

DECLARA DESIERTO Y APRUEBA LLAMADO A CONCURSO Y BASES ESPECIALES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS, ANEXOS Y CONVENIO DE EJECUCION PARA LA OPERACIÓN DE LA RESIDENCIA COLECTIVA PARA PERSONAS MAYORES, UBICADA EN AV. NORTE SUR 2 Nº 5178, SECTOR ALERCE, COMUNA DE PUERTO MONTT, REGIÓN DE LOS LAGOS, DEL PROGRAMA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS PARA ADULTOS MAYORES DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.

RESOLUCION EXENTA Nº 2.345/

SANTIAGO, 24 de mayo de 2017.

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley Nº 19.828, Orgánica del Servicio Nacional del Adulto Mayor; la Ley Nº 20.981 de presupuestos del sector público para el año 2017; el DFL Nº1 -19.653 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el D.S. Nº 62, de 1984, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el D.S. Nº 14/2010 del Ministerio de Salud; el D.S. Nº 49 de 2011, del Ministerio de Planificación; la Resolución Nº 364, de fecha 23 de septiembre de 2011, la Resolución Nº 23, de fecha 18 de marzo de 2015, la Resolución Nº 103, de fecha 09 de diciembre de 2015, la Resolución Exenta Nº 85, de fecha 16 de enero de 2017, la Resolución Exenta Nº 1.597, de fecha 11 de abril de 2017 y la Resolución Exenta Nº 1.687, de fecha 25 de abril de 2017, todas del Servicio Nacional del Adulto Mayor; el Memorando Interno Nº 859/2017, de fecha 19 de mayo de 2017, del Jefe de la División de Gestión y Coordinación Territorial de SENAMA y la Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Adulto Mayor es un Servicio Público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo general es velar por la integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono y la indigencia y por el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.

2. Asimismo, SENAMA deberá, entre otros, proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que los afecten, incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento; prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad.

3. Que, la ley de presupuestos del sector público para el año 2017, en la partida del Servicio Nacional del Adulto Mayor, contempló la existencia del Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, cuya glosa incluye recursos para el "Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores" a través de 3 líneas de acción, Stock de Viviendas, Condominios de Viviendas Tuteladas y Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

4. Que, para la ejecución del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, se dictó el DS N° 49, de 2011, del Ministerio de Planificación, el que reguló este programa, estableciendo las formas y condiciones en las que SENAMA los administrará, seleccionará los beneficiarios y a las entidades operadoras prestadoras de servicios, esto es, las instituciones públicas y privadas, sin fines de lucro, encargadas de la operación del programa.

5. Que, a través de la Resolución N° 364, de fecha 23 de septiembre de 2011, modificada por Resolución N° 23, de fecha 18 de marzo de 2015 y por Resolución N° 103, de fecha 09 de diciembre de 2015, todas de SENAMA, se aprobó el formato tipo de bases administrativas, técnicas, anexos y convenio de ejecución para la operación de Residencias Colectivas para Personas Mayores, del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

6. Que, por Resolución Exenta N° 1.597, de fecha 11 de abril de 2017, modificada por la Resolución Exenta N° 1.687, de fecha 25 de abril de 2017, ambas del Servicio Nacional del Adulto Mayor, se aprobó el llamado a concurso, para la operación de la residencia colectiva para personas mayores, ubicada en Avenida Norte Sur 2 N° 5178, Sector Alerce, comuna de Puerto Montt, publicándose la convocatoria en el diario La Tercera con fecha 18 de abril de 2017 y rectificación de fecha 9 de mayo de 2017.

7. Que, según dio cuenta el "Acta de Apertura de Concurso de Proyectos Relativos a la Operación de Residencias Colectivas para Personas Mayores, del Programa de Viviendas Protegidas para Personas Mayores de la Comuna de Puerto Montt", de fecha 18 de mayo de 2017, la Comisión de Apertura de las Propuestas constató que no se presentaron oferentes al concurso.

8. Que, por Memorando Interno N° 859/2017, de fecha 19 de mayo de 2017, del Jefe de la División de Gestión y Coordinación Territorial de SENAMA se solicita dictar acto administrativo para declarar desierto el referido concurso.

9. Que, asimismo se hace necesario efectuar un nuevo llamado a concurso para la operación de la residencia colectiva para personas mayores, ubicada en Avenida Norte Sur 2 N° 5178, Sector Alerce, comuna de Puerto Montt.

10. Que, el concurso antes señalado se regirá por el formato tipo de bases administrativas, técnicas, anexos y convenio de ejecución para la operación de Residencias Colectivas para Personas Mayores, del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto Mayor, aprobado por Resolución N° 364, de fecha 23 de septiembre de 2011, modificada por Resolución N° 23, de fecha 18 de marzo de 2015 y por Resolución N° 103, de fecha 09 de diciembre de 2015, todas de SENAMA.

11. Que, se hace necesaria la dictación del presente acto administrativo.

RESUELVO

1. Declárase desierto el Concurso de Proyectos relativos a la operación de la residencia colectiva para personas mayores, ubicada en Avenida Norte Sur 2 N° 5178, Sector Alerce, comuna de Puerto Montt, del Programa de Viviendas Protegidas para Personas Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

2. Apruébese llamado a concurso, para la operación de la residencia colectiva para personas mayores, ubicada en Avenida Norte Sur 2 N° 5178, Sector Alerce, comuna de Puerto Montt.

3. Déjese constancia que las Bases que regirán el proceso concursal son las que se encuentran contenidas en la Resolución N° 364, de fecha 23 de septiembre de 2011 modificada por Resolución N° 23, de fecha 18 de marzo de 2015 y por Resolución N° 103, de fecha 09 de diciembre de 2015, todas de SENAMA.

4. Apruébese Bases Especiales Administrativas, Técnicas, Anexos y Convenio de Ejecución, cuyo texto es del tenor siguiente:

BASES ESPECIALES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS PARA CONCURSOS DE PROYECTOS RELATIVOS A LA OPERACIÓN DE RESIDENCIAS COLECTIVAS PARA PERSONAS MAYORES, DEL PROGRAMA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS PARA ADULTOS MAYORES DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
RESIDENCIA COLECTIVA PARA PERSONAS MAYORES DE LA COMUNA UBICADA AV. NORTE SUR 2 N° 5178, SECTOR ALERCE, COMUNA DE PUERTO MONTT, REGIÓN DE LOS LAGOS.

PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional del Adulto Mayor

La Ley N° 19.828 creó el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, como un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social (ex Ministerio de Planificación), definiendo adulto mayor a toda persona que ha cumplido 60 años.

El objetivo principal del SENAMA, según la ley es velar por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y por el ejercicio que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.

Asimismo, SENAMA deberá, entre otros, proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que los afecten, estudiar y proponer las políticas, planes y programas que deban efectuarse para diagnosticar y contribuir a la solución de los problemas del adulto mayor, velar por su cumplimiento y evaluar su ejecución; incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento; prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad.

Por lo que en cumplimiento de las funciones que le son propias, y detectando la necesidad de generar acciones que permitan otorgar Servicios de Atención al Adulto Mayor, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, suscribieron un convenio de colaboración el año 2007, antecedente para que la ley de presupuestos del sector público para el año 2017, en la partida del Servicio Nacional del Adulto Mayor, contemplara la existencia del Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, cuya glosa incluye recursos para el "Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores" a través de 3 líneas de acción, Stock de Viviendas, Condominios de Viviendas Tuteladas y Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

Para la ejecución del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, se dictó el DS N° 49, de 2011, del Ministerio de Planificación, el que reguló este programa, estableciendo las formas y condiciones en las que SENAMA los administrará, seleccionará los beneficiarios y a las entidades operadoras prestadoras de servicios, esto es, las instituciones públicas y privadas, sin fines de lucro, encargadas de la operación del programa.

De acuerdo a lo anteriormente señalado, el presente FORMATO TIPO DE BASES ESPECIALES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS PARA CONCURSOS DE PROYECTOS RELATIVOS A LA OPERACIÓN DE RESIDENCIAS COLECTIVAS PARA PERSONAS MAYORES, DEL PROGRAMA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS PARA ADULTOS MAYORES DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, plantea los requerimientos administrativos generales, técnicos y Anexos, que regirán los procesos concursales de la línea de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, que para efectos de este llamado podrán indistintamente nombrarse como Residencias Colectivas para Personas Mayores, o Residencias Colectivas.

De acuerdo a lo señalado en el DS Nº 49/2011 del Ministerio de Planificación, artículo 3º Nº 4) se entenderá por Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios o Entidades Operadoras, aquellas instituciones públicas o privadas, sin fines de lucro, incluidas las municipalidades, que se encuentren inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, reglamentada a través del DS Nº 93/2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y que acrediten capacidad institucional para operar el programa.

Para adjudicarse dichos proyectos, las entidades operadoras prestadoras de servicios deberán presentar propuestas, considerando para ello los contenidos de este Formato Tipo de Bases Administrativas, Técnicas y Anexos.

El Formato Tipo de Bases se presentan en el siguiente orden:

I.- BASES ADMINISTRATIVAS

II.- BASES TÉCNICAS

ANEXO I - Formularios de Presentación de Proyectos

ANEXO II - Principales Funciones de los Profesionales

ANEXO III - Listado de recintos equipados por el Plan de Equipamiento Básico

ANEXO IV - Pauta Supervisión a Residencias Colectivas

I. BASES ADMINISTRATIVAS.

1. Mecanismo de Asignación de Recursos.

Concurso público de proyectos.

2. Objetivo.

Convocar a las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios, inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor a presentar propuestas al concurso público de proyectos, para la ejecución de la línea de acción Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, del Programa de Viviendas Protegidas del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Las presentes Bases tienen por objeto regular el marco de acción y fijar las condiciones y etapas que deberán cumplir los procesos licitatorios que convoque el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, para la línea Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, así como las condiciones de adjudicación y suscripción de los convenios respectivos.

3. Marco Normativo.

Este proceso se regirá por la Ley Nº 19.828, la Ley Nº 19.638, el D.S. Nº 49/2011, del Ministerio de Planificación, el D.S. Nº 93, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, D.S. Nº 62/1984 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el D.S. Nº 14/2010, del Ministerio de Salud, por las presentes Bases, por las Bases técnicas y sus Anexos, documentos todos que contienen las disposiciones técnicas y normativas, que tienen por finalidad establecer la forma y las condiciones en que SENAMA, asignará los recursos a las Entidades Operadoras, para la Línea de Acción de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores. Regirán además las eventuales aclaraciones y respuestas del proceso licitatorio.

4. Participantes.

Sólo podrán presentar propuestas al concurso público de proyectos, las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios, entendiéndose por tales aquellas instituciones públicas o privadas, sin fines de lucro, incluidas las municipalidades, que se encuentren inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, reglamentada a través del DS N° 93/2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y que acrediten capacidad institucional para operar el programa.

Las instituciones públicas que ejecuten o, entre cuyas funciones se encuentre desarrollar acciones relacionadas con las materias de que trata la mencionada ley, no requerirán de dicho reconocimiento, debiendo respetar íntegramente lo establecido en las presentes Bases.

PARA CONCURSOS DE PROYECTOS RELATIVOS A LA OPERACIÓN DE RESIDENCIAS COLECTIVAS PARA PERSONAS MAYORES, DEL PROGRAMA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS PARA ADULTOS MAYORES DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

5. Del llamado a concurso para la Operación de Residencias Colectivas para Personas Mayores

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, llamará a concursos a las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicio a presentar propuestas para la operación de la Residencias Colectiva para Personas Mayores ubicada en Av. Norte Sur 2 N° 5178, Sector Alerce, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos.

Este llamado se efectuará a las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicio, a través de la publicación en un Diario de Circulación Nacional, el que señalará la Residencia o Residencias Colectivas cuya operación se licita y el per cápita que le corresponde.

6. Fechas, requisitos y plazos.

Plazos: Los plazos establecidos en este Formato Tipo de Bases, serán de días hábiles, salvo que expresamente se señale en estas Bases, que los días son corridos.

a) Disponibilidad de Bases

El/la Director/a Nacional, efectuará el llamado a concurso a través del sitio electrónico institucional www.senama.cl.

Las Bases del Concurso se encuentran disponibles en el sitio web: www.senama.cl

b) Consultas, aclaraciones y rectificaciones

Las consultas se podrán realizar al fax 02-5853598 o al siguiente correo electrónico consultaseleam@senama.cl hasta el quinto (5º) día hábil siguiente al de su publicación, hasta las 17:00 horas.

Los interesados podrán formular todas las consultas que estimen necesarias, debiendo indicarse la Residencia Colectiva licitada, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, dentro de los plazos dispuestos para ello. Las consultas se responderán siempre que se formulen de forma concreta y precisa, que sean pertinentes al desarrollo del proceso y que su respuesta no involucre información confidencial.

Las respuestas se entregarán hasta el décimo (10º) día hábil siguiente al de la publicación del llamado a licitación, en la página web del servicio.

En caso de indisponibilidad técnica que hubiese impedido el ingreso oportuno de las consultas a la página web del Servicio, se ampliará el plazo de recepción de consultas, previa certificación de esta circunstancia por la Dirección del Servicio.

El licitante procederá a analizar las consultas formuladas, y sus respuestas se pondrán a disposición de todos los oferentes en la página web del Servicio por el nombre de este concurso. En este proceso se citará cada consulta, sin hacer mención al proponente que la haya formulado, y luego se dará la respuesta correspondiente.

SENAMA podrá consolidar las consultas relacionadas al mismo tema publicando una sola respuesta general.

Las respuestas entregadas contribuirán a determinar el sentido y alcance de las presentes Bases, debiendo considerarse obligatoriamente por los interesados en la preparación de sus ofertas.

En todo caso, el Servicio Nacional del Adulto Mayor podrá efectuar aclaraciones a las Bases, para precisar su alcance, como también, complementar o interpretar algún elemento de su contenido que no haya quedado suficientemente claro, y dificulte la obtención de buenas proposiciones.

Estas aclaraciones se entregarán en la misma forma y oportunidad que las respuestas, y deberán ser consideradas por los interesados en la preparación de sus ofertas.

En caso que las Bases sean modificadas antes del cierre de recepción de ofertas, se considerará un aumento de plazo hasta de cinco (5º) días hábiles adicionales. Este plazo se contará desde que sea oportunamente comunicado a los participantes, a través de la página Web del Servicio y de un diario de circulación nacional, y una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo correspondiente, que aprueba la modificación respectiva, para que los organismos colaboradores interesados puedan conocer y adecuar su oferta, a tales modificaciones.

c) Fecha de cierre de la convocatoria y lugar de recepción de las propuestas

Las propuestas serán recepcionadas en la oficina de partes de SENAMA, ubicado en Catedral 1575, piso 1, Santiago, hasta las 12:00 Hrs. del Décimo quinto día hábil siguiente al de su publicación o sus ampliaciones, de acuerdo a lo dispuesto precedentemente.

Las propuestas presentadas fuera de plazo no serán recepcionadas y el respectivo sobre será devuelto, sin abrir, a la Entidad Operadora.

d) Requisitos para la presentación de propuestas:

1) La propuesta de Plan de Intervención deberá presentarse en el formato correspondiente al Formulario de la Presentación de Proyectos respectivo (ver Anexos I Formularios de Presentación de Proyecto) cumpliendo con lo establecido en las presentes Bases, adecuándose a los objetivos y exigencias técnicas descritas en las Bases técnicas y sus documentos Anexos.

2) Las Entidades Operadoras deberán presentar su proyecto en soporte papel (1 original y 2 copias en papel) y 1 en formato digital (que deberá tener formato PDF), en un sobre que contenga todos los antecedentes requeridos. En caso de discordancia entre el papel y el documento digital, primará el documento en soporte de papel.

3) La propuesta deberá contener la Identificación del proyecto, nombre de la Entidad Colaboradora y su RUT.

4) Garantía de seriedad de la propuesta, la que garantizará la seriedad de la Propuesta acompañando una boleta bancaria endosable, de cobro inmediato, un vale vista endosable, una póliza de garantía de ejecución inmediata o una fianza entregada por Instituciones de Garantías Recíprocas de cobro inmediato, tomada por el proponente a favor del Servicio Nacional del Adulto Mayor, RUT Nº 61.961.000-8, con una vigencia mínima de 90 días corridos, contados a partir de la fecha de apertura de propuestas, por un monto de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

Esta garantía se hará efectiva en los siguientes casos:

- Si la Entidad Operadora, cuya Propuesta ha sido aceptada, la retirase en el período de validez de la misma.

- Si la Entidad Operadora cuya Propuesta ha sido adjudicada, no suscribiera el Contrato respectivo dentro del plazo que le señale el Servicio.

