

ANEXO I
Formulario para la Presentación de la Propuesta

ELEAM ARICA
04-08-2024 – 30-09-2024

1. RESUMEN DE ANTECEDENTES DEL PROYECTO

I. NOMBRE DEL ELEAM A OPERAR:			
ELEAM ARICA			
II. IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD POSTULANTE:			
1. Nombre y/o Razón Social de la Entidad Postulante:		2. RUT:	
FUNDACIÓN GENTE GRANDE		65.085.707-0	
3. Dirección:	SARGENTO CARVAJAL 3944 DEPTO. 22		
4. Comuna:	ARICA	5. Región:	ARICA Y PARINACOTA
6. Teléfono:	582514049	7. e-mail:	rominaleblanc@fundaciongentegrande.Org
8. N° Cuenta Corriente Bancaria:	1051129804	9. Banco:	BANCO DE CHILE
10. Nombre del Representante Legal:	ROMINA LE BLANC AMPUERO		
11. RUT del Representante Legal:	65.085.707-0		
12. Domicilio del Representante Legal	SARGENTO CARVAJAL 3944 DEPTO. 12		
13. Teléfono del representante legal	992182452		
14. Correo electrónico del Representante Legal	rominaleblanc@fundaciongentegrande.org		
15. Marque con una X, sólo una alternativa, sobre el medio preferente de notificación de las distintas etapas del concurso	A través de carta Certificada a la dirección señalada en el N° 3	A través de correo electrónico señalada en el N° 7	<input checked="" type="checkbox"/>
16.			
III. ANTECEDENTES DEL ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA (ELEAM) A OPERAR			
1. Nombre del ELEAM:	ELEAM ARICA		
2. Dirección del ELEAM:	VOLCÁN COTACOTANI 131		
3. Comuna:	ARICA	4. Región	XV
5. N° de cupos máximo del ELEAM	70		
			
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL			

2. PROYECTO DE OPERACIÓN DEL ELEAM.

2.1 Objetivo general del proyecto de operación del ELEAM:

El objetivo general del proyecto de operación del ELEAM Arica, en manos de Fundación Gente Grande se basa en tres áreas específicas, administración, atención usuaria y atención sociocomunitaria de las personas mayores residentes, con una mirada de sujetos de derechos y no sólo como objetos de protección, ya que se persigue asegurar las mejores condiciones de protección de derechos y provisión de cuidados a personas de 60 años y más que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y de cuidados diferenciados y especializados, para la prevención y mantención de su salud, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades remanentes.

El quehacer diario de una residencia colectiva de este tipo **busca garantizar el derecho al cuidado** de las personas con dependencia física y mental y de aquellas que no han alcanzado o han visto disminuida o perdida su plena autonomía, fortaleciendo a las personas cuidadoras, en este caso remuneradas, además de promover la autonomía, la vida independiente y prevenir la dependencia.

La forma es seguir dándole el valor que tiene el acto permanente de cuidar, de su importancia y, por lo tanto, visibilizarla, valorizarla y, también y muy importante, socializarla, a través del trabajo diario de cuidado, la seriedad en la administración de los recursos públicos, la integración sociocomunitaria y la articulación de los entes públicos y privados.

Fundación Gente Grande entiende que el centro, el objetivo y el faro a seguir en la operación de un ELEAM es la persona mayor, ya que sin cuidados no tendríamos sociedad, la cual debe avanzar en dignidad y en libertad para todos y todas, suando los ELEAM una de las formas de hacerlo.

En virtud de la implementación y puesta en práctica de los protocolos definidos por SENAMA, del objetivo general, podemos precisar aspectos específicos, tales como:

- Ofrecer un hábitat acogedor, seguro, accesible, orientado y adaptado a las necesidades de los residentes, en un ambiente confortable garantizando el pleno respeto a sus derechos.
- Facilitar la integración y la convivencia en el ELEAM, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando la intimidad y privacidad individuales.
- Entregar una atención integral, especializada y personalizada.
- Promover su autonomía y prevenir, mantener y recuperar sus capacidades funcionales, evitando o retardando su dependencia y estimulando su normalización.
- Favorecer la salud mental en el ELEAM, previniendo factores de riesgo y promoviendo acciones, condiciones y factores protectores entre las personas mayores y equipo de trabajo.
- Favorecer la integración social de las personas mayores promoviendo su participación y vinculación con la comunidad en la que el ELEAM se encuentra inserto.
- Fortalecer el rol de la familia y/o persona significativa motivando su participación en la labor del ELEAM y su relación con la persona mayor, en los casos que sea posible.
- Coordinar con los establecimientos de salud locales la atención de salud, prevención y tratamiento de enfermedades, así como de los cuidados que precisen las personas mayores.

2.1.1 Objetivos Específicos ÁREA DE ADMINISTRACIÓN:

Objetivos base:

- Coordinar con la Dirección Técnica, para proveerle el apoyo necesario para el buen cuidado de los residentes.

- Incentivar y alcanzar un trabajo coordinado con todo el personal, logrando eficiencia y efectividad en la asignación y ejecución de las tareas.

Objetivos fundamentales del área:

- Organizar la dinámica del ELEAM en un ambiente social de participación y fluidas relaciones, establecidas desde la garantía y fomento de los derechos personales y sociales.
- Promocionar a todos los funcionarios la formación continua, capacitaciones internas y externas, entrega de conocimientos, habilidades y aptitudes que garanticen una eficaz y eficiente atención de calidad para con los residentes.
- Favorecer la satisfacción, estabilidad laboral y carrera funcionaria con la mejora de la organización de la actividad profesional y el desarrollo del trabajo en equipo en un buen clima laboral.
- Adquirir servicios, bienes y productos (insumos médicos, de aseo, abarrotes, perecibles y no perecibles, absorbentes, otros bienes muebles, ya sean parte del inventario o no) de la mejor calidad y, en lo posible, al mejor precio.
- Ejecutar correcta e íntegramente el presupuesto asignado a la operación del ELEAM, en conformidad al convenio, bases técnicas y administrativas, lineamientos del SENAMA y la Contraloría General de la República.
- Difundir el reglamento interno del ELEAM, garantizar el ejercicio de libertad de culto y lograr la inclusión en la red comunitaria de los residentes.

Las actividades que realiza el área de administración, no siendo de atención directa, inciden significativamente en el bienestar de las personas mayores y el buen funcionamiento del ELEAM, por lo que se contempla una política de relaciones laborales que contiene orientaciones y lineamientos de buenas prácticas, promoción y facilitación de responsabilidades parentales, bienestar, bonificaciones e incentivos, entre otros y, también un sistema de reclutamiento y selección de personas en un proceso transparente y que responda al perfil y principales funciones descritas por SENAMA para cada cargo y la inducción respectiva.

Orientaciones y lineamientos de política de relaciones laborales:

- Promover y cumplir las normas y respetar irrestrictamente los principios y derechos fundamentales de los trabajadores, de acuerdo a la legislación laboral vigente, la Constitución Política de la República y Tratados Internacionales, en especial, el artículo 2 del Código del Trabajo y la seguridad social para todos los trabajadores del ELEAM.
- Crear mayores oportunidades para que mujeres y hombres, a través de la capacitación, política de contratación a practicantes, concursos y ascensos internos, reconocimientos morales y entrega de incentivos económicos.
- Generar actividades tendientes a tener, mantener y mejorar un buen clima laboral.
- Motivar a los trabajadores a la mejora continua y a evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, mediante el conocimiento de las normas y reglamentos de higiene y seguridad y la facilitación de un entorno seguro.

➤ **Reclutamiento del personal:** Procedimiento descrito en la presente propuesta.

➤ **Acciones de inducción de los trabajadores que se incorporen al ELEAM:**

- Bienvenida y charla sobre los ELEAM de SENAMA y Fundación Gente Grande (Rep. Legal)
- Presentación digital guiada sobre Derechos de las Personas Mayores, Derechos del Paciente, Buen Trato, Salud Mental y Bienestar para Personas Mayores y DS 14 MINSAL (Enfermera o Médico del ELEAM)
- Recorrido por las instalaciones (Encargada de SSGG)
- Trabajo, labores y tareas del ELEAM (TENS de turno)

➤ **Política de relaciones laborales:**

- Capacitación, charlas y afiches sobre Ley Karin (agosto y septiembre 2024)
- Capacitaciones coordinadas con el IST (Agosto: Orientaciones y buenas prácticas para la promoción del equilibrio trabajo - vida personal, Septiembre: RCP)
- Celebraciones del 1° de mayo (solo para el personal)
- Invitación e incorporación del personal a las celebraciones de los residentes (mes de Arica, fiestas patrias, fiestas de fin de año, pasamos agosto, etc).
- Celebración del Día del TENS
- Saludo y regalo de cumpleaños a cada trabajador y prestador de servicios
- Saludos y regalos para los días de cada profesión u oficio
- Entrega de aguinaldo para Fiestas Patrias y Fiestas de Fin de Año
- Política de "puertas abiertas" con la Directora Administrativa y Coordinadora de Proyectos

2.1.2 Objetivos Específicos ÁREA ATENCIÓN USUARIA:

El envejecimiento es un proceso progresivo e irreversible, de cambios físicos, psicológicos y sociales, que ocurren desde que nacemos. Las personas envejecen de maneras diferentes, aun cuando sean de la misma generación.

