

**Norma Técnica para la  
implementación y prestación  
de servicios gerontológicos de:**



**ESPACIOS ACTIVOS DE  
SOCIALIZACIÓN Y ENCUENTRO  
PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL**



**EL  
GOBIERNO  
DE TODOS**



***Norma Técnica para la Implementación y  
Prestación de Servicios Gerontológicos de:  
Espacios Activos de Socialización y Encuentro  
Para Personas Adultas Mayores***

**PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

Lenin Moreno Garcés

**MINISTRA DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL**

Berenice Cordero

**Viceministra de Inclusión Social**

Soledad Vela

**Subsecretaria de Atención Intergeneracional**

Susana Tito Lucero

**Coordinadora General de Planificación  
y Gestión Estratégica**

María Gabriela Vinocunga

**Directora de la Población Adulta Mayor**

Sylvia Janneth Proaño

**Director de Servicios, Procesos y Calidad**

Rubén Ortega Herrería

Primera Edición, 2018

© Ministerio de Inclusión Económica y  
Social 2018

Av. Amaru Ñan. Plataforma  
Gubernamental de Desarrollo Social,  
Piso 5

Quito, Ecuador

[www.inclusión.gob.ec](http://www.inclusión.gob.ec)

Primera Edición

La reproducción parcial o total de  
esta publicación, en cualquier forma  
y por cualquier medio mecánico o  
electrónico, está permitida siempre  
y cuando sea autorizada por los  
editores y se cite correctamente la fuente.

DISTRIBUCIÓN GRATUITA - PROHIBIDA SU VENTA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL





# Índice

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1.</b>	<b>OBJETO</b>	<b>10</b>
<b>2.</b>	<b>CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>2.1.</b>	<b>Objetivos de la modalidad:</b>	<b>11</b>
<b>2.2.</b>	<b>Población objetivo:</b>	<b>11</b>
<b>2.3.</b>	<b>Tipos de prestadores de servicios</b>	<b>11</b>
<b>2.4.</b>	<b>Análisis territorial para la intervención</b>	<b>12</b>
<b>3.</b>	<b>REFERENCIA NORMATIVAS</b>	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>12</b>
<b>5.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>15</b>
<b>5.1.</b>	<b>ATENCIÓN INTEGRAL A LA PERSONA ADULTA MAYOR</b>	<b>15</b>
<b>5.1.1.</b>	<b>Ingreso al servicio</b>	<b>15</b>
<b>5.1.2.</b>	<b>Derecho a la identidad</b>	<b>16</b>
<b>5.1.3.</b>	<b>Plan de atención individual</b>	<b>16</b>
<b>5.1.4.</b>	<b>Planificación de actividades</b>	<b>16</b>
<b>5.1.5.</b>	<b>Valoración gerontológica integral</b>	<b>17</b>
<b>5.1.6.</b>	<b>Informe de la valoración gerontológica al usuario y la familia</b>	<b>17</b>
<b>5.1.7.</b>	<b>Expedientes</b>	<b>17</b>
<b>5.1.8.</b>	<b>Protocolos</b>	<b>18</b>
<b>5.2.</b>	<b>FAMILIA, COMUNIDAD Y REDES SOCIALES E INTERINSTITUCIONALES</b>	<b>18</b>
<b>5.2.1.</b>	<b>Actividades para la corresponsabilidad familiar y comunitaria</b>	<b>18</b>
<b>5.2.2.</b>	<b>Conformación de comité de familias</b>	<b>19</b>
<b>5.2.3.</b>	<b>Plan de apoyo familiar</b>	<b>19</b>
<b>5.2.4.</b>	<b>Espacios formativos</b>	<b>19</b>
<b>5.2.5.</b>	<b>Coordinación interinstitucional</b>	<b>20</b>
<b>5.2.6.</b>	<b>Plan de acción comunitario</b>	<b>20</b>
<b>5.2.7.</b>	<b>Red comunitaria</b>	<b>20</b>
<b>5.2.8.</b>	<b>Recuperación de conocimientos y saberes</b>	<b>20</b>
<b>5.2.9.</b>	<b>Participación</b>	<b>20</b>
<b>5.3.</b>	<b>PROCESO SOCIOEDUCATIVO</b>	<b>21</b>
<b>5.3.1.</b>	<b>Proyecto socioeducativo</b>	<b>21</b>
<b>5.3.2.</b>	<b>Promoción y práctica del autocuidado</b>	<b>21</b>

<b>5.3.3.</b>	<b>Orientaciones para la prevención y mantenimiento del estado: biológico, psicológico y social</b>	<b>21</b>
<b>5.3.4.</b>	<b>Alfabetización para personas adultas mayores</b>	<b>21</b>
<b>5.3.5.</b>	<b>Monitoreo y seguimiento del proceso socioeducativo</b>	<b>22</b>
<b>5.4.</b>	<b>SALUD, NUTRICIÓN Y ALIMENTACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>5.4.1.</b>	<b>Orientaciones para la salud</b>	<b>22</b>
<b>5.4.2.</b>	<b>Planes de saneamiento</b>	<b>22</b>
<b>5.4.3.</b>	<b>Promoción de hábitos nutricionales</b>	<b>22</b>
<b>5.4.4.</b>	<b>Organización de procesos de alimentos</b>	<b>23</b>
<b>5.4.5.</b>	<b>Registros de evolución de cuadros alimenticios</b>	<b>23</b>
<b>5.4.6.</b>	<b>Requerimientos nutricionales</b>	<b>23</b>
<b>5.4.7.</b>	<b>Elaboración de menús</b>	<b>24</b>
<b>5.4.8.</b>	<b>Horarios de alimentación</b>	<b>24</b>
<b>5.5.</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>24</b>
<b>5.5.1.</b>	<b>Características de talento humano</b>	<b>24</b>
<b>5.5.2.</b>	<b>Gestión del personal</b>	<b>26</b>
<b>5.5.3.</b>	<b>Cambio de Personal</b>	<b>27</b>
<b>5.5.4.</b>	<b>Excepciones</b>	<b>27</b>
<b>5.5.5.</b>	<b>Contratación de talento humano</b>	<b>27</b>
<b>5.6.</b>	<b>AMBIENTES SEGUROS Y PROTECTORES</b>	<b>27</b>
<b>5.6.1.</b>	<b>Características físicas</b>	<b>27</b>
<b>5.6.2.</b>	<b>Espacio físico y equipamiento</b>	<b>28</b>
<b>5.6.3.</b>	<b>Gestión de riesgos</b>	<b>28</b>
<b>5.6.4.</b>	<b>Ruta de denuncia y/o referencia</b>	<b>29</b>
<b>5.6.5.</b>	<b>Equipamiento de emergencias</b>	<b>29</b>
<b>5.7.</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>29</b>
<b>5.7.1.</b>	<b>Mejoramiento de la calidad</b>	<b>29</b>
<b>5.7.2.</b>	<b>Registro de la información, expedientes y documentación</b>	<b>29</b>
<b>5.7.3.</b>	<b>Obligación de las unidades de atención</b>	<b>29</b>
<b>5.7.4.</b>	<b>Horarios</b>	<b>30</b>
<b>5.7.5.</b>	<b>Permiso de funcionamiento</b>	<b>30</b>
<b>5.7.6.</b>	<b>Reglamento interno</b>	<b>30</b>
<b>5.7.7.</b>	<b>Salida o egreso</b>	<b>30</b>
<b>5.8.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>31</b>





## 0. INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador aprobada mediante referéndum en el año 2008, considera personas adultas mayores a aquellas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad. Prescribe que este grupo etario recibirá atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, así como protección contra toda forma de violencia.