5) Las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicio deberán acreditar inscripción vigente en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Dicha inscripción se acreditará con la certificación de la inscripción del Servicio Nacional del Adulto Mayor, cuya antigüedad no debe ser mayor a un año contado desde la fecha de inscripción.

6) Las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicio, si corresponde, deberán acreditar capacidad institucional para el desarrollo del plan de intervención, que implica, el cumplimiento de compromisos financieros contraídos con el Estado de Chile; antecedentes financieros y de cumplimiento de legislación laboral.

Lo anterior se acreditará acompañando la Entidad Operadora los siguientes documentos:

- Copia del balance y estado de resultado, del período tributario anterior a la fecha de su presentación.
 - Certificado de Deuda, emitido por la Tesorería General de la República.
 - Certificado de antecedentes laborales y previsionales, emanado de la Dirección del Trabajo
- Dichos certificado deberá tener una antigüedad no superior a (45) cuarenta y cinco días corridos a la presentación de su propuesta.

En el exterior del sobre se indicará:

- Nombre del Concurso: CONCURSOS DE PROYECTOS RELATIVOS A LA OPERACIÓN DE RESIDENCIAS COLECTIVAS PARA PERSONAS MAYORES, DEL PROGRAMA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS PARA ADULTOS MAYORES DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR AV. NORTE SUR 2 Nº 5178, SECTOR ALERCE, COMUNA DE PUERTO MONTT, REGIÓN DE LOS LAGOS.

- Nombre de la Entidad Operadora que presenta el proyecto.
- Nombre del Proyecto.

d) Lugar y fecha de apertura de las propuestas

La apertura de las propuestas se efectuará en las oficinas de SENAMA Central, a las 13:00 horas del décimo quinto día hábil siguiente al de su publicación o sus ampliaciones.

e) Período de evaluación.

Hasta el vigésimo primer día corrido siguiente a la apertura de las propuestas.

f) Fecha de adjudicación y comunicación oficial de los resultados.

- Adjudicación: Hasta el vigésimo quinto día corrido siguiente a la apertura de las propuestas.
- Comunicación de los resultados: una vez totalmente tramitado el acto administrativo que adjudica la propuesta, SENAMA notificará a todas las Entidades Operadoras que hubieren participado en el concurso presentando propuestas, los resultados del proceso de licitación, mediante una carta certificada dirigida al domicilio que tenga registrado en su oferta. Además, se informará a través de su publicación en la página web del Servicio, a más tardar dentro del quinto día hábil siguiente a su total tramitación.
- Con todo, el Servicio se reserva el derecho de ampliar el plazo de adjudicación estipulado en estas Bases por un máximo de diez días hábiles, dependiendo del volumen de proyectos y actos administrativos necesarios de realizar durante el proceso de licitación, lo que se hará a través de los actos administrativos que correspondan.

7. Comisión de apertura de propuestas y de evaluación de admisibilidad.

La evaluación de admisibilidad será efectuada por una comisión de evaluación integrada, a lo menos por el/la Jefe/a de la División de Planificación y Desarrollo, quien lo presidirá, el/la Jefe/a de la División de Administración y Finanzas, el/la Encargado/a de la Unidad de Servicios y Vivienda y un abogado/a de la Unidad Jurídica del Servicio.

La comisión deberá levantar un acta por cada una de las propuestas evaluadas, suscrita por todos sus integrantes.

En este Acto de Apertura podrán estar presentes los proponentes, quiénes podrán solicitar que sus observaciones queden estampadas por escrito en el Acta de Apertura de las Propuestas. De este acto se levantará un acta, que deberá ser firmada por los integrantes de la comisión de apertura y por los proponentes que deseen.

Dicha acta deberá indicar lugar, fecha y hora de la ceremonia, nombre de él o los/as asistentes, identificación de los/a proponente/s y de las propuestas presentadas.

El Acto de Apertura y admisión de las propuestas se realizará a partir de las 13:00 Hrs. del décimo quinto día hábil siguiente a la publicación del presente concurso o sus ampliaciones.

8. De la admisibilidad de las propuestas y de la forma y procedimiento de evaluación de los proyectos.

a) Admisibilidad de las propuestas

Las propuestas consideradas admisibles por la Unidad Jurídica del Servicio, de acuerdo a los requisitos señalados en el N° 6 letra d) de las presentes Bases, pasarán de inmediato a la etapa de evaluación técnica.

Corresponderá a/la Directora/a Nacional efectuar la declaración de inadmisibilidad, mediante una Resolución fundada que se notificará por carta certificada a los participantes, sin perjuicio de su publicación en la página web del Servicio.

b) De la evaluación técnica de las propuestas

Las propuestas serán evaluadas técnicamente por SENAMA, el que para tales efectos, constituirá una Comisión Evaluadora integrada por el/la Jefe/a de la División de Planificación y Desarrollo, quien lo presidirá, el/la Jefe/a de la División de Administración y Finanzas, el/la Jefe/a de la División de Gestión Territorial, el/la Encargado/a de la Unidad de Servicios y Vivienda, un profesional de la Unidad Territorial. De este acto se levantará un acta, que deberá ser firmada por los/as integrantes de dicha Comisión Evaluadora.

En casos excepcionales de empate en los puntajes de evaluación de las propuestas. Para proceder al desempate se considerarán los siguientes criterios:

- 1) A la propuesta que haya obtenido mayor puntaje en el Factor 3 "Plan de Intervención: Área Atención Usuaría", señalado en el N° 9 siguiente de las presentes Bases.
- 2) Si persiste el empate, a la propuesta que haya obtenido mejor puntaje en el Factor 4 "Plan de Intervención: Área Sociocomunitaria", señalado en el N° 9 siguiente de las presentes Bases.

Si aún luego de aplicados dichos criterios subsiste el empate, éste será dirimido por el/la Directora/a del Servicio fundadamente.

La evaluación deberá efectuarse aplicando las pautas de evaluación correspondientes a cada modalidad. Los criterios de evaluación y sus descriptores quedarán consignados en las respectivas Pautas de Evaluación de las Propuestas, que se señalan a continuación.

El/la presidente/a de la Comisión de Evaluación deberá suscribir un Acta, por cada uno de las propuestas evaluadas, que contenga el resultado final de la evaluación.

La Comisión de Evaluación, propondrá al/la Directora/a Nacional las propuestas, que técnicamente sean las más convenientes y ventajosas para el Servicio, en orden decreciente de acuerdo a los puntajes obtenidos, quedando en primer lugar el proyecto que haya obtenido el mayor puntaje. El/la Directora/a Nacional tomará la decisión final de adjudicación y ordenará la celebración del convenio correspondiente.

9. Los criterios de evaluación para la selección.

La finalidad de estos criterios es evaluar las propuestas técnicas presentadas. Cabe señalar que estos instrumentos tienen como objetivo evaluar la calidad y la atingencia de la formulación de las propuestas que se presenten a este Servicio.

La selección de las propuestas se realizará por un método de evaluación que considerará la calidad técnica de las mismas. Sólo se considerarán para el proceso de evaluación aquellas propuestas que den cumplimiento a los requisitos establecidos en las presentes Bases.

La evaluación técnica se realizará sobre la base de los siguientes 6 (seis) Factores de Evaluación y sus correspondientes Subfactores.

Factores de Evaluación

- 1. Diagnóstico de la situación de las personas mayores en la región y objetivo de la propuesta.
- 2. Plan de Intervención: Área Administrativa.
- 3. Plan de Intervención: Área Atención Usuaria.
- 4. Plan de Intervención: Área Sociocomunitaria.
- 5. Equipo profesional.
- 6. Experiencia en trabajo con adulto mayor.

Pauta de Evaluación

Las Propuestas serán evaluadas de acuerdo a los Factores y Subfactores que se especifican a continuación, para lo cual se asignará un puntaje de acuerdo a la siguiente tabla:

Calificación	Asignar cuando
0	No cumple: Asignar cuando <u>no se cumple</u> con ninguno de los aspectos y/o antecedentes señalados en el descriptor.
2	Bajo: Asignar cuando los aspectos y/o antecedentes presentados por el oferente, dan cuenta <u>mínima y/o deficientemente</u> de lo solicitado en el descriptor.
4	Medio bajo: Asignar cuando los aspectos y/o antecedentes presentados por el oferente, dan cuenta <u>parcial y/o insuficientemente</u> de lo solicitado en el descriptor.
6	Medio: Asignar cuando los aspectos y/o antecedentes presentados por el oferente, dan cuenta <u>suficientemente</u> de lo solicitado en el descriptor.
8	Medio alto: Asignar cuando los aspectos y/o antecedentes presentados por el oferente, dan cuenta <u>conforme y/o satisfactoriamente</u> de lo solicitado en el descriptor.
10	Alto: Asignar cuando los aspectos y/o antecedentes presentados por el oferente, dan cuenta <u>cabal y sobresalientemente</u> de lo solicitado en el descriptor.

El puntaje máximo que se puede obtener es de 10 puntos, construyéndose el mismo a partir de la calificación ponderada obtenida en cada uno de los subfactores y factores de evaluación.

- Factor 1: Diagnóstico de la situación de las personas mayores en la región y objetivo de la propuesta. (10% de ponderación)



Subfactor: Se presenta un diagnóstico a nivel regional, presentando datos cuantitativos que entregan una descripción de la situación de las personas mayores en aspectos asociados a la situación económica, la vivienda, las condiciones de habitabilidad, la salud, las redes sociales y la dependencia de las personas mayores.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	30%

Subfactor: El diagnóstico presenta información cualitativa que permite profundizar en los distintos aspectos relacionados con la situación de las personas mayores.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%

Subfactor: Los datos cuantitativos presentados se encuentran correctamente referenciados, ordenados y su análisis presenta desagregación por sexos y rangos etarios.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%

Subfactor: El objetivo general de la propuesta se ajusta a los requerimientos establecidos por SENAMA y da cuenta cabal de los propósitos de la Residencia Colectiva.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	40%

- Factor 2: Plan de Intervención: Área Administrativa. (15% de ponderación)

Subfactor: Los objetivos específicos del Área Administrativa se ajustan a los requerimientos establecidos por SENAMA y aseguran el bienestar de los residentes y el buen funcionamiento de la residencia.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%

Subfactor: Se presenta un organigrama que permite observar detalladamente la organización interna de la Residencia y ésta es adecuada a las exigencias de SENAMA.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

Subfactor: Se presenta un plan de costos detallado por cada una de las áreas del Plan de Intervención, que permite asegurar la disponibilidad de recursos adecuados y suficientes en cada una de ellas.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%

Subfactor: Se describen adecuadamente los procedimientos de reclutamiento y selección de personas, permitiendo observar a rasgos generales como se desarrollarán tales procesos.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: Se presenta un detalle de la dotación de personal y su correspondiente listado de remuneraciones y éste es coherente con las exigencias de SENAMA.

Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

Subfactor: Se presenta un plan de capacitación que describe brevemente los lineamientos para la formación continua del personal, incluyendo en éste a la totalidad de los funcionarios(as) de la Residencia Colectiva.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

Subfactor: Se presenta las orientaciones y lineamientos de la política de relaciones laborales incluyendo buenas prácticas, promoción y facilitación de responsabilidades parentales, bienestar, bonificaciones e incentivos.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

Subfactor: Se presenta un plan de mantención de la Residencia que asegura la conservación y reposición del equipamiento de la Residencia, así como el mantenimiento del edificio en buenas condiciones y 100% operativo para la prestación de los servicios a las personas mayores residentes.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

- Factor 3: Plan de Intervención: Área Atención Usuaría. (20% de ponderación)

Subfactor: Los objetivos específicos del Área Atención Usuaría se ajusta a los requerimientos establecidos por SENAMA y aseguran la satisfacción de las necesidades básicas de los residentes, orientados al cuidado, a la prevención, mantención y rehabilitación de su autonomía, su independencia y su integración social y familiar.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: Se presenta una descripción pormenorizada del proceso de Diagnóstico y evaluación geriátrica integral.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%
Subfactor: Se presenta un plan de trabajo para la atención gerontogeriatrica.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: Se presenta protocolos de atención adecuados a las exigencias de SENAMA.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

Subfactor: Se presenta un plan de trabajo para la evaluación social para la atención individual y vinculación sociocomunitaria.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: Se presenta un plan de ocupación de los dormitorios de la residencia de acuerdo a las características propias de la misma.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	5%

Subfactor: Se asegura el ejercicio del derecho de libertad religiosa o de culto a la totalidad de los(as) residentes.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	10%

- Factor 4: Plan de Intervención: Área Sociocomunitaria. (20% de ponderación)

Subfactor: Los objetivos específicos del Área Sociocomunitaria se ajusta a los requerimientos establecidos por SENAMA y aseguran la promoción de la vinculación familiar y social del residente, así como a favorecer su participación tanto en la residencia como en instancias de la comunidad local.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: Se presenta una estrategia y Plan de trabajo de Generación y Fortalecimiento de Redes de Apoyo Socioafectivo, tales como familia y/o referentes afectivos, adecuada al perfil de usuarios de la residencia y a las condiciones específicas de la misma.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	25%

Subfactor: Se asegura el diseño e implementación de una estrategia y Plan de Trabajo participativo para la elaboración de una Carta de Derechos y Deberes de los Residentes.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%

Subfactor: Se especifica Estrategia de Difusión Reglamento Interno.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	15%

Subfactor: Se presenta una Estrategia y Plan de trabajo de Inclusión de los Residentes en la Red Comunitaria que permite una real vinculación con las redes existentes.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	25%

- Factor 5: Equipo profesional de gestión (15% de ponderación)

Subfactor: El Director/a Técnico cumple con las competencias y habilidades para el desempeño del cargo.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: El Director/a Técnico presenta experiencia de trabajo con Adultos Mayores.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0 (0 años)	2 (1-2 años)	4 (3-4 años)	6 (5 a 6 años)	8 (7-8 años)	10 (9 ó + años)	20%

Subfactor: El Director/a Administrativo cumple con las competencias y habilidades para el desempeño del cargo.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

Subfactor: El Director/a Administrativo presenta experiencia de trabajo con Adultos Mayores.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0 (0 años)	2 (1-2 años)	4 (3-4 años)	6 (5 a 6 años)	8 (7-8 años)	10 (9 ó + años)	20%
Subfactor: Se especifican las funciones de equipo de gestión y éstas son coherentes con los objetivos del proyecto.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	20%

- Factor 6: Experiencia en trabajo con adulto mayor. (20% de ponderación)

Subfactor: Se presentan antecedentes y documentos que permiten observar logros en experiencias anteriores de trabajo con personas mayores.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	35%

Subfactor: Se incorporan en la propuesta elementos que permiten observar aprendizajes relevantes aportados por la experiencia anterior de trabajo con personas mayores.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0	2	4	6	8	10	25%

Subfactor: La institución tiene experiencia de trabajo con personas mayores en el tipo de servicios que prestarán en la Residencia Colectiva.						
Criterio/Calificación						Ponderación subfactor
No cumple	Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto	
0 (0 años)	2 (1-2 años)	4 (3-4 años)	6 (5 a 6 años)	8 (7-8 años)	10 (9 ó + años)	40%

- Cálculo Puntaje Ponderado de cada factor

Para calcular el puntaje ponderado de cada factor, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\sum (PSf * PonSf\%) * PF\% = PPF$$

Dónde:
 PSf: Puntaje subfactor
 PonSf: Porcentaje de Ponderación subfactor
 PF: Porcentaje de Ponderación factor
 PPF: Puntaje ponderado del factor

- Cálculo Puntaje Ponderado Total

Para calcular el puntaje ponderado total, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\sum PPF = PPT$$

PPF: Puntaje ponderado del factor

SENA
Sistema
de
Evaluación
de
Competencias

PPT: Puntaje Ponderado Total

10. Residencias Colectivas para Personas Mayores cuya operación se licita.

La Residencia Colectiva en la que se aplicará el Plan de Intervención por parte de la Entidad Operadora adjudicada, será la ubicada en Av. Norte Sur 2 N° 5178, Sector Alerce, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos.

11. Adjudicación del Proyecto.

SENAMA, adjudicará a una Entidad Operadora Prestadora de Servicios, que haya obtenido como mínimo seis (6) puntos en la ponderación total de la evaluación, de acuerdo a lo criterios señalados en el N° 9 de los criterios de evaluación para la selección, para la operación de la Residencia Colectiva para Personas Mayores, licitada.

En caso que no sea posible adjudicar la propuesta al oferente que obtuvo un mayor puntaje, se le podrá asignar el proyecto a la propuesta que obtuvo la segunda mejor evaluación, siempre que cumpla con los mismos requisitos y debiendo en la Resolución que resuelva dicho concurso, indicarse los fundamentos de dicha decisión.

Si el desistimiento del oferente adjudicado no fuese justificado, SENAMA estará facultado para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, señalada en el N° 6 letra d) N° 4 de las presentes Bases.

