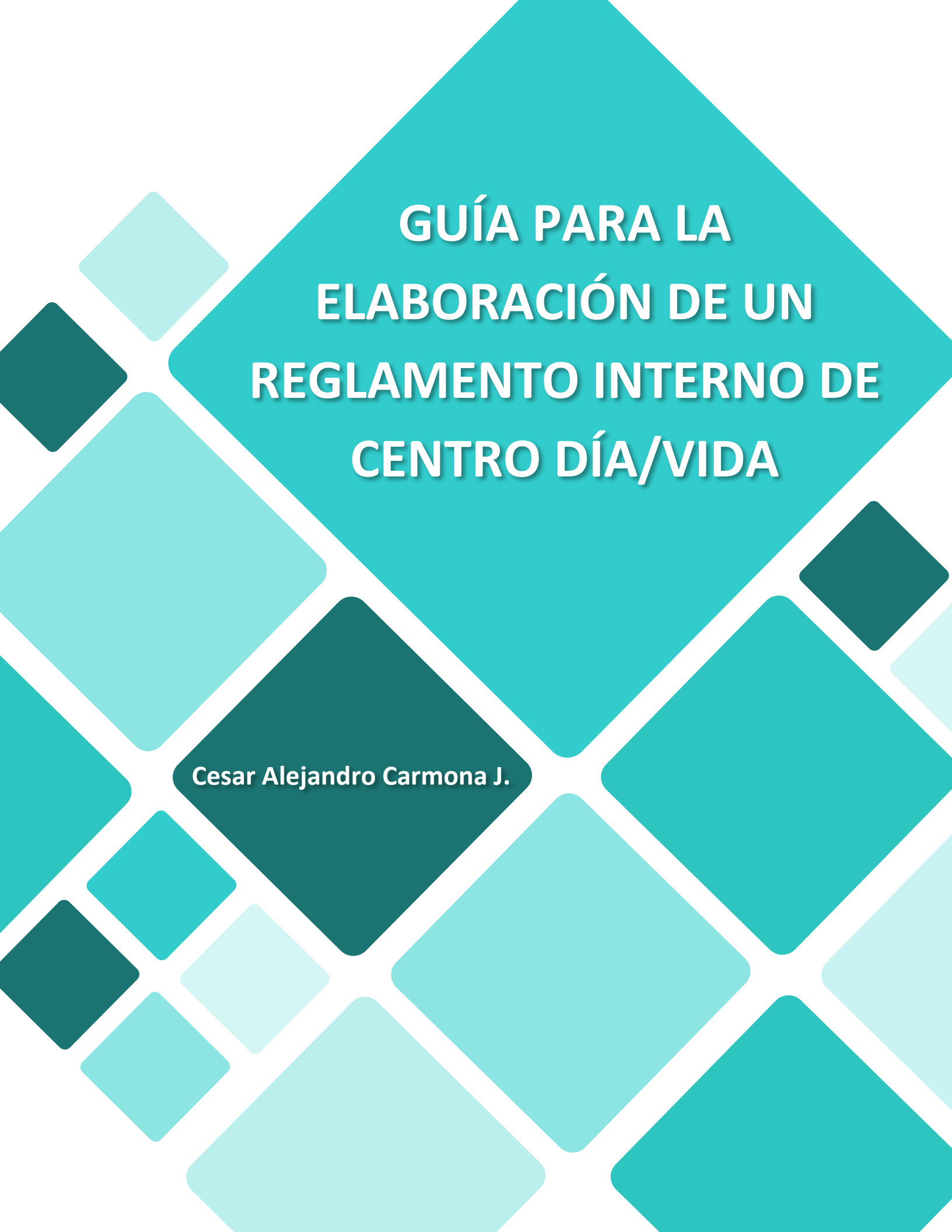
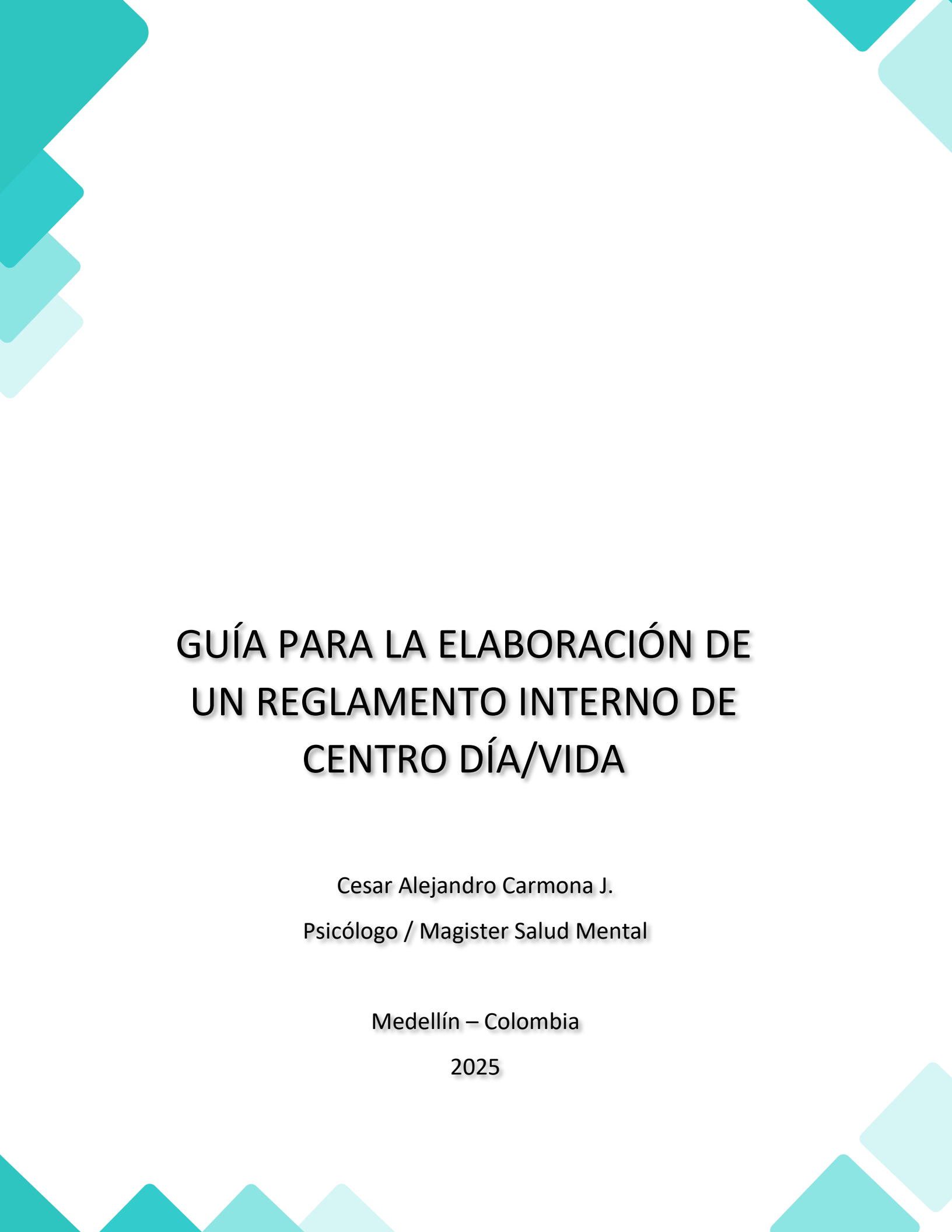