La Carta Fundamental señala además que el Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, debiendo en particular adoptar medidas de atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos.

Con la ejecución del PND 2017-2021 se priorizará el trabajo para las personas adultas mayores en los temas de: ampliación de la cobertura y especialización de los servicios de salud; pensiones no contributivas; envejecimiento activo y digno con participación intergeneracional, cuidado familiar o institucional, entre otros.

La problemática de las personas adultas mayores se enmarca en el eje 1. Derechos para todos durante toda la vida: el ser humano es sujeto de derechos, sin discriminación. El Estado debe estar en condiciones de asumir las tres obligaciones básicas: respetar, proteger y realizar los derechos, especialmente de los grupos de atención prioritaria. Las políticas del eje 1 relacionadas con las personas adultas mayores buscan:

- Promover la inclusión, la equidad y la erradicación de la pobreza en todas sus formas y en todo el territorio nacional, a fin de garantizar la justicia económica, social y territorial.
- Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.
- Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.

Por medio de La Misión Mis Mejores Años se proyecta mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 65 años en situación de pobreza extrema, mediante el acceso progresivo al ejercicio de sus derechos, al bienestar y las oportunidades de desarrollo, a través de políticas públicas equitativas, coordinadas y ejecutadas con eficiencia

Para el año 2018 la población adulta mayor estimada, es de 1'221.000 en el territorio nacional; de esta población, el 53,13% son mujeres y el 46,67% son hombres. Se considera que existen alrededor de 208.000 personas adultas mayores en situación de pobreza. La incidencia de personas adultas mayores a nivel nacional es de 7%, es decir 7 de cada 100 personas es mayor de 65 años. (Proyecciones de población INEC, 2010–2020)

El MIES asume el rol de rectoría para garantizar la prestación eficaz y oportuna de servicios sustentados en normas y estándares de alta calidad, suministrados con protocolos de calidez y buen trato. Además su gestión, implica la implementación de

políticas de inclusión económica y de movilidad social que se concreten en programas de alto impacto, para reducir los índices de pobreza, inseguridad e indefensión.

Los espacios de socialización y encuentro son servicios destinados a propiciar el encuentro, la socialización y la recreación de personas adultas mayores que conserven su autonomía; tendientes a la convivencia, participación y solidaridad, así como la promoción del envejecimiento positivo y saludable.

A través del conjunto de acciones contenidas en la presente Norma Técnica, se busca garantizar la prevención y promoción del envejecimiento activo y saludable de la población adulta mayor, por medio de una atención que permita generar espacios para la socialización y recreación tendientes a fortalecer su bienestar físico, social y mental.

Con base en estos antecedentes y a fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios para la población adulta mayor y regular su funcionamiento, se diseña la presente Norma Técnica de obligatorio cumplimiento en las unidades de atención, públicos y privados, que ofrezcan esta modalidad a nivel nacional, caracterizados como servicios intramurales.

## 1. OBJETO

La presente Norma Técnica es de obligatorio cumplimiento y busca normar, homologar y regular la implementación y prestación de servicios de los espacios activos de socialización y encuentro, tanto del sector público como privado en todo el territorio nacional, con la corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia, de conformidad con la normativa legal vigente.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

El Ministerio de Inclusión Económica y Social fundamenta la política pública para la población adulta mayor en un enfoque de derechos y define tres ejes para este grupo prioritario de atención:

- **Inclusión y participación social**, considerando a las personas adultas mayores como actores del desarrollo familiar y social;
- **Protección social**, que permite asegurar una protección destinada a prevenir o reducir la pobreza, vulnerabilidad y la exclusión social;
- **Atención y cuidado**, a través de la operación de centros gerontológicos públicos y privados en articulación interinstitucional y con redes comunitarias.

Las unidades de atención en espacios activos de socialización y encuentro, prestan servicios de atención concebidos para la revitalización, socialización y encuentro de las personas adultas mayores, que puedan trasladarse por sus propios medios. En este espacio se trabajará en la prevención y promoción del envejecimiento activo y saludable; mediante actividades recreativas, culturales, sociales, formativas y de prevención, tendientes a la convivencia, participación, solidaridad, relación con familias y comunidad, además, prevención de enfermedades, activación del cumplimiento de derechos.

La modalidad de espacios activos de socialización y de encuentro, ofrece un servicio de atención en dos condiciones:

1.- A personas adultas mayores en situación de extrema pobreza, se ofrece un servicio con alimentación, por tres días a la semana con tres horas de duración cada jornada de trabajo (144 días al año).

2.- A personas adultas mayores que no se encuentran en situación de pobreza extrema, se ofrecen servicios sin alimentación, por dos días a la semana, con dos horas de duración cada jornada de trabajo (96 días al año).

En ambos casos, la jornada de trabajo es de 8 horas diarias, 5 días de la semana, en actividades grupales en sesiones de 25 adultos mayores.

### 2.1. Objetivos de la modalidad:

- Crear acciones y programas para promover el envejecimiento activo y saludable de las personas adultas mayores con el fortalecimiento de sus habilidades, destrezas y capacidades
- Mantener la funcionalidad e independencia de las personas adultas mayores, respetando sus características y niveles de desarrollo, fomentando la participación e integración social.
- Promover el rol de la familia y comunidad en el cuidado, protección y derechos de las personas adultas mayores y la corresponsabilidad intergeneracional.
- Fomentar la asociatividad, el uso adecuado y creativo del tiempo libre, ocio y recreación en las personas adultas mayores.
- Brindar asistencia alimentaria – nutricional a través de una ingesta diaria en las unidades de atención que ofrecen el servicio de alimentación. Activación del cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores.

### 2.2. Población objetivo:

Personas adultas mayores desde los 65 años de edad, que conserven su autonomía y puedan trasladarse de un lugar a otro.