La adjudicación de las propuestas se efectuará mediante Resolución de el/la Directora/a Nacional, la que deberá ser fundada.

a) Resultados del proceso licitatorio:

Los resultados del proceso de licitación serán notificados mediante carta certificada a las Entidades Operadoras que hayan postulado al concurso, además de ser informados a través de la página web del Servicio. En esta misma comunicación, por carta certificada, SENAMA informará a las Entidades Operadoras que no resultaron favorecidos, del lugar y horario para efectuar el retiro de la caución señalada en el N° 6 d) 4) de las presentes Bases.

Las Entidades Operadoras no adjudicadas, podrán reclamar de la Resolución de el/la Directora/a Nacional que resuelve el concurso, pudiendo interponer los recursos administrativos correspondientes, acorde con el Ordenamiento Jurídico.

12. De la Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato.

La Entidad Operadora, cuando corresponda, al momento de suscribir el contrato, garantizará su fiel y oportuno cumplimiento, acompañando una boleta bancaria de cobro inmediato, vale vista endosable, póliza de garantía de ejecución inmediata o una fianza entregada por Instituciones de Garantías Recíprocas, por un 5% del monto total adjudicado, extendida en favor del Servicio Nacional del Adulto Mayor, que indique Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, con una vigencia de 30 meses contados desde la fecha del contrato. Esta garantía le será restituida una vez cumplidas todas y cada una de las obligaciones señaladas en el convenio.

13. Convenios.

a) De la suscripción

Los convenios serán suscritos por la Entidad Operadora adjudicada y por el/la Director/a Nacional, dentro de los 10 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la adjudicación de los resultados contemplado en el N° 6 letra g) de las presentes Bases.

Previo a la firma del convenio, la Entidad Operadora adjudicada deberá dar cumplimiento a lo exigido en la Ley N° 19.862, que establece el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos, salvo que se trate de entidades públicas, en cuyo caso dicho requisito no será exigible.

Se entenderá que, si el adjudicatario no firma el convenio, se desiste del proyecto, caso en el cual SENAMA procederá, si así lo estima pertinente, a adjudicar a la siguiente propuesta mejor evaluada, según el informe emitido por la "Comisión Evaluadora", o rechazar todos los restantes, mediante la dictación de los correspondientes actos administrativos.

SENAMA estará facultado para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, señalada en el N° 6 letra d) 4), de las presentes Bases, de acuerdo a las circunstancias del caso.

b) Del contenido mínimo

El convenio que sea celebrado con la Entidad Operadora, deberá estipular, a lo menos:

- 1) El objetivo del mismo, sus objetivos específicos y los resultados esperados, así como los mecanismos que el SENAMA emplearán para evaluar su cumplimiento.
- 2) El plazo de vigencia del convenio.
- 3) La singularización del Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores en el que operará el programa.
- 4) Forma de transferencia de los recursos.
- 5) Derechos y obligaciones de las partes.
- 6) El Plan de Intervención presentado por la Entidad Operadora, que se entenderá formar parte integrante del mismo.
- 7) Informes a entregar por la Entidad Operadora.
- 8) Causales de término del convenio, y causales de término unilateral del mismo por parte de SENAMA.
- 9) Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.
- 10) Rendición de cuentas.
- 11) Seguro.
- 12) Supervisión del Programa.

c) Del inicio del convenio

El convenio suscrito entre el SENAMA y la Entidad Operadora que se adjudique la propuesta en virtud de este concurso público, comenzará a regir una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que lo aprueba. El Plan de Intervención comenzará a operar a partir de la entrega por parte de SENAMA, de la Residencia Colectiva para Personas Mayores licitada y se extenderá por 24 meses.

d) De la duración y prórroga del convenio

El presente convenio comenzará a regir a partir de la total tramitación de la resolución que lo aprueba y se mantendrá vigente hasta el cumplimiento de todas las obligaciones que de dicho convenio emanaren.

SENAMA podrá prorrogar por una sola vez la vigencia del convenio, en los mismos términos señalados en el párrafo anterior, sin necesidad de un nuevo llamado a concurso, si las evaluaciones arrojan resultados positivos, lo que se aprobará mediante el acto administrativo correspondiente, el que será notificado mediante carta certificada a la Entidad Operadora Prestadora de Servicios, con una anticipación, de a lo menos 30 días, al término de la vigencia del convenio.

e) De los informes que deberá entregar la Entidad Operadora Adjudicada

1. Informes semestrales de gestión del plan de intervención, este informe deberá dar cuenta de la intervención de la entidad operadora en las siguientes áreas del plan: salud, social, servicios de alojamiento, alimentación y servicios generales.
2. El primer informe semestral, deberá ser presentado dentro de los primeros diez días del séptimo mes de entrada en vigencia del convenio firmado entre SENAMA y la Entidad Operadora para la operación de la Residencia Colectiva. Los informes siguientes, se presentarán dentro de los primeros diez días del séptimo mes de la presentación del informe anterior.
3. Informe anual de ejecución del Plan de Intervención, deberá contener un resumen de las actividades realizadas durante cada año de vigencia del convenio, con sus respectivos verificadores de cumplimiento, síntesis de las incidencias ocurridas y su resolución, listado actualizado de los residentes, consignando a lo menos nombre completo, edad, sexo, Rut y nivel de funcionalidad a la fecha, datos del tutor responsable, sea persona natural o jurídica, e informe de los gastos generados a la fecha consignando una rendición detallada de los recursos.
Este informe deberá ser presentado dentro de los siguientes 15 días del mes siguiente al término del año que se informa.
4. Informe final de ejecución del Plan de Intervención, corresponderá a una memoria que deberá dar cuenta de todo lo realizado durante la vigencia del convenio, que se construirá a partir de los informes anuales de ejecución del proyecto. Este informe será instrumento fundamental para evaluar la continuidad del convenio.
Este informe deberá ser presentado dentro de los primeros 15 días del último mes de vigencia del Plan de Intervención.

Plazos para la revisión de los informes de la Entidad Operadora Adjudicada.

Los plazos contemplados para la revisión de los informes sean técnicos o financieros serán los siguientes: Una vez entregado el informe por la entidad operadora, SENAMA revisará la propuesta en un plazo de 5 días hábiles a contar de su entrega. Vencido este plazo, sea que el informe se apruebe o se realicen observaciones a éste, SENAMA, notificará esta situación a la Entidad Operadora, dentro de tercero día. En caso de haber observaciones, la Entidad Operadora deberá aclararlas o corregirlas en el plazo de 5 días hábiles a contar de la recepción de la comunicación respectiva. Una vez recibidas las aclaraciones o correcciones por parte de SENAMA, éste tendrá 5 días hábiles para dar su aprobación, notificando a la Entidad Operadora, dentro de tercero día. En caso de subsistir observaciones al informe, SENAMA queda facultado para solicitar nuevamente su corrección, de acuerdo al procedimiento indicado anteriormente, o poner término anticipado al convenio.

f) Del término unilateral y modificación de convenios

SENAMA estará facultado para poner término unilateral y anticipado al convenio con la Entidad Operadora si alguna de las siguientes situaciones llegara a producirse:

1. Incumplimiento de alguna de las obligaciones derivadas del presente convenio, por parte de la Entidad Operadora, según calificación fundada de SENAMA.

2. Por dos informes de supervisión seguidos, realizados por el Servicio durante la vigencia del convenio, que den cuenta del cumplimiento deficiente de las actividades realizadas y en que no se verifiquen acciones tendientes a las mejoras sugeridas.

3. Cuando los derechos de los adultos mayores residentes en el Establecimiento de Larga Estadía no estén siendo respetados. Tratándose de situaciones de maltrato, éstas se acreditarán mediante denuncias reiteradas, debidamente corroboradas por el Servicio. Se entenderá por denuncias reiteradas, tres o más presentadas ante la autoridad competente para recibirlas, en un período de 12 meses, de las que se haya acompañado copias fidedignas al Servicio.

4. Por la cancelación de la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o No a Adultos Mayores.
De igual manera, se podrán producir modificaciones al Convenio como resultado de las observaciones de los informes de supervisión.

g) De las modificaciones y términos bilaterales

Las partes comparecientes podrán modificar, de común acuerdo las condiciones previstas en el convenio, que se suscriba como resultado del proceso de adjudicación de la operación de la Residencia Colectiva de que se trate, en lo que diga relación con los elementos de carácter accidental que forman parte de los mismos, siempre y cuando no altere las bases del concurso, ni afecte el principio de la igualdad de los oferentes, modificaciones que deberán ser aprobadas por resolución.

A su vez, las partes comparecientes, de acuerdo a circunstancias excepcionales, tales como quiebra o insolvencia de la entidad operadora, podrán poner término al convenio. Dicho término sólo podrá llevarse a cabo con una anticipación de 60 días corridos anteriores al término del mismo o de su prórroga y aprobado por el Acto Administrativo correspondiente.

14. Pago de los servicios.

a) Naturaleza.

El SENAMA transferirá a las Entidades Operadoras adjudicatarias y que hubieren suscrito convenio, un monto trimestral consistente en una suma de dinero, desde el patrimonio fiscal, al de la Entidad Operadora adjudicataria, para ser destinados al cumplimiento de las acciones del Programa de Viviendas Protegidas para Personas Mayores, línea de acción de Establecimientos de Larga Estadía para Personas Mayores.

b) Monto, forma de pago y aportes de los residentes.

El monto a pagar se expresa en un per cápita, esto es, en una suma de dinero que SENAMA transfiere a la entidad operadora, en virtud del cálculo que resulte de aplicar los siguientes criterios:

- a) Cobertura, referido a la cantidad de cupos disponibles utilizados por residentes beneficiarios del Programa, y
- b) Territorialidad, referido a la zona geográfica en que se ubique la Residencia Colectiva. Se considerará a la comuna como territorio de referencia.

El per cápita será indicado en este llamado, de acuerdo a lo señalado en el Nº 5 de estas bases.

Tabla 1: Aporte según Cobertura (AC)

Cobertura	Per cápita
80	\$550.000.-

Tabla 2: Factor de ajuste territorial (FT)



Comuna	Factor Territorial
PUERTO MONTT	1,05

De esta forma, el Aporte según Cobertura (AC), al ser ajustada por un Factor de Ajuste Territorial (FT), dará como resultado el cálculo final del Aporte Per cápita SENAMA según la siguiente fórmula:

Aporte Cobertura (AC)

X

Factor Ajuste Territorial (FT)

=

Aporte Per cápita SENAMA

El per cápita se pagará, por plazas residenciales, esto es, por la capacidad total de residentes que pueda acoger la Residencia Colectiva licitada.

SENAMA transferirá el monto del per cápita completo o, en la proporción que corresponda, según la fecha de entrega de la residencia colectiva a la entidad operadora, en forma trimestral, dentro de los primeros 15 días siguientes a la total tramitación del último acto administrativo que aprueba el convenio o su prórroga.

El monto de la cuota trimestral se transferirá directamente a la cuenta corriente exclusiva habilitada por la Entidad Operadora para la ejecución del respectivo proyecto, salvo los organismos públicos, en cuyo caso, tendrá aplicación lo que corresponda a las normas vigentes en materia financiero contable para la Administración Pública.

c) Del aporte de los residentes

El aporte de los beneficiarios en las Residencias Colectivas, no podrá exceder del 85% de los ingresos que reciba a cualquier título. En todo caso dicho aporte máximo no podrá ser superior al monto del per cápita definido por el Servicio, respecto de la Residencia Colectiva licitada.

15. Sobre la supervisión.

El artículo 3º letra f) de la ley Nº 19.828, de creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor, dentro de las funciones que le competen señala, la de prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor supervisará la correcta ejecución de los compromisos establecidos en los convenios suscritos entre el Servicio y las entidades operadoras prestadoras de servicios, así como el correcto uso de los recursos que se transfieran, por lo que estas Entidades deberá adoptar las medidas conducentes a permitir el libre acceso de los supervisores que SENAMA disponga, en el Establecimiento de Larga Estadía licitado, facilitando a él o los supervisores la información requerida para tal efecto.

La entidad operadora deberá adoptar las medidas conducentes a permitir el libre acceso a la Residencia de los supervisores que SENAMA disponga, asimismo, facilitará al supervisor la información que sea requerida para tal efecto.

SENAMA realizará el seguimiento y supervisión de la ejecución de la entrega de servicios a las personas mayores por parte de la entidad operadora, mediante una pauta diseñada especialmente para tal efecto, y que se acompaña en el Anexo IV de las presentes Bases.

Específicamente, se examinará el efectivo cumplimiento de cada uno de los compromisos. En casos de incumplimientos de las entidades operadoras podrá ponerse término anticipado al convenio.

SENAMA emitirá mensualmente, dentro de los diez primeros días de cada mes, los informes de supervisión, respecto de la gestión de la entidad operadora.

La supervisión contemplará las tres áreas señaladas en el Plan de Intervención y se llevará a cabo mediante una supervisión individual y colectiva.

La supervisión individual será realizada respecto de los servicios individuales que debe recibir el residente. Su objetivo es evaluar avances en el plan de atención individual y prestaciones varias.

La supervisión colectiva se refiere a los compromisos institucionales establecidos en el convenio, que dicen relación con los servicios integrales prestados en las áreas establecidas en el Plan de Intervención.

Se deja expresamente establecido que esta supervisión podrá contener una auditoría financiera de documentos de respaldos contables, las cuentas bancarias establecidas para estos efectos, así como toda otra información relacionada con la anterior, calificada por el Servicio, que corresponda.

Para todos los efectos relativos a la supervisión, entrega de informes y fiscalizaciones, actuará como contraparte técnica de las entidades operadoras prestadores de servicios, el Jefe de la División de Gestión y Coordinación Territorial del SENAMA.

16. Rendición de cuentas.

El per cápita transferido por el Servicio Nacional del Adulto Mayor a la Entidad Operadora deberá ser destinado al cumplimiento de las actividades y objetivos señalados en el Plan de Intervención, respecto del cual se le están adjudicando los recursos. La supervisión financiera al gasto del per cápita se orientará a verificar el cumplimiento del Plan de Costos presentado por la entidad operadora.

El per cápita deberá ser destinado por la Entidad Operadora al financiamiento de aquellos gastos que origina la atención de los adultos mayores, a través de lo señalado en el Plan de Intervención y, en general, todos aquellos gastos de administración u otra naturaleza que se efectúen con motivo de las actividades que desarrollen para la atención de ellos, gastos que deben estar reflejados en el plan de costos presentado.

Queda expresamente establecido que SENAMA no contraerá obligación alguna de carácter laboral o previsional respecto del personal contratado por la Entidad Operadora, siendo responsabilidad de ésta el estricto cumplimiento de las normas laborales, previsionales y/o administrativas para la ejecución del programa, estableciéndose expresamente, en los casos que corresponda, que aquel no detentará la calidad de funcionario público ni dependiente del Estado, por lo que consecuentemente, no irrogará para SENAMA responsabilidad alguna, sea de carácter civil, laboral o de cualquier naturaleza. SENAMA no podrá intervenir en materias de orden laboral ni relativas a la relación contractual establecida entre la Entidad Operadora y sus trabajadores, sin perjuicio de la supervisión del gasto y de la calificación técnica de su personal comprometida en el respectivo Plan.

La Entidad Operadora estará obligada a llevar un registro de ingresos y egresos de los montos de la per cápita transferido e informar sobre la aplicación de los mismos. En este registro se deberá consignar, en orden cronológico, el monto detallado de las remesas recibidas, el monto detallado de los egresos, señalando su objetivo, uso y destino, con individualización del medio de pago utilizado y de los comprobantes de contabilidad que registren los pagos realizados cuando correspondan y el saldo disponible.

SENAMA, será responsable de dar cumplimiento, a las normas establecidas en la Resolución N° 30 de 2015, de la Contraloría General de la República, que fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, o su normativa que la modifique o reemplace. A su vez la entidad Operadora adjudicada estará obligada a efectuar las rendiciones de cuentas conforme a lo dispuesto en esta Resolución.

Sin perjuicio de lo anterior, los recursos transferidos por SENAMA, deberán ser rendidos por la entidad operadora de conformidad con la Resolución N° 30 de 2015 de la Contraloría General de la República y los procedimientos internos de rendición que SENAMA disponga para dar cumplimiento a la correcta ejecución de dichos recursos, en la medida que no se opongan a esta última.

La entidad operadora adjudicada sea un organismo público o privado, deberá realizar las rendiciones de cuentas mensualmente.

BASES TÉCNICAS.

1. PRESENTACIÓN.

En el marco del trabajo intersectorial tendiente a profundizar el Sistema de Protección Social para las personas mayores, el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, se propuso avanzar en la generación de modelos y definición de estándares de calidad en la atención de mayores en los ámbitos comunitario, domiciliario y de institucionalización.

