato - Día 2: SPA del Buen Trato



Semana del Buen Trato - Día 3: Jornada de Sensibilización del Buen Trato hacia los



Semana del Buen Trato - Día 3: Jornada de Sensibilización del Buen Trato hacia los

animales	animales
	
Semana del Buen Trato - Día 4: Jornada de Relajación y meditación	Semana del Buen Trato – Día4: Jornada de Relajación y meditación
	
Semana del Buen Trato - Día 5: Sensibilización del 25 N Día de la Eliminación de la Violencia	Semana del Buen Trato - Día 5: Sensibilización del 25 N Día de la Eliminación de la Violencia

contra la Mujer	contra la Mujer
	
Guardianes del Buen Trato – Parque Jaime Duque	Guardianes del Buen Trato – Parque Jaime Duque
	
Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 1: El Valor de la alegría	Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 2: El valor de la comunicación

	
Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 3: El valor del amor	Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 4: El valor de la responsabilidad
	
Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 5: El valor de la reconciliación y el perdón	Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 6: El valor del respeto



Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 7: El valor de la honestidad.



Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 8: El valor de la humildad.



Novena de Aguinaldos por el Buen Trato - Día 9: El valor de la fraternidad.



Actividad Fin de año- Guardianes del Buen Trato: Karaoke por la paz.



Actividad Fin de año- Guardianes del Buen Trato: Karaoke por la paz.



Actividad Fin de año- Guardianes del Buen Trato: Karaoke por la paz.



Actividad Fin de año- Guardianes del Buen Trato: Karaoke por la paz.



Actividad Fin de año- Guardianes del Buen Trato: Karaoke por la paz.

	
Árbol de Propósitos – Mecanismos de Resolución de Conflictos	Árbol de Propósitos – Mecanismos de Resolución de Conflictos
	
Árbol de Propósitos – Mecanismos de Resolución de Conflictos	Árbol de Propósitos – Mecanismos de Resolución de Conflictos

	
Roles por el buen trato	Roles por el buen trato
	
Roles por el buen trato	Roles por el buen trato

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Sonia Cardona Ana María Suárez	Teresa Victoria Dávila Sanabria Mileni Edith Rodríguez Gómez Mariana del Pilar Muñoz	Liliana Pulido Villamil

Cargo/Rol	Equipo de Investigaciones de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico	Gestora SIG del Proceso de Gestión del Conocimiento Gestora SIG de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico Líder Equipo de Investigaciones de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico	Directora de Análisis y Diseño Estratégico