### 2.3. Tipos de prestadores de servicios

1. **Administración directa:** Servicios administrados directamente por el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES los mismos que prestarán la atención a las personas adultas mayores en situación de pobreza y pobreza extrema con dependencia leve, intermedia o moderada, que así lo requieren.
2. **Bajo convenio:** Servicios administrados por Gobiernos Autónomos Descentralizados, Organizaciones de la Sociedad Civil, Organizaciones Religiosas u otros con quienes el MIES suscribe convenios de cooperación. En estos casos las unidades de atención deberán, atender los casos referidos por el MIES y priorizar el servicio para las personas adultas mayores en pobreza y pobreza extrema con dependencia leve, intermedia o moderada.

3. **Públicos sin fondos MIES:** Servicios administrados por otras instancias del sector público que cuentan con financiamiento propio y con el respectivo permiso de funcionamiento otorgado por el MIES.
4. **Privados sin fondos MIES:** Servicios administrados por personas naturales, Organizaciones de la Sociedad Civil, Organizaciones Religiosas u otras instancias del sector privado con el respectivo permiso de funcionamiento otorgado por el MIES.

Las unidades de atención directa y a través de convenios con el MIES, prestarán el servicio a las personas adultas mayores que se encuentren en situación de pobreza y extrema pobreza.

## 2.4. Análisis territorial para la intervención

En las instituciones de atención directa o bajo convenio con el MIES, se identificarán sectores donde hay mayor presencia de población adulta mayor en estado de pobreza y extrema pobreza, a fin de establecer una planificación de intervención.

## 3. REFERENCIA NORMATIVAS

- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. Constitución de la República. Montecristi 2008 Ecuador.
  - Código Orgánico Integral Penal. Quito, Ecuador.
  - Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Quito, Ecuador.
- SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO –SENPLADES- Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. Quito, Ecuador.
- COMISIÓN LEGISLATIVA Y CODIFICACIÓN DEL H. CONGRESO NACIONAL. Codificación de la Ley del Anciano. Quito, Ecuador.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Reglamento General de la Ley del Anciano. Quito, Ecuador.
  - Decreto 1669 de 3 de Marzo de 1983. Reglamento Nacional que norma el Funcionamiento de Centros de Atención Gerontológica.
  - Decreto Ejecutivo Nro. 465 de 1 de agosto del 2018. Construcción “Plan Toda una Vida”.
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL:
  - a) Acuerdo Ministerial No. 80 publicado en el Suplemento del Registro Oficial N. 329 de 19 de junio del 2015, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, emite su Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
  - b) Acuerdo Ministerial No.006 de 22 de enero del 2018. Directrices para la Prevención y Atención de la Violencia Física, Psicológica y Sexual detectada en los Servicios de Atención del MIES.
  - c) Acuerdo Ministerial No. Acuerdo Ministerial 014 del 5 de marzo del 2018. Protocolo General de Actuación frente a la Violencia.

- d) Agenda de Igualdad para Adultos Mayores. Quito, Ecuador.
- e) Acuerdo Ministerial Nro. 042 del 15 de Octubre del 2018: Manual del Proceso de Autorización de Permisos de Funcionamiento para los servicios Intra Murales y Extra Murales Públicos y Privados para Personas con Discapacidad, Adultas Mayores y Protección Especial.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Actividades básicas de la vida diaria (ABVD).**- Son las acciones que realiza una persona en forma cotidiana para la subsistencia y auto cuidado, p.ej. comer, desplazamiento, uso de retrete, vestirse y desvestirse, bañarse, control de heces y orina, etc. (Albala Brevis, García G., & Lera M., 2005)

**Actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD).**- Llamadas así porque requieren algunos instrumentos para la realización de las actividades, p.ej. uso de teléfono, uso de dinero y uso de medios de transporte; etc. (Albala Brevis et al., 2005)

**Ambiente seguro:** Espacio físico que reúne todas las condiciones físicas adecuadas y sin barreras arquitectónicas que permitan el acceso y tránsito seguro a personas adultas mayores para desarrollar diferentes actividades dentro de un lugar.<sup>1</sup>

**Articulación intersectorial:** Interrelación voluntaria y/o contractual que existe entre diferentes sectores que pueden ser productivos, sociales, estratégicos y multilaterales (ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones, asociaciones, organizaciones de la sociedad, etc.) con la finalidad de asumir y aceptar la responsabilidad de participar y coparticipar en la política pública a favor de una población determinada en el marco de sus competencias.<sup>2</sup>

**Articulación interinstitucional:** Redes que abarcan a distintas instituciones, públicas privadas u organizaciones que comparten intereses y que procuran establecer sinergia o complementariedad para el desarrollo e implementación de acciones en beneficio de un grupo poblacional o la sociedad en general.<sup>3</sup>

**Atención integral:** Intervención dirigida a personas adultas mayores, que se realiza incluyendo actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación a tres niveles: individual, familiar y comunitario. Desde 1980, los ámbitos específicos de acción que ha priorizado la OPS en sus recomendaciones para la formulación de programas y servicios de salud destinados a las personas mayores son:

1. Programas comunitarios integrales, que proporcionan una gama de entornos para el envejecimiento sano, y programas concebidos para apoyar las actividades de cuidado familiar, la protección de la dignidad

<sup>1</sup> Tomado de: (RAE, 2014) (“OMS | Salud ambiental,” 2016) (“OMS | Seguridad del paciente,” 2017) Adaptado 2018 Juana Moncayo, Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

<sup>2</sup> Tomado de: (RAE, 2014) (ASAMBLEA NACIONAL, 2015) Adaptado 2018 Juana Moncayo, Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

<sup>3</sup> Tomado de (RAE, 2014) (COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL 5, 2006) Adaptado 2018 Juana Moncayo Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

de las personas y evitar el internamiento innecesario en establecimientos asistenciales cuya salud ambiental es frágil.

2. Programas formulados para fortalecer la capacidad técnica de los servicios socio-sanitarios para las personas adultas mayores.
3. Programas concebidos para ofrecer incentivos capaces de alentar la autonomía, las actividades socialmente productivas y los programas generadores de ingresos para las personas adultas mayores.<sup>4</sup>

**Calidad de vida.** - Es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno..(OMS, 1996)

**Ciudadanía activa.**-En sí, el concepto de ciudadanía activa engloba las oportunidades a las que pueden optar todas las personas adultas mayores de participar e implicarse en todas las esferas de la vida económica, política y social, aportando sus conocimientos como individuos de la sociedad. (Bedmar, García, & Montero, 2011)

**Envejecimiento.**- Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio. Desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es la consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, un aumento del riesgo de enfermedad, y finalmente a la muerte. (*Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos De Las Personas Mayores*, N.D.)(OMS, 2018)

**Envejecimiento saludable:** Proceso de desarrollar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez. (Cossio et al., 2015)

**Envejecimiento activo:** Proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen.(Organización Mundial de la Salud (OMS), 2015)

**Gerontología.**- Estudio de los aspectos sociales, psicológicos y biológicos del envejecimiento. (Toro, n.d.)

**Interrelación personal.**- Influencias e intercambios donde se puede conceder o negar afecto y status a los otros y a sí mismo. (Asociación de Análisis del Comportamiento., 2001)