Es importante que mantenga su salud física con hábitos saludables, por ejemplo, hacer ejercicio, tener una buena alimentación y dormir bien. Esto va a contribuir a que mantenga su musculatura, fuerza y equilibrio, para evitar caídas y así conservar su independencia por más tiempo.

También se debe considerar la salud mental de la persona mayor, la cual se puede entender como un estado de bienestar que permite que uno esté en armonía con otros y con uno mismo. La salud mental no significa no tener enfermedades, sino que es estar en equilibrio con distintas emociones y sentimientos.

En este sentido, podemos señalar como objetivo del área de atención usuaria la satisfacción de las necesidades básicas de las personas mayores, orientados al cuidado, a la prevención, mantención y rehabilitación de su autonomía, su independencia y su integración social y familiar.

Objetivos específicos:

- Lograr un entorno físico estimulante, seguro y confortable en las diferentes dependencias del ELEAM que favorezca la autonomía y bienestar del residente.
- Disponer de los mejores cuidados para cada residente, acordes a sus niveles de dependencia, necesidades físicas, sociales y mentales.
- Aumentar los factores protectores y disminuir los de riesgo para su salud, en el amplio sentido, como evitar o minimizar las consecuencias físicas, psíquicas y socio-familiares derivadas de patologías, caídas u otro evento particular.
- Disponer de mayores y mejores herramientas para su autocuidado, fomento de su autonomía y el ejercicio de sus derechos.
- Realizar una correcta y completa valoración geriátrica integral.
- Trabajar multidisciplinariamente en la ejecución de cada Plan de Atención Individual.

El Plan de Atención Integral se implementará, a través de una serie de servicios para la satisfacción de las necesidades básicas de las personas mayores, orientados al cuidado, a la prevención, mantención y rehabilitación de su autonomía, su independencia y su integración social y familiar.

Los servicios estarán organizados de acuerdo con los planes y programas previamente establecidos y deberán contar con el equipamiento, recursos materiales y recursos humanos capacitados y suficientes para su ejecución. Entre los cuales se encuentran como base:

- **Atención y cuidados básicos:** alimentación, la higiene, vestuario y otros cuidados
- **Alojamiento:** uso del ELEAM como casa-habitación de las personas mayores, con dormitorios, baños compartidos y el acceso a todos los espacios de uso común interiores y exteriores, necesarios para desarrollar una vida con la mayor normalidad posible.
- **Higiene y cuidados personales:** aseo, vestuario y arreglo personal de las personas mayores, el lavado de la ropa de vestir, de cama y baño.
- **Aseo y cuidado personal:** artículos de aseo personal básicos para cada persona mayor y resguardará la individualidad de su uso.
- **Vestuario:** en caso de no contar con ellos, la dirección del ELEAM deberá encargarse de su provisión. Se velará y resguardará la individualidad de la ropa personal y en ningún caso podrá ser usada por más de una persona.
- **Alimentación e hidratación:** deberá ser considerada como parte de la Valoración Geriátrica Integral, considerando además los gustos y preferencias de las personas mayores. Debe incluir para todas las personas mayores: desayuno, colación de media mañana, almuerzo, colación de media tarde u onces, cena y para aquellas personas con indicación médica o que voluntariamente lo deseen una colación nocturna. Los horarios de alimentación serán:

COMIDA	Primer turno papillas asistidas	segundo turno enteros en habitación	tercer turno comedor y sala de estar
DESAYUNO	08:30 HRS	08:30 HRS	08:45 HRS
COLACIÓN	10:00 HRS	10:00 HRS	11:00 HRS
ALMUERZO	12:00 HRS	12:45 HRS	13:00 HRS
ONCE	16:00 HRS	16:00 HRS	16:15 HRS
CENA	18:15 HRS	18:15 HRS	18:30 HRS
COLACIÓN		20:30 HRS	

- **Atención sanitaria y rehabilitación:** atención a personas mayores realizada por profesionales, con el objeto de prevenir, mantener y mejorar la salud y las capacidades funcionales. Los servicios que se entreguen en el ELEAM son de carácter preventivo y de mantención funcional. En ningún caso estas intervenciones reemplazaran a las atenciones especializadas de las personas mayores en el sistema público o privado de salud del que forman parte.

2.1.3 Objetivos Específicos ÁREA INTEGRACIÓN SOCIOCOMUNITARIA:

Este servicio incluye todas las acciones destinadas a promover la vinculación familiar y social de la persona mayor, así como a favorecer su participación tanto en el ELEAM como en instancias de la comunidad local. Sus objetivos específicos son:

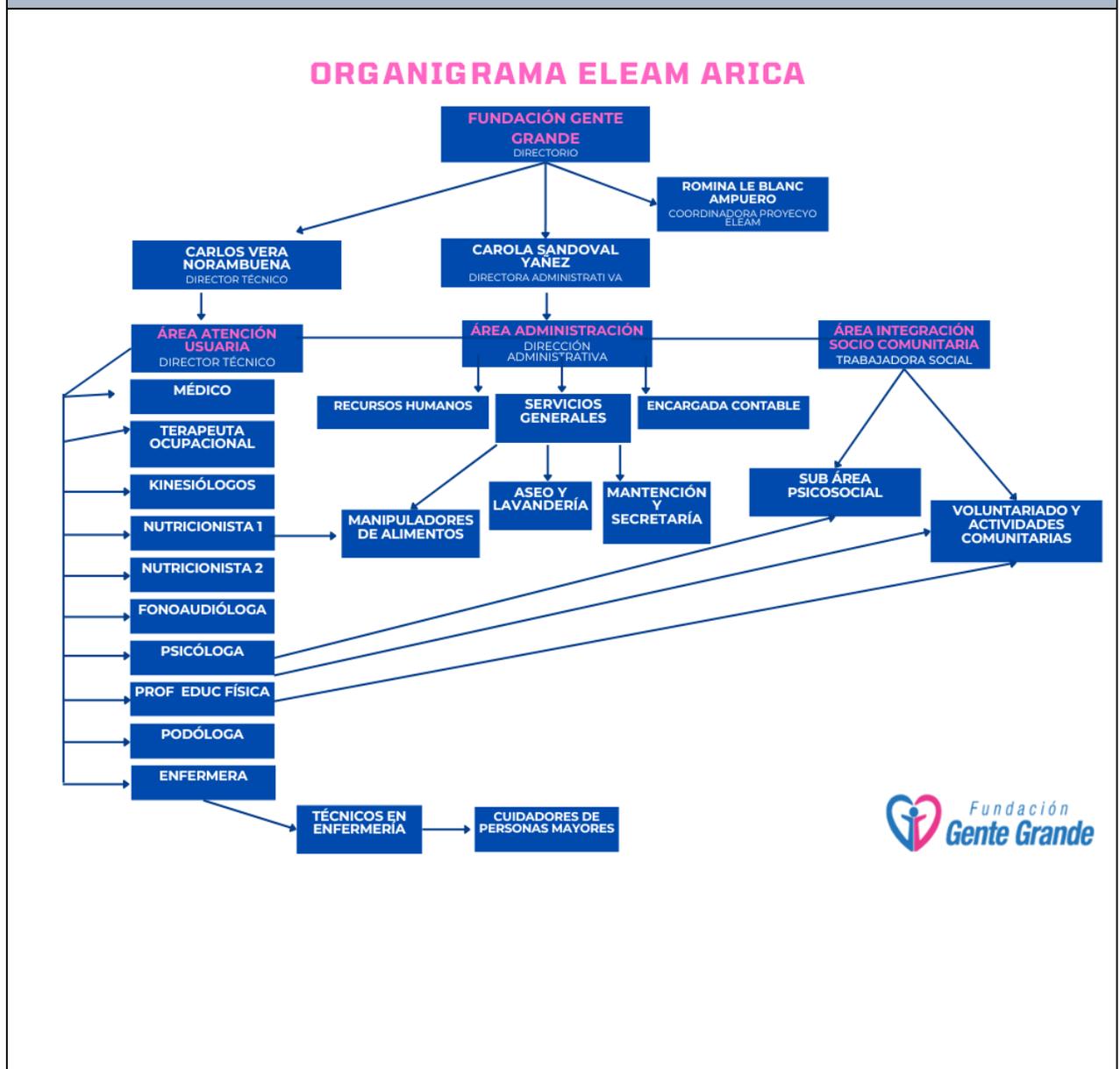
- Prestar atención psicosocial a los residentes.
- Generar acciones y actividades para propiciar el ejercicio de los derechos de los residentes.
- Fortalecer la integración socio comunitaria para los residentes y sus familiares o personas significativas.
- Organizar instancias de participación y entretenimiento de los residentes dentro y fuera del ELEAM.
- Generar vínculos y redes con la comunidad.
- Propiciar la participación y apoyo a familiares y personas significativas de los residentes.
- Elaborar un plan estratégico para generar y fortalecer las redes de apoyo socio afectivo.
- Velar para que se pueda trabajar en la elaboración de una Carta de Derechos y Deberes de los residentes y que esta se cumpla a cabalidad.