# **GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO DE CENTRO DÍA/VIDA**

**Cesar Alejandro Carmona J.**



# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO INTERNO DE CENTRO DÍA/VIDA

Cesar Alejandro Carmona J.  
Psicólogo / Magister Salud Mental

Medellín – Colombia

2025

## INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye una guía para la elaboración del Reglamento Interno de los Centros Día/Vida, estableciendo los lineamientos esenciales para su organización, funcionamiento y prestación de servicios. Su objetivo es garantizar la adecuada atención de las personas mayores, en concordancia con el marco normativo vigente y los principios de bienestar, dignidad e inclusión social.

Esta guía presenta los aspectos mínimos que debe contener un reglamento interno, proporcionando una base estructurada para su implementación. Sin embargo, cada Centro Día/Vida tiene la autonomía de adaptar y complementar este reglamento de acuerdo con sus particularidades, necesidades y el contexto del municipio en el que opera. De este modo, se busca fortalecer la gestión del servicio, promoviendo la participación de los actores involucrados y asegurando que las condiciones y procesos internos respondan eficazmente a la realidad de cada comunidad.

Es importante resaltar que los reglamentos internos son documentos dinámicos que deben ser constantemente revisados y actualizados de acuerdo a los avances normativos, como con la experiencia ganada en la prestación de los servicios.

Cesar Alejandro Carmona J.  
Psicólogo / Magister Salud Mental

**Nota:** En los recuadros verdes se exponen argumentos, explicaciones y fuentes de cada componente del reglamento, estos no hacen parte del documento y deben leerse en un contexto separado al contenido del documento.