**Mapeo.**- Realización de un mapa o conjunto de elementos de un mismo tipo o categoría que tienen una distribución espacial determinada.(Estévez Aparicio, 2015)

---

<sup>4</sup> Tomado de (RAE, 2014)(MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO, INSTITUTO NACIONAL DE LA SALUD, DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN SANITARIA, & SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFORMACIÓN SANITARIA, 1999)(Navarro & CEPAL, 2004)(OPS & OMS, 1998) Adaptado 2018 Juana Moncayo, Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

**Operadores de servicio.**-Es el personal que reúne los conocimientos, las habilidades y las actitudes para cuidado en los centros y servicios gerontológicos.<sup>5</sup>

**Pacto de convivencia.** -Parte del objetivo de buscar el Buen Vivir de los ciudadanos y colectivos —todos y todas sin discriminación alguna—, que no es viable si no se tiene como meta la garantía de los derechos de la naturaleza, la reducción de las desigualdades sociales, la eliminación de la discriminación, de la exclusión, y la construcción del espíritu cooperativo y solidario que viabilice el mutuo reconocimiento entre los «iguales diversos» en el marco de una bio-estrategia de generación de riqueza.(Larrea Maldonado, 2010)

**Participación familiar.**- La familia es un espacio estratégico, pues es aquí donde se realizan las principales acciones de atención y donde se pueden identificarse las condiciones de vida integral de las personas adultas mayores. La participación familiar social toma en cuenta las necesidades del adulto mayor, la familia, sus dinámicas y lógicas socioculturales. Se dirige a la identificación de los factores (protectores o de riesgo).(Salud Integral Incluyente, 2012)

**Permiso de funcionamiento.** Es la autorización que emiten las Direcciones Distritales del MIES dentro de las jurisdicciones de su competencia, para la prestación de servicios intramurales y extramurales públicos y privados para atención a personas adultas mayores, para garantizar la prestación del servicio.

**Protocolo.**- Algoritmo racional, secuencia ordenada de pasos, en la cual se define un problema y sus características, los objetivos terapéuticos y en términos de la mejor evidencia, de este modo, recopila: conductas, acciones y técnicas que se considera adecuadas ante ciertas situaciones.<sup>6</sup>

**Redes sociales.**-Son estructuras constituidas por individuos que interactúan a través de relaciones basadas en el intercambio emocional, material, económico e informacional, por medio del cual se ofrece apoyo social.(Ávila-Toscano, 2009)

**Reglamento interno.** Colección ordenada y sistemática de reglas o preceptos dictados por autoridad competente para normar disposiciones legales interna de cada centro.<sup>7</sup>

**Violencia.**- Es cualquier acción o conducta que cause —o no- muerte daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico patrimonial, a las personas, tanto en ámbito público como privado. (*Protocolo General de Articulación Frente a la Violencia Contra Niñas, Niños, Adolescentes, Mujeres, Personas con Discapacidad y Personas Adulta Mayores*)

5 Tomado de (Teresa Martínez Rodríguez, 2011) Adaptado 2018 Juana Moncayo, Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

6 Tomado de (MSP, 2012) Adaptado 2018 Juana Moncayo, Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

7 Tomado de (Dirección General de Carrera Administrativa, 1999) Adaptado 2018 Juana Moncayo Revisado y adaptado Sofía León Sánchez Antr. Apl., Validado y aprobado Dra. Susana Tito. Definición construida para la Norma Técnica.

## **5. REQUISITOS**

### **5.1. ATENCIÓN INTEGRAL A LA PERSONA ADULTA MAYOR**

#### **5.1.1. Ingreso al servicio**

La unidad de atención debe aplicar la ficha de aceptación e ingreso en el que constan datos de identificación del usuario y su familia, en caso de tenerla.

En el caso de que la persona adulta mayor, no cumpla con los requisitos para el ingreso se debe derivar y orientar a los familiares o instituciones pertinentes para el posible ingreso a otros servicios gerontológicos.

Es importante realizar una caracterización adecuada del usuario tomando en cuenta que a los Espacios de socialización y de encuentro, deben ingresar personas adultas mayores con autonomía, independientes o con dependencia leve, que pueden trasladarse por sus propios medios, en caso de no cumplir con estas características, se debe orientar a la familia o coordinar interinstitucionalmente para el acceso de la persona adulta mayor a otros servicios gerontológicos

#### **5.1.2. Derecho a la identidad**

La unidad de atención debe verificar que las personas adultas mayores cuenten con la cédula de ciudadanía o pasaporte. En caso de no contar con estos documentos, debe coordinar interinstitucionalmente para su identificación en las instancias competentes.

#### **5.1.3. Plan de atención individual**

La unidad de atención debe elaborar el plan de atención individual por cada una de las personas adultas mayores, donde se recogen las valoraciones, informaciones personales, objetivos, ideas, propuestas de intervención, apoyos personalizados y recomendaciones para que la persona adulta mayor adquiera el mayor grado de autogestión sobre su vida cotidiana para atender sus necesidades y apoyar su proyecto de vida desde el impulso de la autonomía. Se lo realizará con base en el criterio del equipo técnico en conjunto la persona adulta mayor y su familia en caso de tenerla.



#### **5.1.4. Planificación de actividades**

La unidad de atención debe realizar la planificación de actividades con una frecuencia mensual conforme al plan de atención individual, para alcanzar las metas establecidas. La unidad de atención debe incentivar a la familia para que conjuntamente con la persona adulta mayor realicen diariamente las actividades de fortalecimiento en el hogar. La planificación debe contemplar los siguientes componentes:

- Salud
- Actividades de la vida diaria e instrumentales
- Cognitivas y afectivas
- Cuidados
- Derechos
- Espacios ambientales adecuados
- Educación
- Medios de vida
- Social

#### **5.1.5. Valoración gerontológica integral**

La unidad de atención debe realizar la valoración gerontológica integral, la cual es un proceso sistemático y dinámico para estratificar a los usuarios, y de este modo, desarrollar estrategias individualizadas teniendo en cuenta múltiples dominios: salud, estado funcional, mental, nutricional, social, económico, etc. y de intervención considerando sus recursos y su entorno sociofamiliar. (Alfaroacha A, 2015)

El proceso debe adecuarse a la tipología del usuario, a los recursos disponibles y al ámbito en el que nos encontramos. Esta valoración se deberá realizar cada seis meses y para su aplicación se toman en cuenta todas las esferas que afectan en la calidad de vida de la persona adulta mayor:

- Esfera funcional
- Esfera cognitiva–afectiva
- Esfera social
- Esfera física

### 5.1.6. Informe de la valoración gerontológica al usuario y la familia

La unidad de atención debe presentar los resultados de la valoración gerontológica a la persona adulta mayor y su familia en caso de tenerla, mediante un informe semestral, con la finalidad de establecer una estrategia de trabajo para el cumplimiento de los objetivos a alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

### 5.1.7. Expedientes

La unidad de atención debe contar con expedientes individuales y actualizados cronológicamente. Los documentos deben reflejar de forma clara la situación inicial, el proceso de intervención, así como la situación actual de la persona adulta mayor y de la familia en caso de tenerla.