- Crear y apoyar el Consejo de Residentes.
- Atención social de las personas mayores y sus familiares.
- Difundir y fomentar la integración de las personas mayores con la comunidad.
- Promocionar, inducir y capacitar al voluntariado.

3. Proyecto de ejecución del Área de Administración.

Debe incluir, organigrama, plan de costos, contratación y capacitación de personal y el programa de mantenimiento del ELEM (Anexo II).

a) Organigrama que dé cuenta de la organización interna del ELEM.



b) Síntesis del plan de costos del proyecto de operación del ELEM: Deberá ser completado en forma íntegra en el documento que SENAMA dispondrá en formato Excel. Además, describa brevemente los montos asociados a cada uno de los ítems y su relación con la propuesta de intervención.



Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores

SÍNTESIS DEL PLAN DE COSTOS

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre ELEM: ARICA

Comuna: ARICA

Región: ARICA Y PARINACOTA

Capacidad: 70

Entidad Operadora: FUNDACION GENTE GRANDE

RUT: 65.085.707-0

II. INGRESOS DEL OPERADOR

	MONTO	%
APORTE RESIDENTES	\$32.000.000	21,68%
PER CÁPITA SENAMA	\$115.578.183	78,32%
APORTE ENTIDAD OPERADORA	\$0	0,00%
TOTAL:	\$147.578.183	

III. COSTOS DE OPERACIÓN

	MONTO	%
GASTOS EN PERSONAL	\$112.613.013	76,31%
Recursos Humanos	\$112.613.013	76,31%
Directivo	\$7.816.234	5,30%
Profesional de Atención Directa	\$17.180.214	11,64%
Técnico de Atención Directa	\$9.576.985	6,49%
Asistente de Atención Directa	\$43.560.629	29,52%
Auxiliar de Servicio	\$20.974.173	14,21%
Personal de Administración y Apoyo	\$13.504.778	9,15%
GASTOS OPERACIONALES	\$34.765.170	23,56%
Alimentación	\$15.485.170	10,49%
Atención de Adultos Mayores	\$7.600.000	5,15%
Servicios Básicos	\$6.200.000	4,20%
Administración	\$1.790.000	1,21%
Aseo, Mantenimiento y Reparaciones	\$3.330.000	2,26%
Equipamiento Menor e Imprevistos	\$200.000	0,14%
Otros Servicios	\$160.000	0,11%
Otros Operacionales	\$0	0,00%
GASTOS INVERSION	\$200.000	0,14%
Equipamiento	\$200.000	0,14%
TOTAL:	\$147.578.183	

c) **Describa el procedimiento de reclutamiento y selección del personal.** Señalar en términos generales cómo se realizarán ambos procesos.

1 OBJETIVO:

Entregar los lineamientos que regularán el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Asegurar la disponibilidad de personal en un lugar y plazo determinado, desarrollando y aplicando una metodología de trabajo que permita una adecuada evaluación, selección técnica y psicolaboral para sus perfiles; enfocada en los niveles de competencias del candidato como en rasgos de personalidad y comportamiento en el desarrollo de sus funciones; identificando que se ajusten a los lineamientos organizacionales.

2 ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que participe y se vincule a los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.

3 RESPONSABILIDADES

Responsable	Tarea
Encargada de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de atracción de la organización.• Definir estrategias de atracción de personal.• Asegurar mecanismos de planificación, control y evaluación que permitan mejorar los resultados de la gestión del área de atracción.• Controlar el proceso de Incorporación de los talentos.
Directora Administrativa y Representante legal FGG (Asesoría externa con Especialista de reclutamiento y selección)	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar la correcta selección de habilidades del cargo requerido.• Coordinar y revisar las evaluaciones técnicas.• Generar reportabilidad de avances de proceso de reclutamiento y selección.• Entregar información de procesos para la generación de indicadores.

4 PROCEDIMIENTO

Con la finalidad de desarrollar adecuadamente el procedimiento de ingreso de personal se desarrollan a continuación las pautas para realizar los procesos de reclutamiento y selección de forma eficaz y eficiente; todo esto considerando la idoneidad del personal respecto al perfil de cargo, objetivos, y lineamientos estratégicos de la organización.

Solicitud de Personal

Encargada detectará la necesidad de personal, ya sea por reemplazo o aumento de personal.

Directora Administrativa y Representante Legal se asesoran con Especialista de reclutamiento y

selección y comienza el proceso para incorporar a nueva vacante.

4.1 Reclutamiento.

Encargada realiza publicaciones de las posiciones abiertas en portales externos, trabajar con personal referido y participa en procesos masivos de entrevistas.

En este proceso se realiza filtro curricular y levantamiento de información personal de los postulantes, años experiencia en el cargo, nivel educacional, información de calificaciones/certificaciones y ofertar condiciones del cargo (renta, turnos, bonos, beneficios, entre otros), para seleccionar a los candidatos que cumplan el perfil solicitado.

Una vez realizado el análisis curricular, se envía una "long list" la DA y Rep. Legal para que revise y valide experiencia, conocimientos y competencias específicas propias de la especialidad del cargo; manejos de documentos, normas, entre otros. Del listado de candidatos, se realiza una selección de los postulantes y generar un "short list" de postulantes validados técnicamente. Entrevistas Técnica.

Una vez realizada la etapa anterior, El Especialista de Reclutamiento y Selección hace envío de "long list" junto a una "ficha de entrevista" para que genere entrevista técnica, según las competencias requeridas, en la que siempre participará el DT cuando se trate de personal para el área de Atención Usuaría.

El jefe de la respectiva área deberá realizar entrevista a cada postulante, con el objetivo de observar y comprobar experiencia, competencias técnicas para el cargo, habilidades, aptitudes, estado de salud general del trabajador, etc. Lo anterior para desempeñar la labor en cuestión; por lo cual la entrevista técnica debe ser realizada por personal competente técnicamente.

Al terminar la entrevista técnica serán seleccionados los candidatos que pasarán a la siguiente etapa de selección.

4.2 Evaluación Antecedentes Legales (título válido, inscripción en registros, antecedentes penales, entre otros).

En el caso de que el trabajador no cumpla con el estándar definido por la debe inmediatamente dejarlo fuera del proceso.

Todas las profesiones del área de salud deben estar registradas en el Registro Nacional de Prestadores de Salud de la Superintendencia de Salud.

4.3 Contratación

Una vez que los postulantes han avanzado en el proceso y se encuentren con entrevistas y antecedentes listos se procederá con la contratación de personal y coordinación de ingreso.

d) Dotación de personal y listado de remuneraciones. Se deberán presentar la dotación y remuneraciones estimadas, de acuerdo a la capacidad del ELEM. Especificando además por cada uno de los integrantes del equipo del ELEM si tendrán contrato o prestación de servicios.

Tratándose de las Municipalidades deberán señalar la calidad jurídica del personal que va a contratar (Planta, contrata/ Honorario)

Identificación del Recurso Humano					
Profesión, Ocupación u Oficio	Cargo a desempeñar	Modalidad de Contratación o Calidad Jurídica del personal que va a Contratar (solo Municipalidades)	N° de personas contratadas	N° hrs semanales	Remuneración estimada
Trabajador/a Social	Profesional de atención directa	Contrato	1	44	\$1.222.870.-
Auxiliar de aseo, lavandería y ropería	Auxiliar de servicio	Contrato	8	Turnos (dos días 12 horas, dos días libres)	\$649.013.-
Cuidador/a de personas mayores	Asistente de atención directa	Contrato	35	Turnos (dos días 12 horas, dos días libres)	\$653.937.-
Director Administrativo	Directivo	Contrato	1	44	\$2.608.092.-
Director Técnico	Directivo	Contrato	1	20	\$1.498.743.-
Auxiliar de servicios generales, trabajos menores y mantención	Personal de administración y apoyo	Contrato	2	44	\$791.196.-
Enfermero/a	Profesional de atención directa	Contrato	1	44	1.455.891.-
Kinesiólogo/a	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	30	\$665.739.-
Nutricionista	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	22	\$574.713.-
Personal de cocina	Auxiliar de servicio	Contrato	8	Turnos (dos días 12 horas, dos días libres)	\$728.528.-
Recepcionista / secretaria/o	Personal de administración y apoyo	Prestación de Servicios	1	44	\$610.000.-
Encargado/a contable	Personal de administración y apoyo	Contrato	1	44	\$1.280.983.-
TENS	Técnico de atención directa	Contrato	5	Turnos (dos días 12 horas, dos días libres)	\$874.395.-
Terapeuta Ocupacional	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	45	\$1.416.092.-
Kinesiólogo/a	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	15	\$330.000.-