A objeto de contribuir a asegurar a las personas mayores en situación de vulnerabilidad, la posibilidad de habitar en una vivienda digna, en un entorno amable y con acceso a servicios de acuerdo a su nivel de funcionalidad, el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, MINVU, suscribieron un Convenio de Colaboración, a partir del cual este último modificó el D.S. 62 de 1984, dando lugar a un nuevo Programa Habitacional para Adultos Mayores.

Mediante esta modificación MINVU:

1. Incorporó nuevas reglamentaciones al Sistema de Postulación, Asignación y Venta de Viviendas a personas mayores;
2. Inició el traspaso a SENAMA de viviendas preexistentes, del antiguo stock para entregar en comodato a mayores de 60 años; y
3. Dispuso recursos del Programa Fondo Solidario de Vivienda para financiar nuevos proyectos de diseño y construcción -no reparación-, de viviendas protegidas para mayores diseñadas espacialmente para este segmento de la población, buscando satisfacer las necesidades específicas de los beneficiarios.

En este contexto, SENAMA creó el Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor que contiene el Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, dirigido a personas de 60 años o más pertenecientes los quintiles I, II y III de vulnerabilidad social y/o aquellos que son víctimas de situaciones de maltrato.

Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores.

Este programa tiene como objetivo articular servicios de apoyo y cuidado según nivel de funcionalidad, complementando estos servicios con una solución habitacional para afrontar la vulnerabilidad en la vejez, contribuyendo a la prevención, mantención y rehabilitación de las personas mayores, a través de la asistencia y atención integral.

El Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores de SENAMA se estructura a través de tres líneas:

1. Stock de viviendas,
2. Condominios de viviendas tuteladas,

3. Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, también denominados Residencias Colectivas para Personas Mayores o Residencias.

De esta forma, SENAMA articula una solución habitacional diseñada especialmente para mayores, con servicios de apoyo y cuidado según nivel de funcionalidad (autovalentes, semivalentes y postrados), con énfasis en la prevención, mantención, rehabilitación y apoyo.

- **Stock de Viviendas.**

Aquellas constituidas por viviendas individuales pertenecientes al 2% de las Viviendas Sociales construidas por el Estado entre los años 1986 y el año 2005, que se asignan en comodato a adultos mayores en situación de vulnerabilidad. Estas viviendas pueden estar aisladas o agrupadas en forma de condominio.

- **Condominios de Viviendas Tuteladas.**

Un conjunto habitacional, construido en el marco del convenio entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, de viviendas individuales destinadas a adultos mayores en situación de vulnerabilidad entregadas a esas personas en comodato y que contemplan espacios comunes.

- **Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores o Residencias Colectivas para Personas Mayores.**

Corresponden a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, construidos en virtud del convenio entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, en los que viven en forma permanente o temporal personas mayores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en las cuales se brindan servicios y cuidados de largo plazo a los adultos mayores que residen en dichos establecimientos.

Modelo de Administración de las Residencias.

Todas las residencias son de propiedad de los SERVIU, los que mediante contrato de comodato, las entregan a SENAMA para su administración, mantención en buen estado de conservación y operación, en virtud de lo establecido en el Decreto Supremo N°62/84 de MINVU y sus posteriores modificaciones.

SENAMA, a su vez, transferirá la operación de las Residencias Colectivas a Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios, a través de un sistema concursal.

Las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios que adjudiquen el concurso, suscribirán un convenio para la operación de la Residencia Colectiva el que incluirá la transferencia de recursos para administrar las residencias ejecutando un Plan de Intervención basado en el Modelo de Gestión de Viviendas Protegidas diseñado por SENAMA.

Las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios son aquellas instituciones públicas o privadas sin fines de lucro, incluidas las municipalidades, que se encuentren inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, reglamentada a través del decreto supremo N°93, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y que acrediten capacidad institucional para operar el Programa.

2. Enfoques y principios orientadores para la intervención.

El modelo de atención en las Residencias Colectivas para personas mayores se funda en el Enfoque de Derechos y en el Enfoque de Género, y desde una perspectiva biopsicosocial, se orienta a la promoción de la autonomía, a la prevención y rehabilitación de la funcionalidad, así como a la integración social y familiar de los/las usuarios/as.

El Enfoque de Derechos reconoce que todas las personas son titulares de derechos y pueden exigirlos. Se funda en el reconocimiento de los Derechos Humanos, especialmente en los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Desde esta perspectiva, la valoración de las personas mayores, los planes de atención directa, los aspectos administrativos y financieros, la gestión del personal incluida en el modelo de atención en residencias, debe reflejar lo siguiente:

2.1. Dignidad y Autonomía.

En este contexto, las personas mayores de las residencias son sujetos de derechos, no beneficiarios pasivos u objetos de la intervención social. El respeto a su dignidad y la promoción, prevención y mantención de su autonomía, independientemente del nivel de dependencia en que se encuentren, se constituyen en los ejes centrales de los servicios de atención residencial.

2.2. Identidad, pertenencia y enfoque de género.

En todo momento de la atención se debe respetar el derecho a la identidad y pertenencia de las personas mayores.

Complementariamente, a objeto de evitar situaciones que contribuyan a potenciar relaciones inequitativas o discriminatorias basadas en el hecho de ser mujer u hombre al interior de la residencia, también la intervención siempre debe contemplar una perspectiva de género, reconociendo las diferencias del proceso de envejecimiento entre hombres y mujeres y que ellas generan a su vez necesidades diferenciadas.

Al mismo tiempo, con la incorporación del enfoque de género se pretende contribuir a la disminución de las brechas de género existentes en la sociedad, las que hacen que hombres y mujeres arriben a la vejez en condiciones desiguales, significando generalmente una posición de desventaja para las mujeres al enfrentar esta etapa de la vida. Así, por ejemplo, las mujeres se encontrarían en una posición de desventaja frente a sus coetáneos masculinos en aspectos como la tenencia de vivienda, la que tradicionalmente ha quedado en propiedad masculina, así como también en el acceso y monto de las pensiones, entre otros.

2.3. Enfoque biopsicosocial.

Junto a lo anterior, los servicios de atención residencial se plantean desde un enfoque biopsicosocial a través de la implementación de un modelo de atención sociosanitario que, basado en la comprensión de los distintos ámbitos que constituyen la vida de los seres humanos, incorpora las distintas dimensiones que confluyen en una atención integral. En este tipo de intervención se complementan y coordinan los aspectos sociales con los aspectos referentes a la salud de manera sinérgica, a través de la intervención profesional multidisciplinaria, para aumentar la autonomía de las personas mayores, aliviar o disminuir sus limitaciones y facilitar su inserción social, de acuerdo a las particularidades que cada individuo presenta.

3. OBJETIVOS.

3.1. Objetivo general.

El objetivo general del modelo de atención de las Residencias Colectivas es el siguiente:

Asegurar 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, los que tienen por objeto la prevención y mantención de su salud, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades remanentes.

3.2. Objetivos específicos.

- Ofrecer un hábitat 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 la Residencia, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando la intimidad y privacidad individuales.
- Mejorar la calidad de vida de las personas residentes y su bienestar, a través de 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 integración social de los residentes promoviendo su participación y vinculación con la comunidad en la que la Residencia se encuentra inserta.
- Fortalecer el rol de la familia motivando su participación en la labor de la residencia y su relación con la persona mayor.
- Proveer atención de salud, prevención y tratamiento de enfermedades, así como de los cuidados que precisen los residentes, en coordinación con los servicios de salud locales.

El cumplimiento de estos objetivos será el que deberá motivar toda la planificación e implementación de las acciones que se ejecuten en la Residencia, pudiendo complementarse con otros que se definan en la propuesta de plan de intervención, rigiéndose siempre por los enfoques y principios orientadores del modelo de atención del programa.

3.3. Resultados esperados.

Se espera que las personas mayores residentes accedan a una atención de calidad en la provisión de los servicios de cuidados especializados que requieran de acuerdo a su nivel de funcionalidad. La totalidad de los(as) residentes deberán contar con un plan especialmente diseñado para ellos(as) y que debe ser acordado conjuntamente con la propia persona mayor en los casos en que esto sea posible.

Los resultados esperados se evaluarán a través de la supervisión técnica y evaluación de desempeño del Plan de Intervención, a partir de lo cual se emitirán los informes correspondientes con los logros del mismo y las sugerencias de mejora y/o refuerzo de buenas prácticas.

Independiente de ello y en coherencia con procesos de mejoramiento continuo de la calidad de la intervención y gestión global de la Residencia Colectiva, la Entidad Operadora debe realizar una auto-evaluación periódica de procesos, de la opinión de usuarios/as, y de los resultados obtenidos. Estas evaluaciones se enmarcan en la planificación estratégica de cada año.

4. ORIENTACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS:

4.1. Diagnóstico de la situación de las personas mayores.

Se deberá presentar un diagnóstico que permita observar la situación de las personas mayores a nivel regional, para lo cual se considerarán tanto datos cuantitativos como cualitativos. Se espera que el diagnóstico proporcione, al menos, información relativa a la situación económica, la vivienda, las condiciones de habitabilidad, la salud, las redes sociales y la dependencia de las personas mayores.

La información cualitativa será de especial interés para profundizar en los aspectos antes señalados y en otros que puedan graficar de mejor manera, la situación de las personas mayores.

4.2. Experiencia de la institución en el trabajo con adultos mayores.

Se espera que las instituciones que presenten propuestas para la operación de las Residencias Colectivas, cuenten con experiencia previa de trabajo con adultos mayores, preferentemente en el tipo de servicios que en este tipo de establecimiento se brindan.

Se deberá dar cuenta de los aprendizajes obtenidos en experiencias anteriores de trabajo, que puedan potenciar la intervención que se desarrollará en la Residencia Colectiva.

4.3. Sujeto de atención.

El proceso de postulación y asignación de plazas residenciales será una facultad exclusiva de SENAMA, quien lo llevará a cabo en atención a las disposiciones reglamentarias que para estos fines existen.

En la adjudicación de plazas para las residencias, SENAMA dará prioridad a las personas mayores cuya condición sea considerada de mayor vulnerabilidad, de acuerdo a la evaluación que se realice durante el proceso de postulación.

4.4. Requisitos para postular a las Residencias Colectivas.

Para postular, los adultos mayores deben cumplir los siguientes requisitos generales¹:

- a. Tener 60 años o más;
- b. Contar con Ficha de Protección Social o instrumento que la reemplace;
- c. Pertenecer al quintil I, II o III de acuerdo al puntaje de Carencia Habitacional. (Sistema RUKAN), correspondiente a la plataforma informática del Ministerio de Vivienda y Urbanismo;
- d. Presentar carencia de redes sociofamiliares de apoyo, acreditada a través de Informe Social respectivo;
- e. Presentar necesidad habitacional y/o de apoyo y cuidados;
- f. No tener una enfermedad física o mental que requiera atención imprescindible en un establecimiento hospitalario, lo que se acreditará con el correspondiente certificado médico.
- g. Presentar algún grado de dependencia, de acuerdo a la evaluación funcional realizada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- h. Contar con un familiar o tutor responsable que represente los intereses de la persona mayor ante el Servicio Nacional del Adulto Mayor y la Entidad Operadora.
- i. Consentir informadamente su ingreso. (Residente o su representante.)

4.5. Situaciones Especiales.

Cumpliendo con los requisitos generales y específicos señalados:

- a. Ser propietario de una vivienda no constituirá impedimento para ingresar a una Residencia Colectiva para Personas Mayores.
 - b. No será impedimento que la persona mayor haya obtenido subsidio habitacional del Estado, siempre y cuando carezca de dicho bien, a causa de separaciones de hecho o divorcio, con o sin renuncia a la vivienda y cumpla con los demás requisitos para acceder a los ELEAM.
 - c. Si al momento de postular la persona mayor no cuenta con Ficha de Protección Social, SENAMA orientará al tutor y/o familiar responsable quien gestionará su solicitud en la municipalidad correspondiente.
 - d. Matrimonios o uniones de hecho podrán ser beneficiarios de cupo en Residencia. En caso de fallecimiento de uno de los miembros, la entidad operadora, en conjunto con SENAMA, evaluará si el sobreviviente cumple con los requisitos para continuar utilizando el cupo. En caso de no cumplirlos, deberá abandonar la Residencia en un plazo definido por SENAMA en base a la evaluación de la situación específica.
-

4.6. Situaciones de Maltrato.

Se destinará hasta el 10% de la cobertura de la Residencia Colectiva para la atención de adultos mayores que se encuentren siendo víctimas de situaciones de maltrato, decretado por el tribunal competente o que hayan sido evaluadas en tal situación por el Servicio y derivadas a la residencia. Para lo anterior deberán cumplir con única exigencia de contar con un familiar o tutor responsable que represente sus intereses ante el Servicio Nacional del Adulto Mayor y la Entidad Operadora.

5. CRITERIOS METODOLÓGICOS.

El Plan de Intervención que se implemente en las Residencias estará determinado por un enfoque de derechos, con perspectiva de género y desde un acercamiento biopsicosocial.

Esto se concretará en el carácter y condiciones que deben cumplir las distintas acciones que se desarrollen en los ámbitos de la Administración; la Atención Usuaría y; la Integración Sociocomunitaria de los residentes.

5.1. Carácter transitorio de la institucionalización.

La institucionalización de la persona mayor en la Residencia Colectiva se define como transitoria, es decir, se mantendrá mientras persistan los factores de vulnerabilidad y riesgo que dieron origen al ingreso de la persona mayor a la residencia. Si a través de la intervención integral se logra la recuperación de niveles de autonomía suficientes y/o se potencian aspectos que posibiliten la reinserción en su medio, el residente podrá ejercer nuevamente el derecho a vivir en forma independiente. SENAMA privilegia esta opción, entendiendo la institucionalización como una alternativa sólo en el caso que no exista otra viable. De esta manera, las personas que por su avanzada edad, presencia de enfermedades y deterioro funcional no experimenten cambios significativos, podrán permanecer en la residencia por el tiempo que sea necesario.

5.2. Atención profesional especializada.

Las personas mayores en situación de dependencia requieren cuidados especializados de orden gerontológico. El diseño de los programas y su ejecución deberá ser llevado a cabo por un equipo profesional transdisciplinar, con formación específica y experiencia en los temas de la vejez y el envejecimiento. Para ello será necesario desarrollar planes de capacitación permanente que abarquen a la totalidad del personal que trabaja en la residencia.

El equipo estará constituido por el Director Técnico, Director Administrativo, médico, psiquiatra, enfermera, kinesiólogo, terapeuta ocupacional, asistente social, psicólogo, nutricionista, recepcionista, podólogo, auxiliares de aseo y lavandería y ropería, auxiliar de trabajo extra, personal de cocina, coordinador general, cuidadoras de personas mayores, técnico paramédico, técnico contable y encargado de servicios generales. Para la residencia se requiere un director técnico, que debe ser asumido por un profesional de la salud.

Los Recursos Humanos de la Residencia se especifican en el N° 7 de las presentes bases técnicas.

5.3. Intervención integral.

De acuerdo al enfoque biopsicosocial definido, los programas deberán tener un carácter integral y multidisciplinario. La complejidad y diversidad de aspectos que inciden en la vejez exige un acercamiento desde los distintos ámbitos que ésta abarca: físicos, mentales, emocionales, sociales, familiares, de salud y funcionalidad, espirituales, etc. Las respuestas a estas necesidades deben ser articuladas, globales y orientadas a las personas mayores, entendidas cada una como una totalidad compleja e integrada. Esto exige la conformación de equipos profesionales coordinados, integrados y complementarios, de manera de evitar las intervenciones parciales y/o redundantes, que no necesariamente contribuyen a mejorar la calidad de vida de los residentes, como por ejemplo, aquellos que tienden a medicalizar la atención, en desmedro de otros aspectos esenciales, tales como los psicosociales, nutricionales, cognitivos etc.



5.4. Servicios personalizados.

Al mismo tiempo, el servicio de las residencias debe ser personalizado y diferenciado, de acuerdo a las características individuales de los residentes. Se trata de evitar la masificación y despersonalización que puede producirse en las instituciones, cuando se orientan más a las necesidades del sistema que a las personas mayores. El plan de intervención que se desarrollará con cada uno de ellos, así como las rutinas y acciones de la vida cotidiana, deben tener un carácter normalizador y humanizador, que contemple la heterogeneidad de los residentes y sus familiares, de sus estilos, costumbres y necesidades, especialmente en los aspectos afectivos y relacionales.

Los servicios también deberán ser flexibles para adaptarse a los cambios y la evolución de las personas mayores, debiendo instalar dinámicas de funcionamiento que tiendan a asemejarse lo más posible a las relaciones que se establecen en cualquier grupo humano de adultos que habitan una residencia común.