La persona adulta mayor debe contar con un expediente único ordenado y en un espacio físico accesible a todo el equipo técnico. Cada expediente deberá contar con los siguientes documentos:

Área	Documentos
<b>Individual</b>	Cédula de Ciudadanía o pasaporte Ficha Nro. 1 Información General.(Admisión e Ingreso) Ficha Nro. 3a Índice de Barthel Ficha Nro. 3b Escala de Lawton Y Brody Ficha Nro. 3c Mini Mental Ficha Nro. 3d Escala de Depresión Geriátrica de Yessavage Ficha Nro. 5 Referencia y Derivación Ficha Nro. 6 Salida o Egreso Ficha Nro. 7 aceptación y compromiso Ficha Nro. 9 Evolución. Ficha Nro. 10 Plan de Intervención Individual Integral Ficha Nro. 12 Plan de Actividades Mensual. Ficha Nro. 13 Ficha de mapeo usuarios sectorizado
<b>Salud</b>	Historia Clínica con diagnóstico o Certificado de atención, Carnet de discapacidades para usuarios que lo tengan
<b>Familiar</b>	Copia de cédula del familiar responsable de la persona adulta mayor en de que lo hubiere.
<b>Comunitario</b>	Ficha Nro. 15 Hoja de ruta de coordinación Interinstitucional Ficha Nro. 16 Mapeo de actores
<b>Otros</b>	Ficha Nro. 14 Registro de asistencia

### **5.1.8. Protocolos**

La unidad de atención debe contar con protocolos para la admisión, ingreso, nutrición e hidratación (en las unidades en las que se cuente con el servicio de alimentación), buen trato y resolución de conflictos.

## **5.2. FAMILIA, COMUNIDAD Y REDES SOCIALES E INTERINSTITUCIONALES**

### **5.2.1. Actividades para la corresponsabilidad familiar y comunitaria**

La unidad de atención debe realizar actividades que fomentan el afecto, los cuidados especializados, la participación proactiva de la familia, la colaboración en programas sociales, culturales, en tareas de mantenimiento de la unidad de atención, como formas y mecanismos que procuren la corresponsabilidad familiar y comunitaria, lo que contribuye a disminuir el abandono y fomentar la inclusión y participación de las personas adultas mayores.

El fomento de la responsabilidad de inclusión, también corresponde a los operadores de servicios que integran la unidad de atención, para crear un entorno afectivo a favor de las personas adultas mayores en esta etapa de la vida.

El servicio debe brindar atención especializada a la familia de la persona adulta mayor con la finalidad de establecer compromisos y acuerdos, fomentar la corresponsabilidad y el autocuidado para lograr que la persona adulta mayor mejore la calidad de vida. El servicio garantizará espacios de información, orientación, capacitación a las familias, así como espacios de encuentro, acompañamiento familiar, para alcanzar las metas trazadas en el plan de atención individual.

### **5.2.2. Conformación de comité de familias**

La unidad de atención debe conformar “comité de familias”, mismo que fomente la participación de las personas adultas mayores, la corresponsabilidad familiar y comunitaria, el cual servirá como espacio para compartir experiencias, autoayuda, y veeduría social, además de funcionar como interlocutor entre la familia y la comunidad.

### **5.2.3. Plan de apoyo familiar**

La unidad de atención debe elaborar el plan de apoyo con la persona adulta mayor, con la finalidad de que las personas adultas mayores tengan una vida digna y prevenir el maltrato por el desgaste del cuidador principal.

#### **5.2.4. Espacios formativos**

La unidad de atención debe implementar espacios formativos mediante talleres, charlas, foros, entre otros; para las personas adultas mayores y sus familias, la comunidad y/o el equipo técnico, en los que se incorporen contenidos para la atención integral de las personas adultas mayores.

Dentro de las temáticas en estos espacios formativos se debe considerar temas como:

- Promoción del envejecimiento positivo y ciudadanía activa.
- Participación de las personas adultas mayores en las actividades de la unidad de atención.
- Derechos y deberes de las personas adultas mayores.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos.
- Procedimientos de atención para personas adultas mayores.
- Prevención y detección del deterioro cognitivo y físico.
- Nutrición e hidratación.

Estos espacios deben tener una periodicidad de por lo menos 2 veces al año. La unidad de atención debe contar con instrumentos de registro y evaluación.

#### **5.2.5. Coordinación interinstitucional**

La unidad de atención debe coordinar con las instituciones correspondientes, la atención y referencia ante las necesidades, amenazas y/o vulneración de los derechos de las personas adultas mayores. Así mismo, debe impulsar acciones orientadas a la conformación de redes sociales e institucionales de apoyo, que a nivel local promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores y sus familias.

#### **5.2.6. Plan de acción comunitario**

La unidad de atención debe realizar el plan de acción comunitario, basado en la caracterización de la localidad donde se brinda el servicio, mismo que debe actualizarse cada año. Además debe contar con la identificación de los actores, recursos, servicios públicos y privados para personas adultas mayores que se encuentran en el territorio. Este plan de acción comunitario, debe realizarse en conjunto con el comité de familias y la red comunitaria.

#### **5.2.7. Red comunitaria**

La unidad de atención debe conformar una red comunitaria para la inclusión de las personas adultas mayores, su familia y comunidad. Esta red debe contar con miembros activos de la comunidad, representantes del comité de familias y representantes del servicio de atención diurna.

### **5.2.8. Recuperación de conocimientos y saberes**

La unidad de atención debe generar actividades que permita a las personas adultas mayores contar sus experiencias e historias de vida en sus rutinas diarias, estimulando la creatividad, por medio de la escritura de sus memorias, narraciones, poesía, música, entre otras. Para el efecto contarán con diferentes ambientes donde compartir con otros grupos generacionales. Los espacios deben promover el respeto a su intimidad e individualidad, vestimenta, alimentación y formas de comunicación.

### **5.2.9. Participación**

La unidad de atención debe promover la participación de las personas adultas mayores en todas las actividades programadas para su integración e inclusión, realizando tareas que involucre la toma de decisiones de la vida cotidiana personal y del grupo. Se debe realizar actividades orientadas a fomentar la intervención de todas las personas adultas mayores.