Nutricionista	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	25	\$505.500.-
Médico	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	8	\$927.536.-
Fonoaudiólogo/a	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	22	\$880.000.-
Psicólogo/a	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	35	\$816.667.-
Profesor de Ed. Física	Profesional de atención directa	Prestación de Servicios	1	15	\$231.884.-
Podóloga	Técnico de atención directa	Prestación de Servicios	1	11	\$660.000.-
Encargado Servicios Generales	Personal de administración y apoyo	Contrato de Trabajo	1	30	\$1.258.800.-
Encargado de RRHH	Personal de administración y apoyo	Contrato de Trabajo	1	30	\$763.458.-
Encargado Logística	Personal de administración y apoyo	Contrato de Trabajo	1	30	\$1.306.792.-
Recepcionista a fines de semana	Personal de administración y apoyo	Contrato de Trabajo	1	27	\$330.028.-

Respecto de:

Encargado de Servicios Generales

Encargado de Recursos Humanos

Encargado de Logística

Basados en la **Resolución Exenta 521** del 22 de marzo de 2021, página 41, la dotación de personal contempla como **dotación mínima** (recuadro) a un **Encargado de Servicios Generales/Compras**, por 22 horas y a un **Técnico Contable** por 22 horas para un ELEM de 70 personas.

Por su parte, en la misma página 41 se contempla, en el acápite **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y APOYO: b) Encargado de Recursos Humanos y c) Encargado de Logística**.

Para la correcta operatividad del ELEM Arica, considerando el nivel de dependencia de los residentes, la rotación de personal de cuidado directo y la complejidad de conseguir trabajadores y reemplazos para esta labor (que no puede ser inferior al requerido por la SEREMI de Salud en razón del DS 14/2010), los 2 robos acaecidos en julio y noviembre de 2023 (que conllevaron una serie de medidas de prevención, alerta y reacción), la inexistencia de servicios técnicos autorizados, algunas deficiencias de construcción y problemas con equipamiento esencial (calderas y lavadoras) y el estricto cumplimiento y pulcritud que se realiza en la adquisición de bienes y servicios, los cuales son rendidos mensualmente por la Contraloría, a través de su plataforma SISREC, es indispensable contar con personal de administración y apoyo que pueda cumplir con lo convenido, las normas laborales y los demás requerimientos de SENAMA, en pro del bienestar de los residentes.

e) Plan de Capacitación. Describir brevemente las principales acciones para desarrollar capacitación y formación continua del personal, acorde a lo requerido en el protocolo de capacitación elaborado por SENAMA.

PLAN DE CAPACITACIÓN GENERAL

Responsable del cumplimiento: Director técnico

Responsable de la ejecución: Profesional del equipo, que designe el director técnico.

Periodicidad: Anual

Materiales: Sujeto al tipo de capacitación y al perfil de los participantes.

Proceso:

- Diagnóstico
- Plan de Formación Anual.
- Calendario y programas de actividades de formación y/o capacitación
- Nómina de participantes.
- Pauta de evaluación-satisfacción.
- Evaluación del proceso.

Temario:

1. Gerontología y Geriatría.
2. Políticas públicas para personas mayores (Chile Cuida)/Buen Trato y VIF.
3. Capacitaciones y/o formación de protocolos; de acuerdo con cada área de intervención (VGI, SG, etc.).
4. Herramientas para la prevención y actuación frente al Burnout.
5. Protocolo de emergencia, catástrofes y evacuación.
6. Salud Mental y Bienestar para Personas Mayores
7. Manejo del duelo
8. Envejecimiento Positivo en Chile
9. Ley Karin

Aspectos transversales a considerar:

- Enfoque de derecho
- Atención centrada en la persona
- Promoción autonomía
- Perspectiva de género

1. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS Y/O PROCESOS

I. Diagnóstico: Detección de necesidades de acción de formación y/o capacitación

1.1. Diagnóstico de necesidades de formación y/o capacitación para trabajadores.

Se evaluará la necesidad de formación y capacitación en temas que se hayan detectado como necesarios, por posibles vacíos, fallas en procedimientos, incorporación de nuevos protocolos, alta rotación de profesionales o cuidadores, necesidad de incorporar actualizaciones a los

procedimientos, etc. Este diagnóstico deberá considerar la participación del equipo interdisciplinario de profesionales, administrativos y asistentes de trato directo de la residencia y se priorizarán por el director técnico.

1.2. Diagnóstico de recursos de capacitación y formación disponibles en la residencia y en la red.

Se levantará las posibilidades de formación y/o capacitaciones disponibles en la residencia, en la red y en la región. Se tendrán CV actualizados de cada uno de los profesionales que se desempeñan en la residencia y un mapa actualizado de redes disponibles; SENAMA, Municipios, Cefsam, Hospitales, Servicios Públicos, ONG, Fundaciones, Universidades, CFT, etcétera.

II. Diseño: Elaboración del plan de formación anual

De acuerdo con los temas priorizados en etapa de diagnóstico, se elaborará el **Plan de Formación Anual**, el que deberá consignar claramente objetivos, contenidos teóricos y prácticos, equipo docente, duración, modalidad, metodología general, ejecutor de la actividad de capacitación o formación, evaluaciones, personas que participarán y a qué estamento pertenecen, entre otra información que pudiese ser relevante. A su vez, el Plan deberá diferenciar claramente las actividades que desarrollan contenidos mínimos obligatorios de aquellas que desarrollan contenidos complementarios, así como la etapa en la que se espera implementar la actividad de capacitación o formación (inducción, capacitación o educación continua) y estamento(s) que participará(n).

III. Gestión de expertos y preparación de contenidos

Según la naturaleza de los contenidos a tratar, la residencia deberá evaluar la necesidad de gestionar los servicios de entidades formales de capacitación y/o formación, expertos externos o fuentes de financiamiento. Las entidades de este tipo deberán cumplir con la entrega de un programa que consigne claramente el nombre de la entidad ejecutora de la actividad de capacitación y/o formación, objetivos, equipo docente, temas, metodología, evaluaciones, horas de duración de la actividad y créditos. La gestión de servicios provenientes de entidades de este tipo o expertos, la dirigirá el director técnico y se deberá incorporar al Plan de Formación Anual de la residencia.

IV. Ejecución: Información y socialización

Se difundirá un calendario de actividades que incluirá el nombre de la actividad de capacitación y/o formación, estamento y etapa a la que está dirigida y lugar de realización, con el fin de convocar a los participantes con la anticipación necesaria para gestionar su efectiva participación, organizando y coordinando permisos, reemplazos, entre otros que corresponda.

En caso de existir modificación al Plan de Formación Anual, se informará con la debida anticipación a SENAMA y a los trabajadores de la residencia, mediante el mismo calendario.

a. Invitación y convocatoria de los participantes

La convocatoria se formaliza mediante un listado de participantes confirmados.

b. Inicio de la actividad de formación y/o capacitación

Al inicio de las clases, quien esté a cargo de la actividad de formación y/o capacitación deberá entregar un programa a los participantes, donde se formalicen las condiciones generales de la actividad, tales

como; calendarización definitiva de temas/docentes y evaluaciones, porcentaje mínimo de asistencia, evaluaciones (si aplica), contenidos a tratar, etc. Será un espacio para resolver dudas.

El programa de cada actividad de capacitación y/o formación, deberá señalar los aspectos formales de evaluación, ya sea formativas o sumativas, grupales, individuales, etcétera.

V. Seguimiento de la implementación y de la participación de los asistentes

Se deberá realizar seguimiento, desde el profesional designado de la residencia, a la implementación de cada actividad de formación y/o capacitación, detectando nudos críticos, con la finalidad de solucionar problemas o realizar mejoras, dependiendo de la circunstancia. Se acompañará a los participantes en caso de posibles dudas o deserciones.

A quienes se vean en la obligación de desertar a una actividad de capacitación y/o formación, por razones de fuerza mayor justificadas, se les deberá incorporar a una nueva actividad programada, según la situación particular de cada uno.

VI. Gestión, elaboración y entrega de certificados (si corresponde)

En el caso de las actividades de formación y/o capacitación que contemplen la evaluación de conocimientos, paralelamente a su ejecución se gestionará la elaboración de certificados en función de los participantes que finalicen conforme los requisitos de aprobación.