Basado en el derecho a la autonomía, se deberán respetar las preferencias e intereses personales, tanto en los cuidados básicos (alimentación, vestuario, higiene, sueño, ocio y organización de sus espacios personales), como en las intervenciones profesionales, resguardando las normas básicas de convivencia en el interior de la Residencia.

5.5. Consentimiento informado.

Para garantizar el derecho a la autonomía de los residentes y sus familiares, se tomarán diversas medidas que aseguren su irrestricto respeto en todos los ámbitos de la vida en la residencia.

Ni la condición de dependencia funcional, ni el ingreso a una institución, anulan por sí mismas la capacidad de las personas mayores de tomar decisiones que afecten a su propia vida. En este sentido, el consentimiento informado y firmado por cada usuario/a, o tutor(a) responsable, será exigencia para las intervenciones con éstos, en decisiones que afecten la salud, o por investigaciones o publicación de información que afecte sus derechos personales.

5.6. Derecho a la información.

Las residencias deberán implementar todas las medidas tendientes a garantizar el ejercicio de los siguientes derechos, de acuerdo a la condición y necesidades de las personas mayores.

Información: El residente tiene derecho a conocer toda la información concerniente a los diagnósticos y tratamientos que se le realicen en la residencia.

Intimidad y Privacidad: Se deberá garantizar el derecho a mantener su intimidad y a no sufrir interferencias en su privacidad. Debe respetarse el derecho de las personas institucionalizadas a recibir a sus visitas en ambientes aislados, como salas de estar, que les permitan sentirse cómodos, cuando así lo deseen. De la misma manera, no podrá forzárselos a mantener vínculos sin su consentimiento. Cabe señalar que en los dormitorios no se recibirán visitas, salvo por indicaciones médicas y si el residente, por problemas de salud, así lo amerita.

5.7. Libertad religiosa o de culto.

Se facilitará el acceso a asistencia religiosa, garantizando en todo momento la libertad de culto. Cabe señalar que este derecho está consagrado en la Ley 19.638, de igualdad jurídica religiosa, que establece lo siguiente:

Artículo 6º. La libertad religiosa y de culto, con la correspondiente autonomía e inmunidad de coacción, significan para toda persona, a lo menos, las facultades de:

a) Profesar la creencia religiosa que libremente elija o no profesar ninguna; manifestarla libremente o abstenerse de hacerlo; o cambiar o abandonar la que profesaba;

b) Practicar en público o en privado, individual o colectivamente, actos de oración o de culto; conmemorar sus festividades; celebrar sus ritos; observar su día de descanso semanal; recibir a su muerte una sepultura digna, sin discriminación por razones religiosas; no ser obligada a practicar actos de culto o a recibir asistencia religiosa contraria a sus convicciones personales y no ser perturbada en el ejercicio de estos derechos;

c) Recibir asistencia religiosa de su propia confesión donde quiera que se encuentre.

5.8. Integración de los usuarios con la familia y la comunidad.

El ingreso a una residencia no deberá significar una forma de aislamiento de la persona mayor de su medio y de las personas con que habitualmente se relacionaba.

La pertenencia a su familia, cuando cuenta con ella, y a una comunidad, a través de la participación y vinculación esporádica o permanente, son derechos por los que la Entidad Operadora velará, propiciando tanto el acercamiento de familiares, organizaciones e instituciones a la residencia, como la participación del residente en eventos e instancias externas a ella.

Como parte del derecho a participar en la vida comunitaria, se deberá facilitar los medios adecuados para el ejercicio de sus derechos ciudadanos, entre ellos, el derecho a voto y a la participación.

6. PLAN DE INTERVENCIÓN.

Las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios deberán presentar una propuesta de Plan de Intervención para dirimir entre ellas la que mejor se ajuste a los estándares de calidad que se quieren entregar, que deberá contemplar, a lo menos, tres áreas específicas, Administración; Atención Usuaría; Integración Sociocomunitaria de los Residentes.

A continuación se señalan los requerimientos que deben incorporarse en la propuesta de Plan de Intervención que deberá ser presentado al concurso:

6.1. Área Administración.

En este ámbito se contemplan las actividades que, no siendo de atención directa, inciden significativamente en el bienestar de los residentes y el buen funcionamiento de la residencia.

6.1.1.Mantenición.

La dirección administrativa será responsable de la elaboración de un programa de mantención de las instalaciones y el equipamiento, que contemple la prevención y reparación o reposición según corresponda y de acuerdo a la normativa respectiva.

Se mantendrá registro de todas las supervisiones y acciones de mantención preventiva y reparadora que se realicen.

Se establecerá también un plan de capacitación y entrenamiento en el manejo de máquinas y otros elementos con el objeto de asegurar su utilización en forma segura y adecuada por parte del personal.

6.1.2.Calefacción.

Se deberá procurar mantener la calefacción en todos los espacios que sean utilizados por los residentes. Se deberá mantener en ellos una temperatura ambiental de 20 grados Celsius aproximados, o en caso de estimar otra diferente según las localizaciones regionales, éstas deben asegurar el confort y bienestar de los residentes.

Se dispondrá de agua caliente en los baños de los residentes y se tomarán las medidas de prevención para que su uso no implique riesgo para ellos.

6.1.3. Aseo e higiene de las instalaciones.

La dirección administrativa o quien ella delegue, establecerá la organización de las actividades de limpieza distribuyendo los espacios y horarios en que ésta se realizará y deberá inspeccionar diariamente las condiciones de aseo de la unidad.

Se deberá proveer de los productos y equipos necesarios, y se controlará su almacenamiento, debidamente rotulados y bajo llave, en un lugar específicamente asignado para ello.

Se dispondrá de un programa de desinfección y fumigación, que será realizado por una empresa acreditada por la Secretaría Regional Ministerial de Salud (ex SESMA), con productos autorizados por el Instituto de Salud Pública (ISP).

6.1.4. Acopio y eliminación de residuos.

La dirección administrativa, o quien ella delegue, deberá establecer un plan de eliminación de residuos, atendiendo a sus características y de acuerdo a la normativa respectiva, supervisando su riguroso cumplimiento y evitando los riesgos asociados para el personal y los residentes.

Para los residuos sanitarios tóxicos, contaminantes y cortopunzantes se deberá establecer contrato con empresa que dispense el servicio y que cuente con la certificación exigida por la normativa pertinente.

Los residuos domésticos se acumularán en zonas destinadas a este fin, separadas de las zonas de paso, almacenamiento o elaboración de alimentos, en espacios debidamente cerrados, en bolsas que eviten derramamientos y olores durante su almacenamiento y traslado.

6.1.5. Lavandería.

La dirección administrativa, o quien ella delegue, deberá organizar y supervisar las actividades de lavado de ropa personal, de cama, toallas y otras, asegurando su adecuado estado de limpieza, secado, planchado y reparación, así como de su oportuna disponibilidad.

Para ello dispondrá los turnos, distribuirá los horarios y funciones del personal destinado a estas tareas y proveerá los implementos y productos necesarios.

Se usarán contenedores diferenciados para la ropa limpia y la ropa sucia. Esta última se transportará en contenedores cerrados.

6.1.6. Alimentación.

La dirección administrativa supervisará y garantizará el funcionamiento y mantención del/los recinto/s de preparación, almacenaje y distribución de alimentos, así como al personal encargado de la mantención del servicio de alimentación, organizando la distribución de insumos diarios y supervisando el buen uso y asepsia del recinto de manipulación de los mismos.

Se deberá disponer de la implementación suficiente para la óptima manipulación de los alimentos y del personal adecuado y especializado para ello. La cocina deberá cumplir con las condiciones higiénicas y sanitarias que aseguren una adecuada recepción, almacenamiento, preparación y manipulación de los alimentos. Su equipamiento, incluida vajilla, estará de acuerdo al número de raciones a entregar.

6.1.7. Abastecimiento y/o adquisición; absorbentes y/o pañales, medicamentos, ropa de cama, mobiliarios, equipos etc.

La Dirección Administrativa deberá organizar y supervisar la existencia y reposición de insumos, medicamentos, equipos e instrumentos médicos, entre otros, requeridos para la atención de las

personas mayores residentes. Los que serán registrados a través de la elaboración de inventarios y establecerá un sistema que se active ante la necesidad de adquisición de los mismos.

Organizará y dispondrá de la compra de todos aquellos insumos e implementos y/o equipos médicos que faltaren para la atención y tratamiento de los mayores.

Se definirán estándares de calidad para la adquisición de insumos, medicamentos, equipos e instrumentos médicos acordes a las necesidades del establecimiento y a las recomendaciones técnicas.

6.2. Área Atención Usuaria.

El Plan de Atención Individual se implementará, a través de una serie de servicios para la satisfacción de las necesidades básicas de los residentes, 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 a planes y programas previamente establecidos y deberán contar con el equipamiento y los recursos humanos capacitados y suficientes para su ejecución.

6.2.1. Atención y cuidados básicos.

Las funciones relacionadas con la alimentación, la higiene, vestuario y otros cuidados, serán consideradas una forma de intervención, no una rutina aislada, por lo que deberán estar en consonancia con los lineamientos generales de los servicios residenciales, especialmente en lo referente a la promoción de los derechos de los residentes, con el respeto a su autonomía, privacidad y de acuerdo a los objetivos planteados en relación a la preservación de la salud, funcionalidad e integración social.

El cuidado de los residentes es una responsabilidad de todo el personal, no sólo de aquellos que lo tienen incorporado específicamente en sus tareas. Esto implica la protección y el control permanentes de los residentes con el fin de velar por su bienestar y de salvaguardar su integridad personal, cuidando de no afectar su privacidad ni su libertad.

Todos los funcionarios de la Residencia Colectiva mantendrán atención permanente sobre la situación y actividades de los residentes, tanto para prevenir situaciones de riesgo, accidentes, conflictos u otros que pudieran evitarse, como también para colaborar en el cumplimiento del plan de intervención.

6.2.2. Alojamiento.

Este servicio comprende el uso de la residencia como casa-habitación de las personas mayores, con dormitorios y 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.

Se propiciará el uso de los dormitorios sólo en el horario de descanso, entendiendo que la permanencia en él en otro horario, obedece a hábitos, estado de salud o falta de motivación para realizar otro tipo de actividades, causas que se deberán investigar y sobre las cuales se debe intervenir, sin forzar la voluntad del usuario.

6.2.3. Higiene y cuidados personales.

Este servicio comprende el aseo, vestuario y arreglo personal de los residentes, así como el lavado de la ropa de vestir, de cama y baño. Constituye parte de la intervención con el residente y, aunque está referido a su confort e higiene, se llevará a cabo en estrecha coordinación con las demás áreas de intervención.

6.2.4. Aseo y cuidado personal.



La residencia proveerá los artículos de aseo personal para cada residente y resguardará la individualidad de su uso. Cada persona dispondrá de peineta, cepillos de dientes, pasta, jabón, shampoo, esponja y toallas de uso individual. Igualmente colonias, desodorantes, afeitadoras y otros similares no podrán ser compartidos.

En la adquisición de los productos se considerará su adecuación en personas mayores: hipoalergénicos y de fácil manipulación.

Los residentes deberán contar con supervisión y apoyo en la realización de su higiene diaria y del baño, cuando así lo requieran, el que a lo menos, deberá ser dos veces por semana. En el caso de las personas con incontinencia, la frecuencia deberá ser mayor, de manera de asegurar su higiene permanente.

Se proveerá de supervisión y apoyo capacitado para el corte de uñas y afeitado.

En el caso de los residentes con prescripción médica para uso de pañales, se usarán sólo pañales desechables, aportados por la residencia, del tamaño adecuado y con la frecuencia necesaria.

Se promoverá el arreglo personal, para lo cual se dispondrá de acceso voluntario a servicios de peluquería u otros que se estime necesario.

6.2.5.Vestuario.

Los residentes ingresarán con su ropa personal y si no pueden proveer la reposición necesaria, la encargarán a familiares. En caso no contar con ellos, la dirección deberá encargarse de su provisión.

La ropa interior deberá ser cambiada diariamente, y si fuese necesario, con mayor frecuencia.

Los servicios de lavado, secado, planchado y ajustes de la ropa personal será provisto por la Entidad Operadora. No obstante, las personas que puedan y deseen encargarse del lavado de algunas de sus prendas, podrán hacerlo.

Especial cuidado se deberá tener con el calzado de los residentes, ya que su inadecuación puede incidir en la pérdida de movilidad o aumentar el riesgo de caídas.

La muda de ropa de cama se efectuará una vez a la semana y siempre que se requiera por las circunstancias, a objeto de asegurar condiciones óptimas de higiene y evitar olores.

La residencia proveerá la ropa de cama y de baño de los residentes, la que será renovada con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

La dirección velará y resguardará la individualidad de la ropa personal y en ningún caso podrá ser usada por más de una persona.

6.2.6.Alimentación e hidratación.

La alimentación e hidratación adecuada constituye uno de los servicios esenciales en las residencias, tanto por sus consecuencias directas en el estado de salud y funcionalidad de las personas mayores, como en su apreciación de bienestar y calidad del servicio recibido.

El examen médico inicial deberá evaluar el estado nutricional del residente y sus causas, para determinar el tipo de alimentación que corresponda en cada caso.

La residencia contará con nutricionista que, de acuerdo a las indicaciones médicas, elaborará menús diferenciados por tipo de requerimientos, incluyendo textura y consistencia, para cada una de las comidas que se entreguen.

Los menús serán de conocimiento público de los residentes con una antelación mínima de 24 horas.

Las comidas se servirán a los residentes en el comedor, salvo que por indicación profesional, deba llevarse al dormitorio. Se deberán respetar los tiempos y los deseos de los residentes de realizar las comidas con determinadas compañías, excepto por indicación médica como se señala precedentemente.

Se deberá contemplar y facilitar la posibilidad de que los residentes puedan comer en compañía de sus familiares y/o visitantes, debiendo cancelar estos últimos el costo de su comida en un monto razonable definido por la Administración. Si el familiar desea recibir alimentos, deberá corresponder al menú diario.

6.2.7. Atención sanitaria y rehabilitación.

Este servicio incluye la atención geriátrica y de rehabilitación realizada por profesionales, con el objeto de prevenir, mantener y desarrollar la salud y las capacidades funcionales.

La asistencia sanitaria de carácter preventivo y curativo, así como las intervenciones orientadas a la rehabilitación funcional de los residentes, se entregarán en coordinación con el Sistema de Salud al que esté acogido éste, de manera de complementar las prestaciones a las que tiene derecho.

6.3. Área Integración Sociocomunitaria de los Residentes.

6.3.1. Atención psicosocial e integración social y comunitaria.

Este servicio incluye todas las acciones destinadas a promover la vinculación familiar y social del residente, así como a favorecer su participación tanto en la residencia como en instancias de la comunidad local.

6.3.2. Atención social de los residentes y sus familiares.

El trabajador social citará y entrevistará periódicamente a los residentes y sus familiares, con el fin de apoyarlos en los asuntos sociales, legales, previsionales, de convivencia y otros en que requieran ser escuchados y orientados.

6.3.3. Organización e instancias de participación de los residentes.

De acuerdo al Reglamento de Instituciones de Larga Estadía, las residencias deberán contar con un Consejo de Residentes. El trabajador social deberá promover su gestación, y la participación de los adultos mayores en el mismo, asesorando y acompañando su funcionamiento.

6.3.4. Participación y apoyo a familiares de los residentes.

Se deberán planificar acciones que promuevan la vinculación con los familiares, incluyendo a aquellos con los que la persona mayor pueda haber perdido contacto, respetando su voluntad y los modos de relación que cada persona desee mantener y proporcionando los refuerzos necesarios para fortalecer su rol en la vida del mayor en la residencia.

Se deberá propiciar el desarrollo de instancias de participación de los familiares, las que permiten mantener vías y mecanismos para canalizar las sugerencias acerca del funcionamiento de la residencia colectiva de manera adecuada y oportuna.

Con el fin de favorecer la vinculación del residente con sus familiares, se dispondrá en la residencia de un teléfono desde el que puedan realizar y recibir llamadas.

6.3.5. Difusión y fomento de la integración con la comunidad.



Se debe programar la coordinación con instituciones y organizaciones comunitarias como: Oficina Municipal del Adulto Mayor, Servicio Nacional de la Discapacidad, Corporación de Asistencia Judicial, ONG's, redes sociales del adulto mayor, clubes deportivos, establecimientos educacionales, servicios de salud y otros.

6.3.6. Promoción, inducción y capacitación del voluntariado.

Entre las actividades a desarrollar en el ámbito comunitario está la conformación de un grupo estable de voluntarios motivados y capacitados en los lineamientos de trabajo de la residencia. La coordinación del voluntariado dependerá del trabajador social. Este se encargará del proceso de selección y luego de su asignación a un miembro del equipo, realizará el seguimiento y mantendrá comunicación periódica con cada uno de los voluntarios, con el fin informarlos y recibir sus consultas, sugerencias y observaciones.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL DE TRABAJO EN LA RESIDENCIA COLECTIVA.