## **5.3. PROCESO SOCIOEDUCATIVO**

### **5.3.1. Proyecto socioeducativo**

La unidad de atención debe elaborar el proyecto socio educativo, para promover el envejecimiento activo y saludable de las personas adultas mayores, con indicadores de las fichas de valoración, que permitan medir los avances y aprendizajes de las personas adultas mayores y sus familias, en el caso que corresponda. Se deben preparar informes mensuales sobre el desarrollo de las actividades definidas en el plan

Este proyecto debe contener una metodología de enseñanza y aprendizaje dirigido a personas adultas mayores acorde a los modelos, lineamientos y orientaciones de esta normativa técnica, en armonía con la política pública y leyes vigentes, observando las diferencias sociales, culturales, étnicas, de género y los ámbitos urbano y rural, promoviendo la inclusión social, los derechos, la solidaridad generacional e intergeneracional, el buen trato y la participación.

### **5.3.2. Promoción y práctica del autocuidado**

La unidad de atención debe desarrollar acciones con las personas adultas mayores promoviendo prácticas de cuidado, cuidado mutuo y cuidado a cuidadores, su familia y la comunidad, fortaleciendo la actitud de la persona adulta mayor, la disposición, la voluntad, el compromiso consigo mismo en el propio cuidado de su autonomía.

### **5.3.3. Orientaciones para la prevención y mantenimiento del estado: biológico, psicológico y social**

La unidad de atención debe incluir en todas sus acciones diarias, actividades para prevenir el deterioro físico, cognitivo, trastornos del estado de ánimo y fomentar la autonomía de las personas adultas mayores, para lo cual deben implementar planes y programas de trabajo y aplicar los instrumentos definidos para tal fin.

### **5.3.4. Alfabetización para personas adultas mayores**

La unidad de atención debe coordinar con las Direcciones Distritales y Circuitales del Ministerio de Educación, para la realización de cursos de alfabetización de las personas adultas mayores. Para esto se debe realizar una evaluación para vincular a las personas adultas mayores a los programas de alfabetización.

### **5.3.5. Monitoreo y seguimiento del proceso socioeducativo**

La unidad de atención debe contar con instrumentos de registro, seguimiento y medición del estado físico, mental y emocional de la persona adulta mayor. Para ello debe realizar el seguimiento de las actividades ejecutadas con las personas adultas mayores, la evaluación de los logros obtenidos y la generación de información sobre los avances individuales y grupales.

## **5.4. SALUD, NUTRICIÓN Y ALIMENTACIÓN**

### **5.4.1. Orientaciones para la salud**

La unidad de atención debe orientar a los cuidadores y familias, sobre la presencia de alteraciones que ocurren en el envejecimiento (cognitivo, sensorial, motor, socio afectivo y lenguaje), realizando seguimiento y registro de evolución del usuario, de manera semestral.

### **5.4.2. Planes de saneamiento**

La unidad de atención debe implementar un plan de saneamiento básico orientado a garantizar condiciones higiénico-sanitarias adecuadas en los siguientes aspectos:

- Limpieza, desinfección y fumigación de espacios, mobiliario y equipamiento.
- Manejo de desechos.
- Abastecimiento de agua potable.
- Control de plagas.

### **5.4.3. Promoción de hábitos nutricionales**

La unidad de atención debe implementar actividades orientadas a la promoción de la salud y prevención de enfermedades, informar y sensibilizar sobre buenas prácticas de nutrición, hidratación e higiene, en consideración a las necesidades y particularidades culturales, étnicas, de salud y hábitos de los usuarios.

En las unidades de atención que incluyan alimentación se debe brindar una dieta equilibrada (acorde a las necesidades de energía, proteínas, grasas, vitaminas y minerales), que permita cubrir las necesidades nutricionales para evitar deficiencias, mantener el adecuado peso corporal, retardar o impedir el avance de enfermedades relacionadas con la nutrición y evitar la ingesta excesiva de algunos alimentos que no aportan a su nutrición.

### **5.4.4. Organización de procesos de alimentos**

La unidad de atención debe implementar un manual de buenas prácticas en higiene y alimentación, para los siguientes procesos: compra, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y entrega de alimentos tanto para los casos en que se preste de manera directa el servicio de alimentación y/o para cuando se contrate a terceros. Las personas contratadas o encargadas de brindar servicios de cuidado y alimentación a los usuarios, deben cumplir estrictamente con los procesos y estándares de seguridad alimentaria e higiene definidos por el Ministerio de Salud Pública.

### **5.4.5. Registros de evolución de cuadros alimenticios**

Las unidades de atención que brinden el servicio de alimentación debe documentar la evolución de los cuadros alimenticios y nutricionales de cada usuario, con el apoyo de personal del Ministerio de Salud Pública y/o un nutricionista.

### **5.4.6. Requerimientos nutricionales**

Las unidades de atención que cuenten con el servicio de alimentación, deben ofrecer el 30% de los requerimientos diarios de calorías, nutrientes y agua, de acuerdo a las necesidades nutricionales de las personas adultas mayores, establecidas por el Ministerio de Salud Pública y la Organización Mundial de la Salud.

En cualquiera de los casos, los alimentos que deben formar parte de la dieta de la población adulta mayor, son aquellos que tienen mayor cantidad de nutrientes como las legumbres, frutas, verduras, pollo, pescado. Se deberán incluir estos alimentos en la comida diaria, de acuerdo a la pirámide nutricional y a la tabla de recomendaciones de consumo para personas adultas mayores.

La unidad de atención debe garantizar que los alimentos servidos cumplan con las cantidades, características físicas, porciones, grupos de alimentos de acuerdo a las prácticas de higiene y manipulación de alimentos dispuestas por el Ministerio de Salud Pública y la Organización Mundial de la Salud.

<b>RECOMENDACIONES DE CONSUMO DIARIO DE CALORÍAS, NUTRIENTES Y AGUA</b>						
Edad	Sexo	Energía (calorías totales)	Carbohidratos (45-65%)	Proteínas (10-35%)	Grasas (20-35%)	Agua (agua pura, bebidas, en alimentos)
60 a 70 años	Femenino	1978 kcal	55%	15%	30%	2,7 litros
	Masculino	2204 kcal	55%	15%	30%	3,7 litros
mayor de 70 años	Femenino	2054 kcal	55%	15%	30%	2,1 litros
	Masculino	1873 kcal	55%	15%	30%	2,6 litros

Fuentes: World Health Organization/Food and Agricultural Organization of the United Nations, 2004

#### **5.4.7. Elaboración de menús**

Las unidades de atención que brinden servicio de alimentación deben elaborar y cumplir con el ciclo de menús de acuerdo a las recomendaciones de consumo de calorías y nutrientes dadas por el Ministerio de Salud Pública, tomando en consideración las particularidades culturales, étnicas, de salud y hábitos de alimentación de los usuarios. El menú debe ser elaborado y validado por el Ministerio de Salud Pública o un nutricionista. Es importante elaborar menús diferenciados para aquellas personas adultas mayores que por condición de salud requieren ingerir una alimentación diferente a la estandarizada.