VIII. Evaluación: retroalimentación de los participantes y fortalecimiento curricular

Los participantes de cada actividad de formación y/o capacitación deberán evaluar la calidad de las instancias en las que participaron mediante una encuesta de satisfacción, que permita dilucidar los impactos que la capacitación y/o formación recibida ha tenido en su desempeño cotidiano dentro de la residencia.

f) Describa en términos generales las principales acciones a implementar para asegurar las condiciones de confort del ELEAM, principalmente aquellas vinculadas con: calefacción, aseo e higiene de las instalaciones y el abastecimiento y/o adquisición de abarrotes, pañales, ropa de cama, mobiliarios, entre otros, las que repercuten en la satisfacción de las personas mayores y el equipo de trabajo.

OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento y operatividad de los equipos e instalaciones existentes en el establecimiento necesarios en la atención directa o indirecta de los residentes.

COMUNICACIÓN INMEDIATA

Cada circunstancia relacionada con las condiciones de confort de los residentes que impliquen compras, arreglos, riesgos, mejoras, etc., serán comunicadas a la Supervisora de la Coordinación Regional de SENAMA para efectos informativos, soluciones colaborativas, autorizaciones o financiamiento.

RESPONSABILIDAD

- **Responsabilidad de la Aplicación** Directora Administrativa
- **Responsabilidad de la Ejecución** Servicios técnicos autorizados de cada equipamiento. Personal interno a cargo de cada equipamiento e instalaciones.

- **Responsabilidad del Monitoreo** Encargada de Servicios Generales, Directora Administrativa.

PROCESOS DE MANTENCION Y REPARACION

El programa de Mantenimiento Preventiva deberá desglosarse en actividades separadas según la siguiente prioridad:

- Semanales
- Mensuales
- Trimestrales
- Semestrales
- Anuales

MANTENCIONES REPARATIVAS

- a. El técnico especialista con la orden asignada debe concurrir al lugar físico del requerimiento para evaluación de solución.
- b. Rondas sanitarias que consisten en revisión periódicas de las instalaciones, si existen problemas relacionados con el mantenimiento se evalúan posibles soluciones.

MANTENCIONES CONSTRUCTIVAS INTERNAS

- a. Modificaciones a recintos (cambio de uso)
- b. Confección de muebles.
- c. Pintura de recintos
- d. Instalación de cerámicos
- e. Cambio de flexibles por cañería de cobre
- f. Cambio de válvulas.
- g. Modificaciones de muebles.
- h. Soplado de equipos
- i. Limpieza profunda de equipos

MANTENCIONES CONSTRUCTIVAS EXTERNAS

Contratación de empresas externas por trabajos de especialidad.

PROCESOS PREVENTIVOS

- a. Confección de un catastro de actividades que requieran de una mantención preventiva.
- b. Priorizar un listado de actividades críticas, para determinar, si su mantención se realizara mensual, trimestral, semestral o anual.
- c. Verificar si la actividad, requiere de materiales, para su pronta solicitud.
- d. Visualizar de que dimensión son los costos de los materiales, para definir la modalidad de la solicitud.

PROCESO DE REPARACIONES CONSTRUCTIVAS INTERNAS

- a. Evaluar el requerimiento de materiales.
- b. Se comienza con visitar el recinto para confeccionar un croquis, de los trabajos solicitados.
- c. Confeccionar listado de materiales valorizados, para su Visto Bueno de la administración.
- d. Buscar la modalidad, para solicitar los valores de los materiales a ocupar en la actividad

PROCESO DE REPARACIONES CONSTRUCTIVAS EXTERNAS:

- a. La necesidad del ELEM Arica de contratar empresas externas para satisfacer un requerimiento solicitado, por carecer de una mano de obra especializada.
- b. Confeccionar especificaciones técnicas del trabajo solicitado.
- c. Se supervisa durante y una vez terminado el trabajo y se solicita la firma de conformidad de la actividad realizada, al encargado de supervisar del servicio.

g) Programa de mantención de equipamiento e infraestructura del ELEM. Incluir planilla de Anexo II.

Se incluye planilla anexa.

4. Proyecto de ejecución del Área Atención Usuaría.

a) Evaluación y Diagnóstico: debe adecuarse a las exigencias del protocolo "Evaluación y Diagnóstico" y explicitando a lo menos la distribución de las funciones y tareas del equipo.

Periodicidad:

- Evaluación de ingreso en las primeras 24 hrs. desde el ingreso de la persona mayor al ELEM
- Completar VGI durante las primeras 2 semanas desde el ingreso
- Anualmente se realizará la VGI completa o según cambios relevantes en el residente

Durante el desarrollo de la operación se realizarán evaluaciones por área, a fin de realizar un diagnóstico que permita que el equipo multidisciplinario pueda elaborar un plan de intervención para cada residente, a saber, se instrumentos, conjuntamente con la recopilación de información en los sistemas de atención primaria, hospitales, policías, residencias anteriores al ingreso al ELEM, entrevistas semi estructuradas con familiares y/o personas significativas y la observación de la persona mayor.

La evaluación integral se inicia desde el ingreso de la persona mayor y comprende la valoración geriátrica integral (VGI) que se aplicara según el protocolo de VGI y los estándares de calidad establecidos por SENAMA, sumándose además, la experiencia de los equipos, lo que nos refiere la persona mayor, la persona significativa y el contexto en el que se desarrolla la evaluación.

Se abordarán las siguientes dimensiones: biomédica, funcional, mental-afectivo y social.

1. Realizar Evaluación de ingreso:

Enfermera y/o TENS de turno: deberá llenar la ficha de ingreso, utilizando como referencia la ficha postulación de la persona mayor al ELEAM. Debe ser completada durante las primeras 24 horas de permanencia del ingresado a la residencia, para guiar al equipo en las primeras acciones que merezcan urgencia. Deberá informar permanentemente a la persona mayor de las acciones y procesos en que se encuentran, en forma clara, sencilla y de acuerdo a las características de cada uno, respondiendo, además, a las dudas que la persona mayor pudiese presentar.

En el llenado de la ficha que realizará la Enfermera o TENS a cargo, se recabará la información necesaria para aplicar las pautas de enfermería, conjuntamente con una evaluación cefalocaudal, todo con autorización del residente e informándole las acciones paso a paso, en un ambiente propicio y privado:

Ficha:

Datos personales

Identificación de persona referente responsable

Condición de ingreso

Tratamientos

Necesidades básicas

Control de signos vitales

Evaluación de dolor

Observaciones del evaluador

Pautas:

Aseo e higiene personal

Uso y cambios de absorbentes

Prevención y control de enfermedades zoonóticas y vectoriales

Alimentación enteral (si se necesitase)

Aseo terminal (si fuese el caso)

Las demás pautas de evaluación de los aspectos críticos contemplados serán aplicadas por el profesional más idóneo en el ámbito a evaluar, incluyendo las observaciones que pudiesen aportar los técnicos y los asistentes de trato directo del adulto mayor.

2. Completar Valoración Geriátrica Integral (VGI):

Profesionales y técnicos: Realizar las evaluaciones en el plazo de dos semanas desde el ingreso para completar las dimensiones que considera la VGI.

3. Reunión de equipo transdisciplinario:

Director Técnico: Finalizar la evaluación integral con una reunión del equipo profesional y técnico y la asistente del residente, a realizarse al inicio de la tercera desde el ingreso de la persona mayor, convocada y dirigida por el Director Técnico.

El objetivo de la reunión es analizar la valoración geriátrica integral, las observaciones realizadas por el equipo, lo que nos refiere la persona mayor y su persona significativa y así, con estos insumos, definir objetivos individuales y el plan de intervención integral (PAI).

➤ EVALUACIÓN DE INGRESO (24 hrs. desde el ingreso del residente)

BIOMÉDICO

Confusional Assessment Method (CAM)

Escala de Riesgo de Caídas Downton

Escala de Norton

Riesgo de UPP
Escala Visual Analógica

FUNCIONAL

Índice de Katz
Índice de Barthel (MINSAL)
Cuestionario de actividades funcionales Pfeffer (MINSAL)

MENTAL

Minimental State Examiner (Albala, Quiroga).
Cuestionario de Memoria Acortada de Pfeiffer (SPMSQ).
Indagación de aspectos anímicos en la ficha de ingreso

SOCIAL

Actualización de los antecedentes sociales de la Ficha de Postulación

- **VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL (VGI) (se inicia con las evaluaciones realizadas en las primeras 24 horas desde el ingreso)**

BIOMÉDICO

Etapas de Dismovilidad de Dinamarca
International Consultation on Incontinence Questionnaire Short-Form (ICIQ-SF)
Gugging Swallowing screen screening de deglución directa e indirecta
Evaluación Nutricional Integrada
Alteración del Sueño (ISI + Epwort)

FUNCIONAL

Índice de Lowton y Brody
Evaluación de Manejo de Dinero
Test de la Marcha de 6 minutos
Escala de Borg
Estación Unipodal
Timed Up and Go (Minsal)
Escala de equilibrio de Tinetti
Escala de marcha de Tinetti

MENTAL

Escala de Depresión Geriátrica de Yesavage (GDS) (Minsal)
Escala de depresión y ansiedad de Golberg
Cuestionario de expectativas de la persona mayor en la residencia

SOCIAL

Ecomapa
Genograma
Escala Evaluación de Calidad de Vida (EQ5D)

Resumen de Cronograma de Evaluación y Diagnóstico:

- Evaluación de ingreso
- Elaboración de ficha personal del residente
- Elaboración de carpeta personal del residente
- Adjuntar documentos a la carpeta personal del residente

- Practicar instrumentos de valoración geriátrica
- Completar VGI
- Evacuar informe diagnóstico con indicaciones relevantes de cuidado

b) “Plan de Atención Integral”. Se presentan acciones detalladas para la implementación del protocolo Plan de Atención Integral señalado en los Estándares de Calidad propuestos por SENAMA, incluyendo cronograma para su actualización.