Con el fin de estructurar las acciones que se deben realizar para el ingreso y permanencia en las Residencias Colectivas para personas mayores.

7.1. Primera Etapa: Postulación a una Residencia Colectiva para Personas Mayores.

Esta primera etapa es de responsabilidad de SENAMA y su objetivo es seleccionar a las personas mayores que ingresarán a la Residencia de acuerdo a los requisitos existentes, que incluyen la constitución de una comisión evaluadora.

7.2. Segunda Etapa: Ingreso y Acogida.

Esta etapa abarca desde el ingreso de la persona mayor a la residencia, hasta aproximadamente los 30 días siguientes, período en el que, junto con integrarse a este espacio, se implementa su evaluación integral, la que será la base para la formulación de su Plan de Atención Individual.

7.3. Tercera Etapa: Permanencia en la Residencia Colectiva para Personas Mayores.

Completadas las etapas de postulación e ingreso se inicia la fase de permanencia de la persona mayor en la residencia, cuya duración está determinada por su egreso o, en algunos casos, por su fallecimiento.

En esta fase se implementa el Plan de Atención Individual formulado en el período de ingreso, el que se estructura en tres ámbitos referidos a la atención y cuidados básicos, a la atención sanitaria y de rehabilitación y a la atención psicosocial e integración comunitaria.

La residencia deberá constituirse en un espacio que, aunque no reemplazará al hogar de los adultos mayores, los acoja para vivir y desarrollarse en plenitud.

7.4. Cuarta etapa: Egreso de una Residencia Colectiva para Personas Mayores.

La etapa de permanencia puede finalizar por el egreso del residente y en cada uno de los casos se debe considerar la formulación de informe de epicrisis (resumen de la ficha clínica) y causales de egreso. El término de los servicios residenciales por egreso se puede producir por diversos motivos: a) por decisión propia, b) por superación de alguno de los factores de riesgo que posibilitaron el ingreso, c) por presentarse alguna enfermedad que requiera hospitalización indefinida, d) por incumplimiento del Reglamento Interno de la Residencia por parte del residente o e) por fallecimiento.

8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

8.1. Recursos humanos.

En el ámbito de los recursos humanos, la Entidad Operadora deberá diseñar un sistema de selección e inducción de los funcionarios que garantice el cumplimiento del perfil requerido y su disponibilidad oportuna.

El equipo de la Residencia Colectiva estará constituido por el Director Técnico, Director Administrativo, médico, psiquiatra, enfermera, kinesiólogo, terapeuta ocupacional, asistente social, psicólogo, nutricionista, recepcionista, podólogo, auxiliares de aseo y lavandería y ropería, auxiliar de trabajo extra, personal de cocina, coordinador general, cuidadoras de personas mayores, técnico paramédico, técnico contable y encargado de servicios generales. Para la residencia se requiere un director técnico, que debe ser asumido por un profesional de la salud.

Las jornadas de trabajo serán variables dependiendo de las plazas establecidas en la Residencia y de las condiciones de salud de los residentes.

Las categorías asignadas a la dotación del personal estarán determinadas por:

- 1.- Profesionales del área de la salud.
- 2.- Técnicos del área de la salud.
- 3.- Otros profesionales del área social y de la Administración.
- 4.- Auxiliares de servicios, a saber: cuidadores, servicios de cocina y lavandería, otros.

8.1.1. Dotación de Personal.

Se explicitan a continuación los principales requisitos y características para la selección del equipo directivo de la residencia.

8.1.1.1. Director/a Técnico/a.

a) Perfil profesional:

- Profesional de la salud con título de una carrera de 8 semestres a lo menos y de preferencia con capacitación en gerontología o profesional del área de las ciencias sociales con capacitación o post título en gerontología o en materias de personas mayores.
- Con experiencia en trabajo con adultos mayores (mínimo 1 año).

b) Competencias y habilidades.

La persona que asuma la dirección de una residencia debe poseer las siguientes condiciones:

- Liderazgo, vocación y compromiso con la misión, valores y objetivos de la institución.
- Capacidad de tomar decisiones y de resolver problemas.
- Capacidad de planificar y coordinar programas y acciones al interior de la residencia y con la comunidad.
- Habilidad para motivar, conformar y potenciar equipos de trabajo.
- conocimientos, experiencia, capacidad emprendedora para asumir de forma creativa y flexible los desafíos que plantea el cargo.
- Empatía, flexibilidad y salud compatible con sus funciones.
- Capacidad de contención para asumir orientación y apoyo a residentes, familiares de éstos y personal de la institución.

c) Funciones y responsabilidades.

- Deberá tener permanencia mínima de 4 horas semanales, en un horario que permita controlar adecuadamente al establecimiento; en aquellos con mayor capacidad deberá estar presente al menos una hora cada día. Sin perjuicio de su horario contratado deberá tener disponibilidad permanente de contacto telefónico. Según lo establece el reglamento N° 14, Título III, artículo N° 11.

- Ser el responsable ante la autoridad sanitaria del buen funcionamiento del establecimiento, en cuanto a la aplicación y control de las normas sanitarias vigentes y la observancia del código sanitario.
- Gestionar, asegurar y registrar que al ingreso de los residentes se determine su condición de funcionalidad mediante el índice de Katz y el Test de Memoria Acortado (SPMSQ) Pfeiffer. Si el residente aporta un certificado de un médico externo sobre la condición de funcionalidad, éste deberá haberse emitido hasta una semana antes de esa fecha como máximo.
- Gestionar y hacer cumplir un procedimiento de ingreso de los residentes, a que se refiere el artículo 15 del reglamento N° 14/2010, Ministerio de Salud.
- Velar por el ejercicio de los derechos y deberes de los residentes de acuerdo a la normativa general y particular vigente.
- Verificar el sistema previsional de salud a que esté afiliado el residente. En el evento que no cuente con uno, gestionar su incorporación al sistema que le corresponda.
- Establecer, en conjunto con el equipo profesional y técnico del establecimiento, un plan relativo a cuidados de salud para los residentes, el que considera la evaluación integral y la formulación del Plan de Intervención Individual.
- Establecer y hacer cumplir los protocolos necesarios para enfrentar las urgencias médicas de mayor probabilidad de ocurrencia según el tipo de residentes del establecimiento.
- Determinar, en conjunto con asesoría nutricional, un plan general de nutrición.
- Gestionar y hacer cumplir un plan de integración sociocomunitaria que contenga acciones tendientes, por una parte, a fomentar la vinculación del residente con su red familiar y de ésta con el establecimiento y, por otra, la del residente con la red comunitaria y programas de estimulación y recreación, de acuerdo con la funcionalidad de los residentes. La actividad física de los residentes debe estar autorizada por un médico.
- Cuidar que la ficha clínica del residente esté siempre al día y establecer mecanismos efectivos y oportunos que permitan acceder a su contenido por parte del residente y su representante.
- Facilitar la información sobre el estado de salud del residente cuando éste o su representante lo soliciten, la que debe entregarse en un lenguaje comprensible para quien la recibe de acuerdo a sus características.
- Coordinar y asegurar que los residentes reciban atención de salud primaria en un establecimiento público o privado y que se encuentren inscritos en el establecimiento de salud primaria del territorio en el que está el establecimiento para que reciban las prestaciones que requieran, en caso de pertenecer al sistema público de salud.
- Gestionar la red de derivación para la atención de salud de los residentes, estableciendo las coordinaciones y sistemas de colaboración necesarios con los centros de salud cercanos.
- Establecer y asegurar la ejecución de acciones de coordinación con la familia en situaciones de salud de los residentes que puedan calificarse como delicadas, tales como episodios críticos de enfermedad, caídas, heridas, agresión a otros o a sí mismo, etc.
- Coordinar las acciones de los profesionales externos al establecimiento que concurran a él en materias sanitarias y sociales.
- Colaborar con el administrador el funcionamiento del establecimiento en temas de recursos humanos, tales como funciones, turnos, permisos, vacaciones.
- Establecer y hacer cumplir un procedimiento a seguir ante el fallecimiento de residentes.
- Coordinar el diseño de planes y programas y controlar su ejecución.

8.1.1.2. Director/a Administrativo/a.

a) Perfil profesional:

- Profesional o técnico del área de la salud, de las ciencias sociales o de la administración.
- Con capacitación o postítulo en gerontología.

- Con experiencia en trabajo con adultos mayores.
- Manejo computacional a nivel de usuario (Outlook, Excel Word, power point e Internet).

b) Competencias y habilidades.

La persona que asuma la dirección administrativa de una residencia debe poseer las siguientes condiciones:

- Liderazgo, vocación y compromiso con la misión, valores y objetivos de la institución.
- Capacidad para dirigir equipos, tomar decisiones y de resolver problemas.
- Capacidad de planificar y coordinar programas y acciones al interior de la residencia y con la comunidad.
- Capacidad para delegar tareas.
- Con capacidad de organización y de administración.
- Habilidad para motivar, conformar y potenciar equipos de trabajo.
- conocimientos, experiencia, capacidad emprendedora para asumir de forma creativa y flexible los desafíos que plantea el cargo.
- Empatía, flexibilidad y salud compatible con sus funciones.
- Capacidad de contención para asumir orientación y apoyo a residentes, familiares de éstos y personal de la institución.

c) Funciones y responsabilidades.

- Deberá tener permanencia mínima de cinco días a la semana en la Residencia.
- Incentivar y alcanzar un trabajo coordinado con todo el personal a su cargo, logrando eficiencia y efectividad en la asignación y ejecución de las tareas.

1. Sobre la gestión económica y financiera:

- Elaboración, gestión y control del presupuesto y gastos
- Cumplimiento de los compromisos económicos adquiridos con los proveedores, el personal y los residentes.
- Gestión de aportes extraordinarios (proyectos, convenios, donaciones).

2. Sobre la documentación e información:

- La mantención actualizada de la documentación de la residencia (autorizaciones y permisos de instalación y funcionamiento) y de la documentación e información de los residentes (RUT, registros, estadísticas e informes).
- El resguardo de la confidencialidad de la información sensible de los residentes. Será responsable del archivo de las carpetas personales de los residentes y de los funcionarios, asegurando que sólo accedan a ellas los profesionales que lo necesiten.
- La elaboración y difusión de información respecto a la residencia, destinada a entidades fiscalizadoras, usuarios y la comunidad.

3. Sobre la gestión y administración del personal de la residencia:

- Reclutar y seleccionar al personal de acuerdo a los perfiles y condiciones exigidos.
- Planificar y coordinar el programa de formación continua en aspectos técnicos y relacionales.
- Establecer un sistema de información y retroalimentación del personal, de evaluación del desempeño, sanciones o amonestaciones y promoción.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación laboral (cálculo y pago de remuneraciones; impositivos; provisión de reemplazos por vacaciones, licencias, permisos etc.; informes de accidentes laborales; control de asistencia y beneficios etc.)



- Establecer turnos de profesionales, auxiliares de enfermería y cuidadores/as, para cubrir horario inhábil, nocturno, fin de semana y feriados, a objeto de atender todas las situaciones, especialmente en caso de emergencia y durante el mes.
- Firmar contratos y finiquitos.
- Garantizar la dotación de personal requerida para el funcionamiento de la residencia.
- Informar oportunamente los cambios en el personal o cualquier hecho que deba ser conocido para el adecuado ordenamiento de los procesos administrativos y técnicos del establecimiento.
- Mantención de registros de personal actualizados. Para ello se dispondrá de una carpeta que reunirá todas las solicitudes y autorizaciones firmadas, copia de las comunicaciones escritas y la ficha de cada funcionario, todo lo cual se archivará cautelando la confidencialidad de la información privada.
- Coordinar y participar del programa de capacitación.
- Diseñar e implementar plan de inducción y capacitación permanente del personal.

4. Sobre los bienes y servicios:

- Solucionar problemas relacionados con la mantención, abastecimiento y reparación de equipos e infraestructura, solicitando apoyo al área que corresponda.
- Velar por el orden e higiene de todos los recintos de la residencia, en especial, bodegas, despensas, baños, cocina y dormitorios, incluidos espacios de libre tránsito y de esparcimiento y/o recreación, jardines, salones de reuniones, de almuerzo etc.
- Recibir y registrar las donaciones (bienes o dinero). Entregar el correspondiente recibo y cumplir con los procedimientos señalados por la residencia para tal efecto.
- Responsable de la entrega de excedentes a los residentes.
- Planificar y efectuar la adquisición de bienes y servicios. Planificar, organizar efectuar y/o supervisar la ejecución de procedimientos administrativos relacionados con la recepción, adquisiciones de bienes y servicios de mantención, equipamiento, sanitización, fumigaciones, transporte, aseo, alimentación, etc.
- Supervisar y garantizar el cumplimiento de la normativa que rige a la residencia y de la aplicación y control de la reglamentación pertinente, así como de las orientaciones técnicas de SENAMA.

5. Acciones de planificación, coordinación y comunicación:

- Participar de las reuniones técnicas de coordinación y evaluación el con objeto de adoptar y corregir las medidas tendientes a promover el bienestar de los residentes.
- Mantener permanente comunicación y coordinación con el Director Técnico de la residencia.
- Supervisar la activación de la red social de la residencia, participando en ella e impulsando la integración de las distintas instituciones, organizaciones y personas de la comunidad.
- La evaluación anual de la calidad del servicio, de los niveles de satisfacción de los residentes y de dar respuesta oportuna a las quejas que se puedan presentar.
- Planificar e implementar un programa de voluntariado.
- Coordinar la realización de las actividades de rutina, del plan de intervención y eventos no programados.
- Favorecer las relaciones interpersonales directas, fluidas y armónicas entre el personal, con los residentes y la comunidad.
- Contribuir con las buenas prácticas laborales, incentivando un clima laboral en base al respeto tanto para el personal como para los residentes.

8.2. Recursos materiales:

Para la implementación de los servicios de atención y cuidado especializado que se entregarán a las personas mayores se contempla la disponibilidad de los siguientes recursos materiales:

- a) Inmueble en el que funciona la Residencia Colectiva para Adultos mayores, cuyo comodato ha sido entregado a SENAMA por el respectivo SERVIU.
- b) Implementación de un Plan de Equipamiento Básico de las Residencias por parte de SENAMA, que contempla equipamiento de dormitorios, salas de estar y de reuniones, recepción, oficinas administrativas, baños, cocina, enfermería, entre otros. En el anexo 3 se presenta un detalle de los recintos que serán parte del Plan de equipamiento básico con que SENAMA implementará la Residencia Colectiva.

ANEXO I
Formulario para la Presentación de Propuesta. Plan de Intervención de Residencia Colectiva.

1. ANTECEDENTES GENERALES.

NOMBRE DE LA RESIDENCIA:			
Dirección:			Cupos :
Región:		Comuna:	

IDENTIFICACION DEL ORGANISMO EJECUTOR:		
Nombre y/o Razón Social del Organismo Ejecutor:	RUT del organismo ejecutor:	
La Entidad Operadora se encuentra inscrita en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o No a Adultos Mayores de SENAMA (indicar año).	Si	
	No	
	Año	
La Entidad Operadora es una institución pública:	Si	
	No	
La Entidad Operadora es una institución privada sin fines de lucro.	Si	
	No	
En caso de tratarse se una institución privada sin fines de lucro. La institución presenta Certificado de Antecedentes Laborales.	Si	
	No	
En caso de tratarse se una institución privada sin fines de lucro. La institución presenta Certificado de Antecedentes Previsionales.	Si	
	No	
En caso de tratarse se una institución privada sin fines de lucro. La institución presenta Estados de Situación Financiera.	Si	
	No	
En caso de tratarse se una institución privada sin fines de lucro. La institución presenta Garantía de Seriedad de la Propuesta.	Si	
	No	

Nº Cta. Bancaria.		Tipo de Cta.:		Banco:	
-------------------	--	---------------	--	--------	--

Nombre del Representante Legal:	RUT del Representante legal:
Se debe adjuntar escritura de constitución del organismo ejecutor y escritura en que se acredite la calidad del representante legal de quien comparece por éste y la facultad para desarrollar el tipo de acciones previsto en este programa	



2. Diagnóstico de la situación de las personas mayores en la región.

Presentar un diagnóstico de la situación de las personas mayores en la región, incluyendo datos cuantitativos y cualitativos, que permitan observar aspectos asociados a la situación económica, la vivienda, las condiciones de habitabilidad, la salud, las redes sociales y la dependencia (al menos). Presentar los datos desagregados por grupos de edad y sexo.