#### **5.4.8. Horarios de alimentación**

Las unidades de atención que cuenten con el servicio de alimentación en esta modalidad deben ofrecer una ingesta a las personas adultas mayores, la misma que corresponderá al almuerzo y deberá servirse en el horario establecido a las 13:00.



## 5.5. TALENTO HUMANO

### 5.5.1. Características de talento humano

La unidad de atención debe contar con el siguiente personal:

#### ESPACIOS ACTIVOS DE SOCIALIZACION Y ENCUENTRO

COORDINADOR	
<b>Formación Básica:</b>	Título de tercer nivel en: Terapia Física, Gerontología, Psicología, Terapia Ocupacional o Tecnología en Atención Integral a las personas adultas mayores. Experiencia mínima de un año y medio en su ámbito de trabajo; con formación complementaria en atención a grupos de atención prioritaria.
<b>Funciones Principales:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Coordinar del trabajo con cada tutor de forma individual y grupal.</li> <li>2.- Coordinación con tutores de diversas especialidades a la hora de diseñar e implementar estrategias de intervención cultural, recreativa y física</li> <li>3.- Impulsar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a las personas usuarias en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.</li> <li>4.- Motivar a los adultos mayores sobre la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.</li> <li>5.- Reuniones periódicas con el equipo de trabajo (tutores).</li> </ol>
<p>- Para los centros de administración directa del MIES que brinda los servicios multimodales (residencia, diurno y atención domiciliaria) el coordinador del centro gerontológico asumirá esta función.</p> <p>- En el caso de los servicios que funcionan mediante convenio con el MIES, la entidad cooperante deberá contratar un coordinador por cada 10 facilitadores, el mismo que debe cumplir con el perfil especificado anteriormente en cuanto a la formación básica.</p> <p>- En el caso de los servicios de administración directa del MIES incluyendo aquellos que pertenecen a la misión Mis Mejores Años, el Analista Distrital será el que desempeñe las funciones de coordinador en todas las unidades de atención de administración directa que se encuentren en su servicio.</p>	

<b>FACILITADOR EN ATENCION AL ADULTO MAYOR</b>	
<b>Formación Básica:</b>	Título de Bachiller, Certificado emitido por la institución superior del 70% de la carrera o egresado en las áreas: auxiliar de enfermería, cuidado al adulto mayor, primeros auxilios, gerontología o afines. Experiencia mínima de 1 año en cargos relacionados con el cuidado de personas y que cuenten con un certificado de respaldo adicional se debe considerar, preferentemente a personas que residan en la comunidad donde se encuentre el servicio.
<b>Funciones Principales:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Aplicar la evaluación gerontológica de las actividades básicas de la vida diaria e instrumentales, cognitivas, afectiva y social e indicadores calidad de vida a las personas adultas mayores que ingresan a la unidad de atención.</li> <li>2.- Promover la asociatividad de las personas adultas mayores para ejecutar actividades lúdicas recreativas.</li> <li>3.- Coordinar con el equipo técnico las diferentes actividades que busquen el bienestar, la inclusión social familiar y comunitaria de la persona adulta mayor.</li> <li>4.- Motivar a las personas adultas mayores sobre la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.</li> <li>5.- Promover acciones de prevención, inclusión, protección de los derechos de las personas adultas mayores y sus familias en los espacios sociales, culturales, recreativos, deportivos como estrategias de intervención para el buen vivir de la persona adulta mayor y sus familias.</li> <li>6.- Promover acciones de prevención, inclusión, protección de los derechos de las personas adultas mayores y sus familias en los espacios sociales, culturales, recreativos, deportivos como estrategias de intervención para el buen vivir de la persona adulta mayor y sus familias.</li> <li>7.- Vigilar y dar seguimiento del nivel de funcionalidad de las personas adultas mayores.</li> </ol>
<p><b>ESPACIOS ACTIVOS CON ALIMENTACIÓN:</b> Un tutor por cada 75 personas adultas mayores, cada adulto mayor recibirá una atención de tres horas diarias tres días a la semana en grupos de 25 personas adultas mayores.</p> <p><b>ESPACIOS ACTIVOS SIN ALIMENTACIÓN:</b> Un tutor por cada 150 personas adultas mayores, cada adulto mayor recibirá una atención de dos horas diarias dos días a la semana en grupos de 25 personas adultas mayores. En ambos casos la jornada de trabajo es de 8 horas diarias, 5 días de la semana en actividades grupales en sesiones de 25 adultos mayores</p>	
<p><b>SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNALIZADO:</b> En el caso de las unidades de atención con alimentación, se considera una ingesta (almuerzo), para las personas adultas mayores. La elaboración de menús se debe coordinar con el Ministerio de Salud Pública, para garantizar un buen estado nutricional de las personas adultas mayores.</p>	

### **5.5.2. Gestión del personal**

La unidad de atención debe contemplar el diseño y ejecución de planes de formación y capacitación técnica del personal, así como de mejoramiento de su desempeño profesional. Los planes deben considerar actividades para la recuperación emocional de los equipos técnicos mínimo una vez al año. Así mismo, deben asegurar en la medida de lo posible la profesionalización del equipo de talento humano, mediante procesos de selección, capacitación y evaluación permanentes.

### **5.5.3. Cambio de Personal**

En caso de que la unidad de atención, estime conveniente el cambio de personal contratado para la ejecución del proyecto, debe notificar previamente a la Dirección Distrital correspondiente, y justificar a la Subsecretaría de Atención Intergeneracional, para establecer la pertinencia del cambio y la respectiva aprobación, a efectos de garantizar la continuidad de los servicios y estabilidad de los servicios y del personal.

### **5.5.4. Excepciones**

En el caso de las unidades de atención de administración directa y bajo convenio, en los que las condiciones geográficas, territoriales u otras, dificulten la contratación de personal con el perfil y experiencia establecidas, previo informe técnico del Distrito y aprobación de la Subsecretaría de Atención Intergeneracional, se podrá flexibilizar los requerimientos.

Para garantizar la gestión y calidad de los servicios en esta modalidad, el personal contratado por excepcionalidad de cargo no deberá ser superior al 30% del total de personal contratado.

En caso de las unidades de atención que oferten servicios para personas adultas mayores, y busquen la ampliación de su cartera de servicios dirigida a la población en situación de extrema vulneración de derechos y/o situación de calle, previo informe técnico, aprobación de la Subsecretaría de Atención Intergeneracional y suscripción de los documentos legales pertinentes, se flexibilizará la contratación de personal requerido acorde a las necesidades de la población objetivo.

### **5.5.5. Contratación de talento humano**

La unidad de atención debe garantizar la contratación del talento humano, de acuerdo a las disposiciones de la normativa legal pertinente.