Resumen de Cronograma del PAI:

- Evaluación y diagnóstico
- Creación de ficha personal del residente
- Creación de carpeta personal del residente
- Recopilación de documentos e información
- Aplicación de instrumentos de valoración geriátrica
- Complementación de VGI
- Reunión de equipo
- Elaboración del PAI
- Archivar en la Ficha Individual de la persona mayor la pauta PAI completa y firmada por la persona mayor y el Director Técnico.
- Seguimiento del PAI
- Evaluación anual del PAI

Periodicidad:

Tercera semana posterior a su ingreso.

El PAI se deberá actualizar anualmente o según cambios en la situación de la persona mayor.

Responsable del cumplimiento: Director técnico

Responsable de la ejecución: Todo el equipo profesional y técnico del ELEM

Etapa 1: Reunión de equipo

Una vez realizada la VGI, se sostendrá una reunión con la totalidad del equipo donde se expondrán las evaluaciones realizadas y la apreciación profesional de cada miembro del equipo, con la opinión técnica que aporte el asistente de trato directo de la persona mayor y considerando como base las respuestas a la evaluación de expectativas en la residencia entregadas por la persona mayor en la VGI. Estas serán registradas.

Etapa 2: Elaboración del PAI

Para la elaboración del PAI se espera tener un resumen del diagnóstico por cada área, con la opinión de los técnicos y del asistente de trato directo de la persona mayor y su autoevaluación.

Se indicarán objetivos, acciones e intervenciones, tiempo, periodicidad y responsable (se deben priorizar los objetivos de acuerdo con las necesidades de la persona mayor, no es necesario generar un objetivo por profesional, ni por cada área y no se deben repetir las acciones en la persona mayor).

Etapa 3: Consenso de objetivos con la persona mayor

Completado el PAI, debe ser presentado a la persona mayor, asegurándose que comprenda lo planteado. Si está de acuerdo, lo firmará junto con el DT, en caso contrario el equipo deberá idear y presentar alternativas hasta llegar a un consenso con la persona mayor.

Etapa 4: Revisión de objetivos establecidos en PAI

Seguimiento del PAI, mediante reuniones periódicas acerca de los avances de la persona mayor y su recepción frente al PAI (1 mes, 3 meses, 6 meses, anual).

El PAI deberá ser modificado anualmente o según el estado funcional o cognitivo de la persona mayor.

Una vez reevaluado, debe confeccionarse una nueva pauta PAI.

- Considerando la duración de 2 meses del presente trato directo no se adjuntará cronograma de actualización del PAI, la cual solo se llevará a cabo, en el periodo, en caso de cambio de condición del residente (Ej. enfermedad aguda, caída, petición por parte del adulto mayor de cambiar PAI, entre otros)

c) Presentar una planificación de capacitación e implementación de los protocolos. Deberá explicitar las medidas que se adoptaran para informar, socializar y capacitar al personal sobre los protocolos asegurando que sean conocidos por todo el equipo que compone el ELEM. Incluir responsables, frecuencias y medios de verificación.

Cronograma de Capacitación e Implementación de Protocolos (agosto-septiembre 2024):

- Envío por correo electrónico del Manual de Estándares de Calidad para ELEM. Protocolos SENAMA 2019 a aquellos que no lo tengan (primera semana de agosto)
- Catastro de protocolos implementados en el ELEM Arica (segunda semana de agosto)
- Evaluación personal del conocimiento de los protocolos e instrumentos de valoración que le corresponde (DT y coordinadora proyecto, tercera semana de agosto)
- Reunión de equipo técnico y profesional (DT, DA, SSGG y coordinadora proyecto, cuarta semana de agosto)
- Entrega de conclusiones, por parte del DT, de los protocolos que se deben mejorar, de los que se debe capacitar y/o eliminar, modificar o agregar (primera semana de septiembre)
- Planificación de capacitaciones (DT, DA y RRHH, segunda semana de septiembre)

PROCOLO	ENCARGADOS	AGOSTO 2024	SEPTIEMBRE 2024	DIRIGIDO	SEGUIMIENTO
LEY KARIN	Directora Administrativa (Apoyo Abogada operador)	<ul style="list-style-type: none"> - Charlas (semana 1) - Entrega de material audio visual (semana 2) - Entrega del procotolo (semana 3) - Conversatorio sobre el protocolo (semana 4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación del protocolo al Reglamento Interno (semana 2) - Entrega del Reglamento Interno actualizado (semana 4) 	Trabajadores sujetos a contrato de trabajo (obligatorio) Prestadores de servicios (opcional)	Septiembre 2024
EMERGENCIAS Y URGENCIAS MÉDICAS EN LA PERSONA MAYOR	Médico del ELEM (Apoyo Asesor IST)	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del protocolo vigente (semana 1) - Revisión de registros de emergencias y urgencia acaecidas en el ELEM Arica durante 2021-2024 (semana 2) - Elaboración del protocolo (semanas 3 y 4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal por grupos: Cuidadores, TENS y Enfermera y demás Profesionales (semana 1) - Personal de aseo, cocina y apoyo administrativo (semana 2) - Conversatorio sobre el protocolo (semana 4) 	Todo el personal del ELEM (obligatorio) Familiares, residentes y otros visitantes en general (opcional)	Octubre 2024

d) Alojamiento. Plan de ocupación de dormitorios.

Plan de ocupación de dormitorios (agosto-septiembre 2024):

- Revisión de ocupación existente (Enfermera y/o TENS, primera semana de agosto)
- Reunión multidisciplinaria recoger información y propuestas de ocupación de dormitorios (segunda semana de agosto)
- Transmisión de la información por parte del DT a la DA (segunda semana de agosto)
- Coordinación con SSGG para cambio de camas clínicas u otros insumos, si fuese procedente (SSGG y TENS de turno, tercera semana de agosto)
- Realización de cambios temporales o definitivos
- Impresión en papel de la nueva ocupación (Enfermera, finalizado el cambio)
- Publicación de la nueva ocupación en mural de Enfermería (Enfermera, finalizado el cambio)
- Entrega de la impresión en papel a DA, SSGG, Mantenición, Nutricionistas (Enfermera, finalizado el cambio)

El plan de ocupación de dormitorios se sustenta en:

- Condición de salud física y mental de los residentes
- Historia de vida, gustos y preferencias de las personas mayores
- Motivos de convivencia y estilos personales. Las personas mayores deben estar en dormitorios con personas con la que tengan intereses o características similares
- Ideas aportadas por los propios residentes y cuidadoras
- Etapa de fin de vida
- Higiene del sueño
- Consideración de rutinas propias del residentes y nivel de dependencia
- Opinión de los técnicos de enfermería de turno noche y las cuidadoras turno noche

e) Declare y describa el enfoque que utilizará para garantizar la autonomía, la toma de decisiones en diversos ámbitos e intereses de las personas mayores tales como, culturales, libertad religiosa o de culto, quehaceres domésticos, pasatiempos, entre otros.

La **atención centrada en la persona** como un modelo de atención para mejorar la calidad de vida de las personas mayores del ELEAM, en su mayoría en situación de fragilidad o dependencia, situando el centro de atención en la persona.

Propender a la mejora en la calidad de vida, entendida como la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en el que vive, y en relación con sus objetivos, sus expectativas, las normas y sus inquietudes, implica considerar:

- Salud Física
- Nivel de independencia
- Estado psicológico
- Relación con los elementos esenciales de su entorno
- Relaciones Sociales

Cuidar es una labor humana, que exige tener la capacidad de respetar la dignidad de la persona mayor a quien se cuida, favoreciendo su autonomía e independencia en distintos contextos, por tal motivo

nuestro modelo o sello, implica el pleno respeto a los derechos de las personas mayores, materializado en la generación de espacios para el ejercicio de los mismos.

El envejecimiento es un proceso progresivo e irreversible, de cambios físicos, psicológicos y sociales, que ocurren desde que nacemos y las personas envejecen de maneras diferentes, aun cuando sean de la misma generación, lo que fortalece el trabajo a través de los PAI.

La imagen positiva que se tenga de la vejez, vivir en entornos amigables, el poder participar en actividades, hablar con personas significativas y de confianza sobre lo que nos preocupa o angustia, vivir en un lugar seguro o el poder tener acceso a servicios, que son las bases de la integración socio comunitaria que busca Fundación Gente Grande.