## REGLAMENTO INTERNO CENTRO DÍA/VIDA (NOMBRE)

Municipio, (fecha)

### CONTENIDO

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| <b>JUSTIFICACIÓN</b>                                            | 8  |
| <b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>                                     | 12 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                  | 15 |
| Valoración Integral                                             | 16 |
| <b>DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES</b>                        | 18 |
| Derechos                                                        | 19 |
| Deberes                                                         | 19 |
| Prohibiciones                                                   | 20 |
| <b>NORMAS DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: MANUAL DEL BUEN TRATO</b> | 22 |
| Normas de convivencia                                           | 24 |
| Prevención y atención de situaciones de riesgo                  | 24 |
| Ruta de Atención Integral                                       | 24 |
| Promoción                                                       | 25 |
| Prevención                                                      | 25 |
| Atención                                                        | 26 |
| Seguimiento                                                     | 26 |
| Articulación interinstitucional                                 | 26 |
| <b>PROCESOS MISIONALES Y DE SOPORTE DEL CENTRO DÍA/VIDA</b>     | 28 |
| Razón social                                                    | 28 |
| Misión                                                          | 29 |
| Visión                                                          | 29 |
| Objetivos                                                       | 30 |
| Estructura organizacional                                       | 31 |
| Dirección técnica y funciones del personal técnico y auxiliar   | 32 |

|                                                                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Funciones del personal técnico y auxiliar .....</b>                                                                                                             | <b>33</b> |
| <b>Supervisión y cumplimiento de funciones.....</b>                                                                                                                | <b>36</b> |
| <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS.....</b>                                                                                                                                  | <b>37</b> |
| <b>Procesos estratégicos. ....</b>                                                                                                                                 | <b>39</b> |
| <b>Procesos de calidad y mejoramiento continuo. ....</b>                                                                                                           | <b>40</b> |
| <b>Procesos de soporte. ....</b>                                                                                                                                   | <b>41</b> |
| Procesos para la operación y funcionamiento del centro y su personal. ....                                                                                         | 41        |
| Estos procesos están orientados a garantizar que el centro funcione de manera eficiente y cumpla con las normativas legales, operacionales y organizacionales..... | 41        |
| <b>Plan Anual de Ejecución del Presupuesto .....</b>                                                                                                               | <b>42</b> |
| <b>Participación y cumplimiento .....</b>                                                                                                                          | <b>43</b> |
| Incumplimiento justificado .....                                                                                                                                   | 44        |
| Incumplimiento injustificado .....                                                                                                                                 | 44        |
| <b>Tipificación de faltas.....</b>                                                                                                                                 | <b>45</b> |
| Faltas Leves .....                                                                                                                                                 | 47        |
| Faltas Considerables.....                                                                                                                                          | 47        |
| Faltas Graves .....                                                                                                                                                | 48        |
| <b>Consecuencias y Mecanismos Correctivos .....</b>                                                                                                                | <b>48</b> |
| <b>Protocolo para la atención de faltas en el centro día/vida.....</b>                                                                                             | <b>49</b> |
| Medidas correctivas y sanciones.....                                                                                                                               | 49        |
| Sanciones.....                                                                                                                                                     | 50        |
| <b>Procedimiento para aplicación de sanciones y debido proceso en el Centro Día/Vida .....</b>                                                                     | <b>51</b> |
| Principios Rectores .....                                                                                                                                          | 51        |
| Procedimiento .....                                                                                                                                                | 51        |
| <b>Inducción y reintucción del talento humano .....</b>                                                                                                            | <b>52</b> |
| ¿Qué es el proceso de inducción y reintucción? .....                                                                                                               | 52        |
| Importancia del proceso de inducción y reintucción: .....                                                                                                          | 52        |
| Aspectos que se deben tener en cuenta en el proceso de inducción y reintucción:.....                                                                               | 53        |
| Procesos de inducción y reintucción .....                                                                                                                          | 53        |
| <b>DIRECTORIO DE ENTIDADES .....</b>                                                                                                                               | <b>55</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD .....</b>                                                                                                         | <b>56</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL .....</b>                                                                                                        | <b>58</b> |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE ALIMENTACIÓN .....</b>                           | <b>60</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD .....</b>             | <b>62</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN ACTIVIDADES PRODUCTIVAS.....</b> | <b>64</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL TRABAJO ASOCIATIVO.....</b>        | <b>68</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE ENCUENTROS INTERGENERACIONALES.....</b>          | <b>70</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE PROMOCIÓN DE REDES DE APOYO PERMANENTE .....</b> | <b>71</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE USO DE INTERNET Y TICS .....</b>                 | <b>73</b> |
| <b>PROTOCOLO: SERVICIO DE AUXILIO EXEQUIAL .....</b>                       | <b>75</b> |

## PROLOGO

El envejecimiento es una etapa natural de la vida que debe ser vivida con dignidad, bienestar y plenitud. En este sentido, el Centro Día/Vida se constituye como un espacio de cuidado, encuentro y desarrollo para las personas mayores, garantizando su derecho a una vejez activa, saludable y socialmente integrada.