## 5.6. AMBIENTES SEGUROS Y PROTECTORES

### 5.6.1. Características físicas

La unidad de atención debe contar con ambientes propicios para las actividades recreativas, de integración e interacción, libres de barreras arquitectónicas, que consideren las siguientes características:

- Pisos de material antideslizante
- Espacios ventilados y que permitan la movilidad
- Con Iluminación y ventilación natural;
- Estar ubicados preferiblemente en la planta baja;
- Baterías sanitarias
- Contar con asistencias técnicas sanitarias (agarraderas);
- En el caso de unidades de atención que no se desarrollen en espacios específicamente instalados para el efecto, como casas barriales, locales municipales, estadios, coliseos, u otros, las instalaciones deben prestar todas las condiciones de calidad, accesibilidad y seguridad para las personas adultas mayores.

### 5.6.2. Espacio físico y equipamiento

La unidad de atención debe disponer de las siguientes áreas, espacios y equipamiento:

- **Área de administración y recepción:** Debe disponer de una mesa de despacho y recepción para las personas adultas mayores, que ofrezcan una bienvenida cálida y seguridad.
- **Área de uso múltiple:**
  - Debe contar con espacio para actividades físicas, recreativas y culturales, donde llevar a cabo actividades ocupacionales como manualidades, juegos de mesa, expresiones artísticas en general; deberá contar con el equipamiento, mobiliario y materiales necesarios y suficientes de acuerdo con las actividades a realizar; considerar un espacio para el material didáctico.
  - En las unidades de atención que ofrecen el servicio de alimentación, el área de uso múltiple además de permitir el desarrollo de las actividades mencionadas en el literal a, debe estar acondicionado para que los usuarios puedan recibir la alimentación, por tanto debe contar con mobiliario, sillas y mesas suficiente de acuerdo al número de usuarios para el almuerzo.
- **Área exterior o patios:** Deben ser espacios seguros, para momentos de esparcimiento y descanso.
- **Baterías sanitarias:** En buenas condiciones con ayudas técnicas laterales y frontales. (agarraderas)

### **5.6.3. Gestión de riesgos**

La unidad de atención debe contar con un plan de gestión de riesgos enmarcado en las disposiciones de las entidades competentes. Además, debe estar alejados por lo menos 100 metros de zonas vulnerables o bajo amenaza de alto riesgo de accidentes o eventos adversos previsibles.

En cuanto a la seguridad de las personas adultas mayores debe prestar especial cuidado y atención en los siguientes casos:

- Al momento de ingreso y salida de la unidad de atención.
- En salidas recreativas, turísticas, culturales, entre otras.

### **5.6.4. Ruta de denuncia y/o referencia**

En el caso de los usuarios del servicio sobre los cuales se sospeche que existe violencia o vulneración de sus derechos, la unidad de atención debe activar la ruta de denuncia, referencia y realizar el acompañamiento y seguimiento del caso.

### **5.6.5. Equipamiento de emergencias**

La unidad de atención debe contar con el equipamiento de emergencia, esto es: extintores en funcionamiento, señalética interna y externa, entre otros.

## **5.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **5.7.1. Mejoramiento de la calidad**

La unidad de atención debe planificar y programar de manera anual, mensual y semanal sus actividades internas, considerando las guías operativas, manuales, procedimientos emitidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y más disposiciones legales. Debe documentar y realizar el seguimiento y evaluación de las acciones encaminadas al cumplimiento de los componentes de calidad definidos en la normativa técnica, e implementar los planes de mejora continua de calidad correspondientes.

### **5.7.2. Registro de la información, expedientes y documentación**

La unidad de atención debe contar con la documentación e información que le proporcione las personas adultas mayores, sus familiares o representante legal. Esta información es de carácter privado y confidencial, por tanto estará bajo la custodia y responsabilidad del coordinador de la unidad de atención.

La unidad de atención debe organizar los expedientes de los usuarios de forma individual,

donde constarán todas las intervenciones realizadas con las personas adultas mayores de manera permanente y actualizada, en el que se pueda visibilizar los avances, la evolución de las personas adultas mayores el usuario, las prescripciones y toda novedad relacionada con su estado bio-psico-social.

### **5.7.3. Obligación de las unidades de atención**

Las unidades de atención públicas y privadas, deberán asignar de manera obligatoria el equivalente al 5% de sus cupos para acoger de manera gratuita a las personas adultas mayores derivadas desde el MIES, previa coordinación, estudio e informe socio económico del caso. Para el efecto, las unidades de atención deben reportar al MIES la información respecto de la capacidad de la unidad de atención, cuando este lo requerida. Las unidades de atención están obligadas a observar las disposiciones constantes en la Ley Orgánica de las personas adultas mayores.

### **5.7.4. Horarios**

La unidad de atención trabajará 8 horas diarias que se distribuirán en atención a la persona adulta mayor y las coordinaciones interinstitucionales para mejorar las condiciones de vida de la persona adulta mayor con discapacidad y su familia.

### **5.7.5. Permiso de funcionamiento**

La unidad de atención pública y privada, para la prestación del servicio, debe obtener obligatoriamente el permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

### **5.7.6. Reglamento interno**

Las unidades de atención deben elaborar e implementar un reglamento interno de funcionamiento, donde se establezcan los horarios del personal, normas de convivencia, deberes y derechos, entre otros, tomando en cuenta en su elaboración los siguientes elementos:

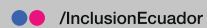
- a. Objetivo de la unidad de atención y determinación de los servicios que brinda
- b. Características de las personas usuarias del servicio
- c. Requisitos de acceso a la unidad de atención
- d. Criterios de selección
- e. Capacidad de atención
- f. Derechos y obligaciones de las personas adultas mayores y del personal que brinda la atención
- g. Procedimientos de trabajo de acuerdo a las características del usuar

### **5.7.7. Salida o egreso**

La unidad de atención debe registrar la salida o egreso de las personas adultas mayores con la indicación de las causas que motivaron su salida.

## **5.8. ANEXOS**

- Ficha Nro. 1 Información General.(Admisión e Ingreso).
- Ficha Nro. 3a Índice de Barthel.
- Ficha Nro. 3b Escala de Lawton Y Brody.
- Ficha Nro. 3c Mini Mental.
- Ficha Nro. 3d Escala de Depresión Geriátrica de Yessavage.
- Ficha Nro. 5 Referencia y Derivación.
- Ficha Nro. 6 Salida o Egreso.
- Ficha Nro. 7 aceptación y compromiso.
- Ficha Nro. 9 Evolución.
- Ficha Nro. 10 Plan de Intervención Individual Integral.
- Ficha Nro. 12 Plan de Actividades Mensual.
- Ficha Nro. 13 Ficha de mapeo usuarios sectorizado.
- Ficha Nro. 15 Hoja de ruta de coordinación Interinstitucional.
- Ficha Nro. 16 Mapeo de actores.
- Ficha Nro. 14 Registro de asistencia.



Dirección: Av. Amaru Ñan. Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social. Piso 5.  
Teléfono: 593-2 398-3100 Código Postal: Quito 170146.  
[www.inclusion.gob.ec](http://www.inclusion.gob.ec)