Es por esto, que al considerar a la vejez como una oportunidad para hacer actividades que no se han podido hacer en otras etapas de sus vida o para aprender cosas nuevas, como la jardinería, pintar, conocer otros lugares, manualidades, literatura o algo sencillo como ver películas, el ELEAM, con el enfoque propuesto por Fundación Gente Grande, se podrá garantizar la autonomía, la toma de decisiones en diversos ámbitos e intereses de las personas mayores tales como, culturales, libertad religiosa o de culto, quehaceres domésticos, pasatiempos, entre otros.

Junto con el desarrollo de las demás áreas, nuestro enfoque está en implementar medidas destinadas a promover entornos favorables que permitan visibilizar a las personas mayores y generar las condiciones para su inclusión social, acceso a la salud, la cultura, la participación familiar y comunitaria.

5. Proyecto de ejecución del Área de Integración Sociocomunitaria de las personas mayores. Para este punto considere el protocolo de desarrollo socio comunitario de SENAMA.

a) Elabore una planificación para el trabajo de vinculación socio comunitaria, tales como: familia y/o referentes afectivos, redes privadas o públicas, además la inclusión de las personas mayores en la red comunitaria.

Durante los 2 meses que contempla este trato directo, se realizarán las siguientes actividades planificadas:

- Retiro y activación de cédulas de identidad nuevas, capturadas el 17 de julio (Rep. Legal, primera semana de agosto)
- Cambio de claves únicas de cada residente (Rep. Legal, primera semana de agosto)
- Revisión de carpetas sociales (TS, segunda semana de agosto)
- Revisión de causas judiciales de cupos VIF (Rep. Legal y TS, tercera semana de agosto)
- Actividades del mes de solidaridad (Equipo profesional, tercera semana de agosto)
- Comunicación telefónica con tutores consignados en carpetas (DT y TS, cuarta semana de agosto)
- Reunión de tutores (DA, TS, DT y Rep. Legal, primera semana de septiembre)
- Actividades de Fiestas Patrias Equipo profesional, segunda y tercera semana de septiembre), las cuales contemplan visitas de autoridades regionales, desfile, muestras artísticas, comidas típicas, etc.

Las actividades se enmarcan en el protocolo de desarrollo socio comunitario de SENAMA

b) Presentar una estrategia de generación y fortalecimiento de redes de apoyo sociocomunitarias, describiendo la metodología de cómo van a desarrollar estos procesos.

La estrategia definida para 2 meses de operación ELEAM bajo un Trato Directo, consiste en: Realización de actividades programadas con Agrupación de Cuequeros de Arica, CFT Estatal, Liceo Pablo Neruda, Servicio de Registro Civil e Identificación y Tesorería Regional.

Publicaciones en redes sociales de las actividades desarrolladas en el periodo.

Preguntar en los Consejos de Residentes de los meses de agosto y septiembre, las necesidades de los residentes en cuanto a acceso de información y trámites a realizar.

Campaña de sensibilización como antesala del mes de las personas mayores en octubre (agosto Radio Cappissima)

Campaña de sensibilización como antesala del mes de las personas mayores en octubre en Redes Sociales (septiembre Facebook e Instagram)

La presente estrategia contempla medidores individuales, según los objetivos planteados previamente.

c) Describa cómo desarrollará los procesos de elaboración y difusión de los siguientes instrumentos: Carta de derechos y deberes de las personas mayores y reglamento interno del ELEAM.

Este operador se ciñe a la Carta de Derechos vigente y se refuerza la participación de los residentes en los Consejos de Residentes que se realizan cada mes, con la asistencia de la Trabajadora Social, quien es la que levanta un acta de las mismas y la DA quien da fe de los tratado.

Cabe mencionar que, se siguen los protocolos pertinentes de SENAMA en este aspecto.

El ejercicio de los derechos de cada residente se enmarca irrestrictamente en lo prescrito en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

La difusión del Reglamento Interno se efectuará continuamente y dentro de todas las esferas relacionales del ELEAM; con el objeto de que todas las personas que pertenezcan o presenten vinculación con la Residencia, internalicen y mantengan un total conocimiento de éste, propiciado así, el permanente cumplimiento de dicho Reglamento.

En virtud de aquello, permanentemente se expondrá y recordará a los Residentes, mediante información verbalizada y física en reuniones formales e informales el Reglamento Interno; puesto que, deben mantener un conocimiento vigente tanto de sus deberes como de sus derechos dentro de la residencia. En este sentido, se realizará difusión del reglamento en los Consejos de Residentes efectuados y en aquellas oportunidades que se haya incurrido en alguna falta o incumplimiento del mismo.

Cabe señalar, que estas normas se reiterarán continuamente, por todo el personal, ya que generalmente se presentarán situaciones de incumplimiento a aquellas normas.

Así mismo, en reuniones y/o visitas realizadas con tutores y familiares de los Residentes, se les manifestará la existencia del reglamento y se aludirá al cumplimiento de éste, a medida de mantener en conocimiento las normativas de convivencia existentes en el Establecimiento, con el objeto de que éstos puedan apoyar y reforzar el trabajo de difusión realizado por el personal.

Respecto al personal del ELEAM, se ejecutará capacitación sobre el Reglamento Interno, desarrollada por el Director Técnico en el mes de agosto, debido a la entrada en vigencia de la Ley Karin.

Además, en las Reuniones Técnicas se realizarán permanentemente verificaciones del reglamento, especialmente en el análisis de eventuales casos de incumplimientos de éste, donde se efectuará la revisión y/o actualización del Reglamento, lo cual deberá ser socializado con un tiempo máximo de una semana, posteriormente a lo decretado, a los Residentes en el Consejo y a los profesionales del ELEAM.

En este sentido, se realizó difusión del reglamento en los Consejos de Residentes efectuados y en aquellas oportunidades que se haya incurrido en alguna falta o incumplimiento del mismo. En éste período, nuevamente se hace hincapié en lo siguiente:

- Normas de convivencia en el interior y las relaciones sociales; dando énfasis al respeto que deben mantener los Residentes y los funcionarios, entre otras.
- Reglas sobre la alimentación y sobre las causas de exclusión.
- Normas de salidas.
- Las normas de alimentación (lugar físico para realizar esta necesidad y tipo de alimentación establecida por la profesional del área).
- Reglas sobre la exclusión.

Por otra parte, y muy relacionado con los derechos del residente, consideramos la libertad de culto que se garantiza en el ELEAM, ya que la creencia o la no existencia de la misma de parte de cada residente es el pilar para la coordinación de la realización de actividades, sin perjuicio que teniendo o no algún credo determinado, todos son libres de participar en las actividades ligadas al ejercicio de la espiritualidad.

La materialización de la garantía de la libertad de culto, se hace primero, preguntándoles a cada residente a su ingreso si profesan o no alguna religión (trabajadora social lo realiza) y luego, mediante la generación de relaciones con los cultos o credos diversos que profesen los residentes, a través del contacto telefónico

del operador con las posteriores reuniones de coordinación en las que participa el DT o el DA, todo a cargo de la dupla psicosocial (Trabajadora Social y Psicóloga del ELEAM).
Por su parte, para el caso de fallecimiento de algún residente, se respetan y realizan los rituales fúnebres según su creencia y deseos.

d) Identifique un proceso de trabajo en red que permita asegurar acciones de prevención, mitigación y actuación hacia las personas mayores y el equipo del ELEAM frente a eventuales situaciones de riesgo y emergencia en el ELEAM o en el territorio en el cual se emplaza. De acuerdo al protocolo de Elaboración de Plan de Emergencia de SENAMA 2019.

Agosto:

- Revisión del Plan de Emergencia
- Actualización de protocolos en Reglamento Interno
- Reuniones con IST, Prevencionista de Riesgos, Comité Paritario del ELEAM, Tutores y Seguridad Municipal

Septiembre:

- Reunión con Coordinación Regional de SENAMA, CESFAM RVZ, Delegación Presidencial, Consejeros Regionales y Senapred
- Entrega del protocolo de emergencia actualizado (personal, residentes y tutores)
- Actualización del Plan de Emergencia
- Entrega y socialización del Reglamento Interno actualizado, el cual incluirá el Plan de Emergencia Actualizado

Cronograma de simulacros:

- Agosto Semana 4: Simulacro de Incendio (en atención a la capacitación sobre Manejo de Extintores verificada en el mes de mayo 2024, contando con el apoyo del IST y Bomberos)
- Septiembre Semana 4: Simulacro de Terremoto (En coordinación con la Delegación Presidencial y SENAPRED)

6. Equipo Directivo

La institución postulante deberá adjuntar curriculum vitae de:

- Director Técnico que dé cuenta de su perfil acorde al cargo, de la experiencia de trabajo con las personas mayores.
- Director administrativo que dé cuenta de su perfil acorde al cargo y de su experiencia en el trabajo de administración, contabilidad, finanzas, entre otros cargos similares.