3. Plan de Intervención de la Residencia Colectiva.

3.1. Objetivo General:
3.2. Objetivos específicos: (Enunciar los objetivos específicos para cada una de las áreas del Plan de Intervención)
3.2.1.Objetivos Específicos AREA ADMINISTRACION: a) b) c)
3.2.2.Objetivos Específicos AREA ATENCIÓN USUARIA: a) b) c)
3.2.3.Objetivos Específicos AREA INTEGRACION SOCIOCOMUNITARIA: a) b) c)

3.3 Plan de Intervención – Área Administrativa.
Debe incluir, Organigrama, Plan de Costos, Contratación y Capacitación de Personal y el Programa de Mantenimiento de la Residencia.

a) Organigrama.

b) Plan de Costos. Detallado general.
c) Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personas. Describir en términos generales cómo se realizarán ambos procesos.
d) Dotación de personal y listado de Remuneraciones. Dotación y remuneraciones estimativas, de acuerdo a la capacidad de la Residencia.
e) Plan de Capacitación. Describir brevemente lineamientos generales para desarrollar capacitación y formación continua del personal.
f) Política de Relaciones Laborales. Describir brevemente las orientaciones y lineamientos de la Política de Relaciones Laborales (Buenas Prácticas, Promoción y facilitación de responsabilidades parentales, Bienestar, Bonificaciones e Incentivos, etc.).
g) Programa de mantención de equipamiento e infraestructura de la Residencia.



h) Programa de Mantenimiento de equipamiento e Infraestructura de la Residencia.

3.4 Plan de Intervención – Área Atención Usuaría.
Debe incluir, a lo menos, aspectos sobre alojamiento, alimentación, aseo y servicios de apoyo y cuidado especializados, de acuerdo al nivel de funcionalidad.
Señalar brevemente cómo se propone prestar los servicios que se detallan a continuación y agregar otros si se considera pertinente.

a) Diagnóstico y evaluación geriátrica integral.

b) Atención gerontogeriátrica. Planes de trabajo por profesionales de salud y cronogramas.

c) Evaluación social para la atención individual y vinculación socio comunitaria. Plan de trabajo.

d) Alojamiento. Plan de ocupación de dormitorios.

e) Garantiza el ejercicio de la libertad religiosa o de culto. Explique.
3.5 Plan de Intervención – Área Integración Sociocomunitaria.
Debe contener, a lo menos, la Estrategia de Generación y Fortalecimiento de Redes de Apoyo Socioafectivo, tales como familia y/o referentes afectivos. También debe consignar una estrategia participativa para elaborar la Carta de Derechos de los Residentes y su correspondiente plan. Por último, debe consignar una Estrategia de Inclusión de los Residentes en la Red Comunitaria, como la participación en organizaciones, fomento del voluntariado inter y/o intrageneracional y actividades intergeneracionales. Describir brevemente los aspectos centrales de cada Estrategia:
a) Estrategia y Plan de trabajo de Generación y Fortalecimiento de Redes de Apoyo Socioafectivo, tales como familia y/o referentes afectivos.
b) Estrategia y Plan de Trabajo participativa para elaborar Carta de Derechos y Deberes de los Residentes.
c) Estrategia de Difusión Reglamento Interno.

- Coordinar las derivaciones de residentes a los Servicios de Salud y la obtención de prestaciones a las que tienen derecho (PACAM, programa de vacunación, entrega de medicamentos, etc).
- Manejar el botiquín, entregar medicamentos a auxiliares de enfermería y supervisar su preparación y administración.
- Controlar stock y órdenes de pedido de los medicamentos.
- Proporcionar educación sanitaria a la persona mayor, su familia y al personal de atención directa.
- Monitorear el estado y la evolución del residente, a través de signos y síntomas que deberá informar al médico.
- Coordinar junto con la dirección técnica, supervisar y controlar las funciones de auxiliares de enfermería y asistentes de la persona mayor.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Kinesióloga/o.

- Realizar valoración integral del residente y específica en relación a sus capacidades funcionales y motoras.
- Participar en él la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y reformulación del Plan de Atención Individual, en conjunto con el equipo profesional.
- Ejecuta el plan de prevención y rehabilitación establecido a través de intervenciones individuales y grupales orientadas a favorecer la movilidad (Entrenamiento específico para mejorar rango articular, fuerza, resistencia, equilibrio, coordinación y marcha, en función del Plan de Atención Individual).
- Realizar intervención kinésica respiratoria a los residentes con indicación médica.
- Elaborar programas de prevención de caídas y del inmovilismo, en conjunto con el equipo.
- Participar en plan de capacitación del personal y familiares.
- Evaluar requerimiento y prescripción de ayudas técnicas, en conjunto con médico, enfermera y terapeuta ocupacional, y capacitar en su uso al residente.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Terapeuta Ocupacional.

- Realizar valoración integral del residente y específica en relación a sus capacidades funcionales, aficiones y habilidades sociales.
- Participar en la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y reformulación del Plan de Atención Individual, en conjunto con el resto del equipo profesional.
- Ejecutar el plan de prevención y rehabilitación establecido a través de intervenciones individuales y grupales orientadas a favorecer la movilidad la funcionalidad en la realización de actividades de la vida diaria del residente, de acuerdo a los objetivos del Plan de Atención Individual.
- Desarrollar programas y actividades educativas, de animación sociocultural, ergoterapia y otras destinadas mantener un rol social.
- Participar en plan de capacitación del personal y familiares.
- Evaluar requerimiento y prescripción de ayudas técnicas, en conjunto con médico, enfermera y kinesiólogo, y capacitar en su uso al residente.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Trabajador/a Social.

- Identificar, conocer y activar los recursos y potencialidades de los residentes y de la institucionalidad ante necesidades que afecten el bienestar de los primeros.
- Participar en el diseño, implementación, seguimiento, evaluación y reformulación del Plan de Atención Individual, en conjunto con el equipo profesional.
- Facilitar y motivar el proceso de comunicación entre residentes y familias e inversamente con la institución, a objeto de establecer relación de corresponsabilidad y colaboración en las tareas de apoyo al residente.
- Fortalecer el vínculo socioafectivo entre los residentes y sus familias o con quien este desee mantener contacto.
- Organizar, supervisar y mantener el control sobre el sistema de visitas de familiares o amigos de los residentes, en coordinación con el equipo multidisciplinario de la institución.
- Facilitar la coordinación interinstitucional y de redes, a objeto de informar al residente, familiares o amigos, sobre los servicios o recursos disponibles para apoyar los procesos de desarrollo biopsicosocial del usuario.
- Orienta y educa respecto de los derechos y deberes de los residentes y sus familias y de las buenas prácticas al interior de la residencia.
- Promueve el buen trato hacia los residentes, bajo los principios de respeto, identidad, autonomía y pertenencia.
- Impulsar y fortalecer la organización y funcionamiento del Consejo de Residentes y asociación de familiares.
- Promueve, articula y fortalece la vinculación comunitaria de la institución.
- Participar en el diseño e implementación del plan de capacitación del personal y familiares.
- Diseñar e implementar actividades psicosociales, religiosas y/o culturales de acuerdo a las necesidades de los residentes, con participación del equipo multidisciplinario y familiares, según corresponda.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Nutricionista.

- Elaborar programas, dietas y menús diarios de nutrición que contemplen la calidad, textura y consistencia de los nutrientes de acuerdo a las necesidades y condiciones de salud de los residentes.
- Asesorar técnicamente al personal responsable de la elaboración y manipulación de los alimentos.
- Elaboración de dietas de acuerdo a patologías específicas (DM, HTA. Diarreas, etc.)
- Evaluación periódica de todos los residentes.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Psiquiatra.

- Realizar evaluación de salud especializada a los residentes de la institución.
- Elaborar informe técnico sobre la salud mental de cada uno de los residentes y las prescripciones médicas para su adecuada atención.
- Proponer medidas especiales para el tratamiento, control y prevención en pacientes que presenten deterioro cognitivo y/o alteración conductual
- Asesorar y orientar en materias de salud mental, al equipo de trabajo directo con el residente para su adecuada atención.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Psicólogo.

- Realizar en conjunto con el psiquiatra el plan de manejo conductual y de habilidades sociales en la residencia.
- Realizar las evaluaciones psicológicas de cada uno de los residentes.
- Participar en las reuniones de evaluación técnica junto al equipo de profesionales del área de la salud y social.
- Elaborar estrategia de apoyo psicosocial y de contención, apoyo al cuidado del estrés y clima laboral, para los residentes y para el personal de la residencia.
- Forma parte del equipo multidisciplinario, de las reuniones técnicas y de evaluación de las condiciones sociosanitarias de los residentes y de las propuestas de intervención que éstas generen.

Cuidadoras.

- Realizar baños a los residentes.
- Realizar cuidados de la piel, lubricación, cambios de posición y proteger zonas de apoyo.
- Vestir al residente con ropa individual.
- Realizar el aseo de cama y dormitorio.
- Mudar, dependiendo del uso.
- Realizar alimentación, dependiendo si es comida entera o papilla.
- Tomar signos vitales, temperatura, pulso PA.
- Realizar actividad física a los residentes, según indicación médica.
- Administrar medicamentos orales y aerosoles, según indicación médica.
- Acompañamiento al enfermo y moribundo.
- Preparación residente fallecido.
- Realizar aseo terminal de la unidad del residente fallecido.

ANEXO III

Listado de recintos equipados por el Plan de Equipamiento Básico.

A continuación se presenta un listado con los recintos que se equiparán a través del Plan de Equipamiento Básico, el que incorpora elementos considerados imprescindibles para el funcionamiento de los recintos.

Recintos a Equipar:

- Recepción.
- Oficina Dirección Administración.
- Oficina Técnico.
- Sala de Reuniones del Personal Profesional.
- Archivo.
- Baños Zona Dirección.
- Sala de Recepción.
- Baño Visitas Mujeres.
- Baño Visitas Hombres.
- Salón Velatorio y Oratorio.
- Salón de Uso Múltiple.
- Comedor.
- Sala Terapia Ocupacional.
- Sala Kinesiología.
- Enfermería.
- Depósito de Medicamentos.
- Baño Enfermería.
- Dormitorio de Enfermería.
- Baño para Dormitorio de Enfermería.
- Dormitorios Residentes.
- Servicios Higiénicos Residentes.

- Ropería Residentes.
- Espacios Comunes.
- Baños, duchas, camarines y lockers.
- Bodega Pañales.
- Bodega General.
- Bodega Aseo.
- Jardín.

ANEXO IV
Pauta de supervisión a residencias colectivas.

Area	Categoría	Subcategoría	Cumple	No cumple	Observaciones
Salud	Evaluación integral (recepción de enfermería, atención sanitaria)	Personas mayores reciben atención durante las primeras 24 horas de haber ingresado a residencia.			
		Residentes se encuentran inscritos en servicios de atención primaria.			
		Residentes recibieron evaluación medica integral.			
		Residentes recibieron atenciones kinesiológicas.			
		Residentes recibieron atención de terapeuta ocupacional.			
		Residentes recibieron atención psicológica.			
		Residentes recibieron atención nutricional.			
		Residentes recibieron atención podológica.			
		Residencia mantiene fichas clínicas de cada uno de los residentes, actualizadas y en lugar de resguardo.			
	Planes y protocolos	Residencia impelmenta plan de atención nutricional diferenciado para los residentes, de acuerdo a prescripción médica.			
		Cuenta con protocolo de higiene diaria baños e higiene bucal y cuidado de la piel			
		Protocolo de manejo y administración de medicamentos.			
		Protocolo de detección, prevención e intervención de síndromes geriátricos y enfermedades frecuentes			
		Protocolo de actuación ante emergencias sanitarias.			
		Protocolo de uso de contenciones físicas.			
		Protocolo de aseo terminal.			
		Protocolo para la prevención y control de enfermedades zoonóticas o vectoriales.			
		Protocolo para el uso y cambio de absorbentes o pañales.			



Social	Intervención social	Dispone e implementa planificación mensual para la intervención social.			
		Residencia cuenta con ficha social de cada uno de los residentes, actualizada y en lugar de fácil acceso al personal de trato directo.			
		Cuenta con Plan de atención individual.			
		Implementa Plan de atención individual.			
		Residencia cuenta con convenio de ingreso para el residente.			
		Residencia cuenta con consejo de residentes			
		Dispone de sistema de atención y registro de atenciones sociales para los residentes.			
		Disponen de sistema de atención para proveer información, orientación y asesoría a los familiares, amigos de los residentes.			
		Dispone de registro del voluntariado y compromisos de aceptación de éstos.			
		Residencia cuenta con plan de integración sociocomunitaria.			
	Protocolos y planes de trabajo	Residencia implementa Protocolo de acogida.			
		Protocolo sobre obtención consentimiento informado.			
		Protocolo sobre acciones ante un fallecimiento.			
		Protocolo sobre actuación ante fugas o desaparición de un residente.			
		Protocolo sobre salida de los residentes y acompañamiento a los servicios de salud.			
		Dispone de protocolo y plan de capacitación para el voluntariado.			
		Implementa plan de formación continua.			
		Implementa Plan de Intervención en la residencia (Administración, atención usuaria, Integración sociocomunitaria)			
		Protocolo de visitas			
		Protocolo en caso de robos			
		Protocolo de donaciones			
		para dar cumplimiento al plan de intervención aprobado por SENAMA.			
		Carpeta personal individual de sus trabajadores			
		Sistema de registro de asistencia			
		Mantiene registro de turnos al día.			
		Dispone de formulario de solicitud y autorización de permisos			
		En el caso de estudiantes en práctica, cuenta con convenios correspondientes.			
		Lleva la administración y registro de libro de reclamos y sugerencias			
		Dispone de registro de donaciones			
		La residencia cuenta con sistema de publicación de información.			
		Cuenta con servicio telefónico con el exterior que cubra necesidades de funcionamiento normal y emergencia.			
		Cuenta con sistema de comunicación de los usuarios con familiares, amigos otros.			
		Cuenta con registro de visitas.			
		Cuenta registro de salidas de los residentes			

Servicios	Plan de mantención y administración de servicios	Cuenta con plan de capacitación y entrenamiento en el manejo de máquinas y otros elementos.			
		Cumple con programa de mantención en:			
		Calefacción			
		Equipos de cocina			
		Equipos de lavandería			
		Red húmeda y extintores			
		Equipos de enfermería			
		Servicios básicos: energía eléctrica, agua potable y gas.			
		Equipos médicos			
		Áreas verdes			
		Otros, especificar			
		Dispone de registro de las supervisiones y acciones de mantención preventiva y reparadora.			
		Dispone de registro de stock de insumos, materiales e implementación varios.			
		Mantiene inventario al día por recinto.			
	Servicio de calefacción	Cuenta con sistema de calefacción en todos los espacios utilizados por los residentes.			
		Mantiene temperatura ambiental de acuerdo a lo establecido en la guía de administración de los Eleam.			
	Servicio de aseo e higiene de las instalaciones	Cuenta con programación de actividades de limpieza.			
		Implementa programa de desinfección y fumigación, realizada por empresa acreditada.			
		Personal cuenta con uniformes según área de servicios.			
		Residencia dispone de bodega de útiles de aseo con implementos y materiales, de acuerdo a normativa vigente.			
		Residencia mantiene higiene en las bodegas de almacenamiento de alimentos.			
	Acopio y eliminación de residuos	Implementa plan de eliminación de residuos.			
		Cuenta con sala de basura, de acuerdo a normativa vigente.			
		Dispone de dispositivo hermético y lavable de almacenamiento transitorio de la basura.			
	Lavandería	Residencia cuenta con servicio programado de lavandería que permita cumplir con normativa.			
		Clasifica la ropa limpia y sucia según normativa.			
	Alimentación	Residencia cuenta con programa de de alimentación.			
		Personal de servicios de manipulación de alimentos tiene carnet sanitario vigente.			
	Protocolos	De emergencias y catástrofes			



CONVENIO TIPO DE EJECUCION ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

Y

ENTIDAD OPERADORA PRESTADORA DE SERVICIOS

En Santiago, a .. de ... de 2017, entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor, RUT N° 61.961.000-8, en adelante "SENAMA", representado por don (ña), RUT N°, ambos con domicilio en calle Catedral N° 1.575, piso 1, de la ciudad y comuna de Santiago, en adelante denominado "SENAMA", por una parte y por la otra,, representada por don (ña), en adelante e indistintamente la Entidad Operadora Prestadora de Servicios o Entidad Operadora, RUT N°, con domicilio en, en la ciudad y comuna de, por la otra, se ha convenido el siguiente convenio de ejecución:

PRIMERO:

La Entidad Operadora, ha resultado adjudicada, según Resolución N°, de fecha, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, en el concurso de proyectos relativos a la operación de la Residencia Colectiva para Personas Mayores del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, cuyo formato tipo de Bases administrativas, Técnicas y Anexos, junto con el convenio de ejecución para concursos de proyectos, de este Programa, fue aprobado por Resolución N° 364 de fecha 23 de septiembre de 2011, de SENAMA, y sus modificaciones. Para la ejecución del Plan de Intervención de la Residencia Colectiva ubicada en calle, de la ciudad de, comuna de

SEGUNDO:

Este proceso se registró por la Ley N° 19.828, la Ley N° 19.638, la Ley N° 20.981 de presupuestos del sector público para el año 2017, el D.S. N° 49/2011, del Ministerio de Planificación, el D.S. N° 93, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, D.S N° 62/1984 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el D.S N° 14/2010, del Ministerio de Salud y por las Bases administrativas, técnicas y sus Anexos, las que se entienden formar parte integrante del presente convenio. Regirán además las aclaraciones y respuestas del proceso licitatorio respectivo, si existieren.