SE ADJUNTAN EN ANEXO CV DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA, DIRECTOR TÉCNICO Y COORD PROYECTO

7. Experiencia institucional en el trabajo con personas mayores

a) Experiencia de la institución en la entrega de servicios de apoyo y cuidados a personas mayores. (Describir brevemente y adjuntar antecedentes verificables. Incluir años de experiencia)

FUNDACIÓN GENTE GRANDE cuenta con casi **10 años de experiencia** en la administración de ELEM de SENAMA y otras temáticas relacionadas con las Personas Mayores y quienes los cuidan, a saber:

1. **Adjudicación de la Operación de ELEM ARICA** Emilio Gutiérrez Bonelli desde el 1 de septiembre del 2014 hasta el 30 de noviembre de 2016.
RES EX 3431/2014 por 24 meses por \$432.408.824.-
2. **Adjudicación en octubre de 2016 de Fondo de Ejecutores Intermedios de SENAMA**, proyecto Formación en Casa, de 6 meses de duración.
RES EX 1567/2016 por \$20.000.000.-
3. **Prórroga Adjudicación de Operación de ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli, Arica** desde el 1 de diciembre de 2016 hasta el 30 de noviembre de 2018.
RES EX 2844/2016 por 24 meses por \$474.474.960.-
4. **Primer Trato Directo Operación de ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli, Arica** desde el 1 de diciembre de 2018 hasta el 31 de mayo de 2019.
RES EX 2627/2018 por 6 meses por \$124.026.300.-
5. **Segundo Trato Directo Operación de ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli, Arica** desde el 1 de junio de 2019 hasta el 31 de julio de 2019.
RES EX 828/2019 por 2 meses por \$41.342.100.-
6. **Tercer Trato Directo Operación de ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli, Arica** desde el 1 de agosto de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2019.
RES EX 1743/2019 por 2 meses por \$41.342.100.-
7. **Cuarto Trato Directo Operación de ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli, Arica** desde el 1 de octubre de 2019 hasta el 31 de julio de 2020.
RES EX 2036/2019 por 10 meses por \$206.710.500.
8. **Quinto Trato Directo Operación de ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli, Arica** desde el 1 de agosto de 2020 hasta el 31 de julio de 2021.
RES EX 1171/2020 por 12 meses por \$255.494.160.-
9. **Adjudicación de la Operación de ELEM ARICA** en ejecución desde el 4 de agosto del 2021 hasta el 03 de agosto de 2024.
RES EX 6/2021 por 36 meses por \$1.842.112.440.-

b) Describir los elementos que permitan dar cuenta de aprendizajes relevantes aportados desde la experiencia previa de la institución en el trabajo con personas mayores.

Sin perjuicio de llevar casi 10 años administrando ELEM de SENAMA, ningún aprendizaje alcanzó para poder prever lo que sería vivir la Pandemia del Covid 19 y no por todo lo que tuvimos que hacer, sino, por ver morir a varios de los residentes del ELEM Emilio Gutiérrez Bonelli. Fue un año agotador, incierto, desafiante, pero sobre todo triste, que dejó heridas profundas en nuestros corazones que, a la fecha no sanan.

Podemos decirles que nuestra vocación se puso a prueba y, al final, salió fortalecida.

Quizás no pudimos hacer cosas nuevas, sin embargo, sentimos que las personas mayores quedaron en un sitio de relevancia, al conocerse sus crudas realidades, siendo lo único rescatable de estos horribles tiempos.

Fundamentales fueron nuestros trabajadores que no duraron jamás en darlo todo para proteger y cuidar a nuestros residentes, aprendiendo que la capacitación y buenas prácticas laborales son relevantes.

No es simple esta labor, hay que amarla, hay que respetarla, no siendo lo difícil lidiar con las personas mayores, sino que con la burocracia, las deficiencias del sistema de salud, las exigencias de la banca privada y con la poca capacidad de anticipar y/o solucionar contingencias por parte del Estado, como por ejemplo, la adaptación presupuestaria ante la pandemia.

En el 2021 dejamos el antiguo ELEM y nos fuimos al nuevo. Como Fundación, hemos enfrentado grandes desafíos, con alegrías y penas.

La sociedad cambió y se ha hecho más complejo organizarnos y realizar otras actividades, sin embargo, lo vivido y la afectación de la pandemia a las personas mayores abrió puertas para la visibilización de sus realidades, de su soledad, de sus necesidades y de sus anhelos.

Como Fundación, encausaremos nuestros esfuerzos y tomaremos este escenario para seguir trabajando en lo que nos motiva, que es cambiar el sentir hacia el envejecimiento como un proceso natural y hacia las personas mayores como sujetos de derecho y no solo entes de protección, velando porque los residentes del ELEM Arica, tengan una mejor calidad de vida, ejerzan sus derechos y se integren a la comunidad.

c) Describir la experiencia de la institución en el trabajo de operación de dispositivos residenciales independientes del grupo etario atendido.

La experiencia en casi 10 años de operar ELEM de SEMANA es extensa.

Comenzamos con la operación ELEM en el año 2012 (Carola Sandoval Yañez DA, Romina Le Blanc Ampuero Coordinadora de Proyecto y varios trabajadores aun en labores), siendo algo nuevo para todo Chile, con muchos mitos y prejuicios sobre el envejecimiento y su forma de abordarlo, ya que era uno de los primeros ELEM en abrir, siendo el más cercano el de Santiago.

Tanto equipamiento como protocolos iniciales eran más bien pensados desde un escritorio que aplicables, ya que cada Persona Mayor es un ser único, por lo que, centrarse en la persona como enfoque era el camino a seguir.

Para las Fundaciones Sin Fines de Lucro hay obstáculos adicionales, por cuanto, es difícil acceder a los bancos (para conseguir garantías de fiel cumplimiento e incluso apertura de cuentas corrientes), es difícil competir con las remuneraciones del sector público y tener acceso a recursos externos de manera permanente, todo esto necesario para operar un ELEM del Estado.

La operación de un ELEM no tiene descansos, es día a día, todos los días del año y durante las 24 horas del día, con situaciones cotidianas como en cualquier casa, junto con la rendición de gastos, los temas laborales, los requerimientos de SENAMA y contingencias varias, como el Covid.

Sin embargo, el cariño, agradecimiento, paz y conocimiento que se recibe al realizar esta labor, compensa, justifica y sana todas las dificultades previstas o imprevistas.

ANEXO II

PLAN DE MANTENCION

Categoría de Mantenimiento	Detalle de Partidas	1° MES	2° MES
Mantenimiento techumbre	Se deberá realizar mantenimiento general de techumbre y sistema de evacuación de aguas lluvias. Limpiando cada uno de sus componentes a modo de prevenir filtraciones producto de obstrucciones no permitan evacuar la acumulación de agua nieve o agua nieve.		X
Mantenimiento de corrientes débiles	Sistema de llamados y timbres, debe incluir la reposición de componentes.	X	
	Sistema de Alarmas, se debe revisar cableado, sensores y chicharras.		X
Mantenimiento de gasfitería	Grifería, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X
	Sifones Lavafondos de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X
	Componentes de Duchas, de todos los baños del establecimiento.	X	
	Componentes WC, de todos los recintos húmedos del establecimiento.	X	
	Limpieza y Reposición Sifones Lavamanos, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X
	Limpieza y Reposición Sifones Lavaderos, de todos los recintos húmedos del establecimiento.		X
	Limpieza y Reposición de piletas de desagüe y ductos de descarga.		X
Mantenimiento de ventanas	Vidrios y sellos.	X	
	Marcos, perfiles y mosquiteros		X
	Manillas, bisagras y otros.	X	
Mantenimiento de puertas	Bisagras y marcos	X	
	Manillas y quincallería	X	
	De todas puertas y mosquiteros		X
Mantenimiento de escaleras y rampas	Mantenimiento Pasamanos y barandas	X	
	Mantenimiento y reposición gradas de goma		X
Mantenimiento de accesorios baños	Secadores de mano		X
	Se deberá realizar revisión periódica en todos los recintos de baños para evitar la presencia de artefactos quebrados o sueltos. Al detectar este	X	

	tipo de falla se deberán reparar en un plazo no mayor a una semana desde la detección del daño.		
	Portarollos	X	
	Barras de apoyo.	X	
Mantenimiento de ascensores y montacargas	Se deberá dar cumplimiento a normativa vigente referente a ascensores y montacargas. La revisión y mantenimiento deberá ser ejecutada por instalador autorizado en registro MINVU, quien deberá llevar la hoja de vida de cada ascensor y montacarga.	N/A	N/A
Mantenimiento de cocina	Quemadores y horno	X	
	Campana, Filtros y Extractor	X	
	Horno	X	
	Equipo de refrigeración		X
	Lavadoras		X
	Secadoras		X