TERCERO:

El objeto del presente convenio es el financiamiento de un Plan de Intervención presentado por la Entidad Operadora, el cual se acompaña al presente convenio, pasando a formar parte integrante de él, que ejecutará la Entidad Operadora, en la Residencia Colectiva, señalada en la cláusula primera del presente convenio, que contempla tres áreas específicas; administración, atención usuaria y atención socio comunitaria de los adultos mayores residentes, que busca asegurar 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.

Los objetivos específicos son:

- Ofrecer un hábitat 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 la Residencia, favoreciendo la interrelación con el entorno, respetando la intimidad y privacidad individuales.
- Mejorar la calidad de vida de las personas residentes y su bienestar, a través de 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 integración social de los residentes promoviendo su participación y vinculación con la comunidad en la que la Residencia se encuentra inserta.
- Fortalecer el rol de la familia motivando su participación en la labor de la residencia y su relación con la persona mayor.
- Proveer atención de salud, prevención y tratamiento de enfermedades, así como de los cuidados que precisen los residentes, en coordinación con los servicios de salud locales.

CUARTO:

El presente convenio comenzará a regir una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que lo aprueba. El Plan de Intervención, que contiene las actividades a desarrollar por la Entidad Operadora, se ejecutará a partir de la entrega por parte de SENAMA, de la Residencia Colectiva para Personas Mayores licitada y se extenderá por 24 meses.

SENAMA podrá prorrogar por una sola vez la vigencia del convenio, sin necesidad de un nuevo llamado a concurso, prorrogándose a su vez el Plan de Intervención por 24 meses, si las evaluaciones arrojan resultados positivos, lo que se aprobará mediante el acto administrativo correspondiente, el que será notificado mediante carta certificada a la Entidad Operadora Prestadora de Servicios, con una anticipación, de a lo menos 30 días, al término de la vigencia del convenio.

QUINTO:

La Entidad Operadora, deberá durante la ejecución del convenio presentar a SENAMA los siguientes informes:

1. Informes semestral de gestión del plan de intervención, estos informes deberán dar cuenta de la intervención de la entidad operadora en las siguientes áreas del plan: salud, social, servicios de alojamiento, alimentación y servicios generales.

El primer informe semestral, deberá ser presentado dentro de los primeros diez días del séptimo mes de entrada en vigencia del convenio firmado entre SENAMA y la Entidad Operadora para la operación de la Residencia Colectiva. Los informes siguientes, se presentarán dentro de los primeros diez días del séptimo mes de la presentación del informe anterior.

2. Informe anual de ejecución del Plan de Intervención, deberá contener un resumen de las actividades realizadas durante cada año de vigencia del convenio, con sus respectivos verificadores de cumplimiento, síntesis las incidencias ocurridas y su resolución, listado actualizado de los residentes, consignando a lo menos nombre completo, edad, sexo, Rut y nivel de funcionalidad a la fecha, datos del tutor responsable, sea persona natural o jurídica, e informe de los gastos generados a la fecha consignando una rendición detallada de los recursos.

Este informe deberá ser presentado dentro de los siguientes 15 días del mes siguiente al término del año que se informa.

3. Informe final de ejecución del Plan de Intervención, corresponderá a una memoria que deberá dar cuenta de todo lo realizado durante la vigencia del convenio, que se construirá a partir de los informes anuales de ejecución del proyecto. Este informe será instrumento fundamental para evaluar la continuidad del convenio.

Este informe deberá ser presentado dentro de los primeros 15 días del último mes de vigencia del Plan de Intervención.

Plazos para la revisión de los informes de la Entidad Operadora Adjudicada.

Los plazos contemplados para la revisión de los informes sean técnicos o financieros serán los siguientes: Una vez entregado el informe por la entidad operadora, SENAMA revisará la propuesta en un plazo de 5 días hábiles a contar de su entrega. Vencido este plazo, sea que el informe se apruebe o se realicen observaciones a éste, SENAMA, notificará esta situación a la Entidad Operadora, dentro de tercero día. En caso de haber observaciones, la Entidad Operadora deberá aclararlas o corregirlas en el plazo de 5 días hábiles a contar de la recepción de la comunicación respectiva. Una vez recibidas las aclaraciones o correcciones por parte de SENAMA, éste tendrá 5 días hábiles para dar su aprobación, notificando a la Entidad Operadora, dentro de tercero día. En caso de subsistir observaciones al informe, SENAMA queda facultado para solicitar nuevamente su corrección, de acuerdo al procedimiento indicado anteriormente, o poner término anticipado al convenio.

SEXTO:

La Entidad Operadora estará especialmente obligada a:

1. Ingresar a la Residencia Colectiva licitada las personas mayores seleccionadas y derivadas por SENAMA, a través de la resolución exenta correspondiente. Informando al Servicio, por escrito y durante los 3 días hábiles siguientes, las vacantes que se produjeren, hasta completar la cobertura de la residencia colectiva señalada en la cláusula primera del presente instrumento.
2. Mantener hasta el 10% de la cobertura de la residencia colectiva destinada a personas mayores que se encuentren en situaciones de maltrato decretado por el tribunal competente o que hayan sido evaluadas en tal situación por el Servicio y derivadas a la residencia.
3. Todas las adecuaciones a la residencia colectiva que comprometan la estructura y las instalaciones requieren de aprobación antes de su realización. A través de SENAMA, se deben solicitar las autorizaciones a la Seremi de Salud y/o Servicio de Vivienda y Urbanización.
4. Tomar póliza de seguros, respecto del inmueble en el que funciona la Residencia Colectiva singularizada en la cláusula primera del presente convenio, los que cubrirán los siguientes siniestros: incendio y explosión por huelga, desorden popular o actos terroristas, robo o saqueo durante huelga o desorden popular, daños materiales causados por rotura de cañerías y matrices, filtraciones de lluvias, inundación y desborde de cauces, daños materiales causados por salidas de mar, aluviones, avalanchas y deslizamientos, incendios consecuencia de la naturaleza, daños materiales causados por aeronaves, por vehículos motorizados y por viento, rotura de cristales.

SÉPTIMO:

Por su parte SENAMA estará obligado a transferir, a la Entidad Operadora una suma de dinero que se expresa en un per cápita que se pagará, por plazas residenciales, esto es, por la capacidad total de residentes que pueda acoger la Residencia Colectiva singularizada en la cláusula primera, suma que asciende a \$..... (Números y letras), correspondientes a Plazas residenciales. Esta suma se transferirá en 8 cuotas iguales, trimestrales y sucesivas de \$..... (.....), en forma completa o, en la proporción que corresponda, según la fecha de la entrega de la residencia a la entidad operadora, dentro de los primeros 15 días siguientes a la total tramitación del último acto administrativo que aprueba el convenio o su prórroga.

El monto de la cuota trimestral se transferirá directamente a la cuenta corriente exclusiva habilitada por la Entidad Operadora para la ejecución del respectivo proyecto, salvo los organismos públicos, en cuyo caso, tendrá aplicación lo que corresponda a las normas vigentes en materia financiero contable para la Administración Pública.

Todas las obligaciones pecuniarias derivadas del presente convenio, quedarán siempre sujetas a la disponibilidad presupuestaria del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

OCTAVO:

SENAMA asimismo estará obligado a:

1. Hacer entrega de la Residencia Colectiva para Personas Mayores, señalada en la cláusula primera, con un Acta de Inventario de Bienes.

2. Gestionar el sistema de ingreso de residentes, dictando la resolución exenta respectiva, en la que se aprueba el acta de la Comisión de selección de beneficiarios del Programa.
3. Brindar asistencia técnica a la entidad operadora, y supervisar la gestión integral de la residencia colectiva en acuerdo a los criterios establecidos en las Bases de Licitación y en el presente Convenio.

NOVENO:

El Servicio Nacional del Adulto Mayor supervisará la correcta ejecución de los compromisos establecidos en el presente convenio, así como el correcto uso de los recursos que se transfieran, por lo que esta Entidad deberá adoptar las medidas conducentes a permitir el libre acceso de los supervisores que SENAMA disponga, en la Residencia Colectiva singularizada en la cláusula primera del presente convenio, facilitando a él o los supervisores la información requerida para tal efecto.

La entidad operadora deberá adoptar las medidas conducentes a permitir el libre acceso a la Residencia de los supervisores que SENAMA disponga, asimismo, facilitará al supervisor la información que sea requerida para tal efecto.

SENAMA realizará el seguimiento y supervisión de la ejecución de la entrega de servicios a las personas mayores por parte de la entidad operadora, mediante una pauta de evaluación contenida en las Bases de licitación respectiva.

SENAMA emitirá mensualmente, dentro de los primeros diez días de cada mes, los informes de supervisión, respecto de la gestión de la Entidad Operadora.

La supervisión contemplará las tres áreas señaladas en el Plan de Intervención y se llevará a cabo mediante una supervisión individual y colectiva.

La supervisión individual será realizada respecto de los servicios individuales que debe recibir el residente. Su objetivo es evaluar avances en el plan de atención individual y prestaciones varias.

La supervisión colectiva se refiere a los compromisos institucionales establecidos en el convenio, que dicen relación con los servicios integrales prestados en las áreas establecidas en el Plan de Intervención.

Se deja expresamente establecido que esta supervisión podrá contener una auditoría financiera de documentos de respaldos contables, las cuentas bancarias establecidas para estos efectos, así como toda otra información relacionada con la anterior, calificada por el Servicio, que corresponda.

Para todos los efectos relativos a la supervisión, entrega de informes y fiscalizaciones a que se refiere el presente convenio de ejecución, actuará como contraparte técnica ante la entidad ejecutora, el Jefe de la División de Gestión y Coordinación Territorial del SENAMA.

DÉCIMO:

Las partes podrán poner término al presente convenio de común acuerdo entre ellas.

SENAMA estará facultado para poner término unilateral y anticipado al convenio con la Entidad Operadora si alguna de las siguientes situaciones llegara a producirse:

1. Incumplimiento de alguna de las obligaciones derivadas del presente convenio, por parte de la Entidad Operadora, según calificación fundada de SENAMA.
2. Por dos informes de supervisión seguidos, realizados por el Servicio durante la vigencia del convenio, que den cuenta del cumplimiento deficiente de las actividades realizadas y en que no se verifiquen acciones tendientes a las mejoras sugeridas.
3. Cuando los derechos de los adultos mayores residentes en el Establecimiento de Larga Estadía no estén siendo respetados. Tratándose de situaciones de maltrato, éstas se acreditarán mediante denuncias reiteradas, debidamente corroboradas por el Servicio. Se entenderá por denuncias reiteradas, tres o más presentadas ante la autoridad competente para recibirlas, en un período de 12 meses, de las que se haya acompañado copias fidedignas al Servicio.



4. Por la cancelación de la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o No a Adultos Mayores.

5. Cuando el ejecutor no renueve su garantía de fiel y oportuno cumplimiento dentro del plazo establecido en la cláusula décimo primera del presente convenio.

Las partes comparecientes podrán modificar, de común acuerdo las condiciones previstas en el presente convenio, en lo que diga relación con los elementos de carácter accidental que forman parte de los mismos, siempre y cuando no altere las bases del concurso, ni afecte el principio de la igualdad de los oferentes.

A su vez, las partes comparecientes, de acuerdo a circunstancias excepcionales, tales como quiebra o insolvencia de la entidad operadora, podrán poner término al convenio. Dicho término sólo podrá llevarse a cabo con una anticipación de 60 días corridos anteriores al término del mismo o de su prórroga.

DÉCIMO PRIMERO:

Para caucionar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones asumidas en el presente convenio, la Entidad Operadora hace entrega a SENAMA una garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, acompañando un/a..... (boleta bancaria de cobro inmediato, vale vista endosable, póliza de garantía de ejecución inmediata o una fianza entregada por Instituciones de Garantías Recíprocas), por un 5% del monto adjudicado, extendida en favor del Servicio Nacional del Adulto Mayor, que indique Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, con una vigencia de 30 meses contados desde la presente fecha del presente contrato. Esta garantía le será restituida una vez cumplidas todas y cada una de las obligaciones señaladas en el convenio.

DÉCIMO SEGUNDO:

Queda expresamente establecido que SENAMA no contraerá obligación alguna de carácter laboral o previsional respecto del personal contratado por la Entidad Operadora, siendo responsabilidad de éste el estricto cumplimiento de las normas laborales y previsionales para la ejecución del programa, estableciéndose expresamente que aquel no detendrá la calidad de funcionario público ni dependiente del Estado, por lo que consecuentemente, no irrogará para éste responsabilidad alguna, sea de carácter civil, laboral o de cualquier naturaleza. SENAMA no podrá intervenir en materias de orden laboral ni relativas a la relación contractual establecida entre la Entidad Operadora y sus trabajadores, sin perjuicio de la supervisión del gasto y de la calificación técnica de su personal comprometida en el respectivo Plan.

DÉCIMO TERCERO:

La Entidad Operadora, asume la responsabilidad legal que emane del aspecto técnico del manejo y protección de los Residentes en la Residencia Colectiva de que se trate, durante todo el tiempo de permanencia en la Residencia.

DÉCIMO CUARTO:

La Entidad Operadora estará obligado a dar cumplimiento a lo señalado en la Resolución N° 30/2015 de la Contraloría General de la República o la normativa que la modifique o reemplace.

La rendición mensual deberá ser firmada por el representante legal o funcionario habilitado y entregada a SENAMA dentro de los 15 primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que se informa, la que deberá ser revisada por SENAMA y aprobada u observada dentro de los 25 días hábiles administrativos siguientes a contar de la fecha de recepción de la rendición. Si se formularen observaciones, éstas deberán ser aclaradas y/o corregidas por la Entidad Operadora en el término de 10 días hábiles administrativos a contar de la recepción de las observaciones. Transcurrido este plazo SENAMA comunicará a la Entidad Operadora, dentro de los 15 días hábiles administrativos siguientes, la aprobación o rechazo definitivo de la rendición presentada. En caso de rechazo SENAMA deberá exigir la restitución de los saldos observados, no rendidos y/o no ejecutados, si fuere el caso, dentro de los 20 días hábiles administrativos siguientes a la notificación del rechazo.

Por lo señalado precedentemente, los recursos transferidos por SENAMA, deberán ser rendidos por la entidad operadora de conformidad con la Resolución N° 30 de 2015 de la Contraloría General de la República, o aquella normativa que la modifique o reemplace y los procedimientos internos de rendición que SENAMA disponga para dar cumplimiento a la correcta ejecución de dichos recursos, en la medida que no se opongan a ésta.

La Entidad Operadora, entregará además un informe final de rendición de cuentas, dentro de los 20 días hábiles administrativos siguientes a la fecha del término del proyecto. SENAMA en el plazo de 20 días hábiles administrativos de recepcionado este informe oficiará a la Entidad Operadora, la aprobación del mismo o las observaciones que le merezcan. En este último caso la Entidad Operadora, tendrá un plazo de 15 días hábiles administrativos contados desde la notificación respectiva para efectuar las correcciones pertinentes. Transcurrido este plazo, SENAMA notificará a la Entidad Operadora, dentro de los 15 días hábiles administrativos siguientes, la aprobación o rechazo definitivo del informe final. En caso de rechazo SENAMA deberá exigir la restitución de los saldos observados, no rendidos y/o no ejecutados, dentro de los 20 días hábiles administrativos siguientes a la notificación del rechazo.

DECIMO QUINTO:

Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

DÉCIMOSEXTO:

La personería en la que comparece don (ña), para representar a SENAMA, consta de, del

La Personería en la que comparece don(ña), para representar al Entidades Operadoras,, consta de escritura pública de fecha, otorgada ante el Notario Público de, don(ña).....

Se firma el presente contrato en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de la Entidad Operadora y tres en poder de SENAMA.

5. Publíquese la convocatoria en un diario de circulación nacional y las Bases que rigen el concurso en la página web del Servicio, www.senama.cl.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE;


RUBEN VALENZUELA FUICA
Director Nacional
Servicio Nacional del Adulto Mayor


HZF/GGA/MAF/AMB/CGR/pib

Distribución:

- DGCT Senama
- Archivo Of. partes Senama