Más que un lugar de atención, el Centro Día/Vida es un entorno de inclusión y acompañamiento, donde se promueve el respeto, la autonomía y la participación de cada beneficiario en la construcción de su propio bienestar. Aquí, los adultos mayores no solo reciben servicios que buscan mejorar su calidad de vida, sino que también encuentran oportunidades para fortalecer sus redes de apoyo, compartir experiencias y seguir contribuyendo a la comunidad.

Este reglamento interno establece las normas, principios y lineamientos que orientan el funcionamiento del Centro Día/Vida, asegurando que cada servicio se brinde con calidad, calidez y en cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, busca fortalecer el sentido de pertenencia y corresponsabilidad de todos los actores involucrados, desde el equipo de trabajo hasta los mismos beneficiarios, promoviendo una convivencia armoniosa basada en el respeto, la solidaridad y la equidad.

Con este documento, reafirmamos el compromiso de garantizar un espacio donde las personas mayores sean valoradas, protegidas y acompañadas en su proceso de envejecimiento, reconociendo su historia, su aporte a la sociedad y su derecho a una vida digna.

## JUSTIFICACIÓN

El respeto por la dignidad humana, la equidad y la solidaridad son principios fundamentales que deben regir cualquier sociedad. En este marco, la protección y el bienestar de las personas mayores son responsabilidades compartidas entre el Estado, la comunidad y la familia. La vejez es una etapa de la vida que merece ser vivida con plenitud, asegurando el acceso a servicios que permitan a cada persona mayor mantener su autonomía, su participación en la sociedad y su derecho a una atención integral y digna.

Este documento ha sido estructurado en armonía con la Leyes 1251 de 2008, 1276 de 2009, 1315 de 2009, 1850 de 2017 y demás normativas vigentes en Colombia. Constituye una herramienta fundamental para asegurar el orden, la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios y su aplicación es de carácter obligatorio para el personal administrativo y operativo del Centro Día/Vida, así como para los adultos mayores beneficiarios y sus familiares.

En el reglamento internos se establece los derechos y deberes de los beneficiarios, el equipo de trabajo y las entidades vinculadas al Centro Día/Vida, definiendo normas de convivencia, lineamientos de atención y principios que rigen las relaciones entre los distintos actores del programa. Su propósito es garantizar un ambiente de respeto, inclusión y bienestar, en el que cada persona mayor pueda desarrollarse plenamente en un entorno seguro y estimulante.

La formulación de este reglamento responde a la necesidad de contar con criterios claros y objetivos que orienten las dinámicas internas del Centro Día/Vida, permitiendo que sus beneficiarios reciban una atención de calidad y que las actividades realizadas contribuyan efectivamente a mejorar su calidad de vida.

Este es el resultado de un proceso de construcción colectiva y tiene como propósito fortalecer el compromiso de todas las partes involucradas en el cuidado y la protección de las personas mayores. Su cumplimiento y aplicación permitirán consolidar el Centro Día/Vida como un espacio de integración, desarrollo y bienestar para quienes han dedicado su vida al progreso de nuestra sociedad.

## DEFINICIONES

El apartado de Definiciones es un componente fundamental en la estructura del reglamento, ya que permite establecer con claridad el significado de términos clave utilizados en el documento. Su inclusión busca garantizar una comprensión unívoca de los conceptos técnicos, jurídicos y operativos que pueden resultar nuevos o ambiguos para algunos lectores, facilitando así la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en el reglamento.

Las definiciones ayudan a evitar malentendidos, ofrecen un marco común de referencia para todos los actores involucrados en la implementación del programa y fortalecen la transparencia, la precisión y la coherencia normativa. Este apartado será especialmente útil en contextos donde participan personas con diferentes niveles de conocimiento técnico o jurídico, como es el caso de los beneficiarios, cuidadores, operadores del servicio y entidades aliadas.

En consecuencia, se incluirán únicamente aquellas definiciones que sean esenciales para la correcta comprensión del reglamento y que contribuyan al adecuado funcionamiento del Centro Vida y sus servicios.

- **Adulto Mayor:** Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.
- **Centros de Día/Vida para Adulto Mayor:** Instituciones destinadas al cuidado, bienestar integral y asistencia social de los adultos mayores que prestan sus servicios en horas diurnas.
- **Beneficiarios:** Serán beneficiarios de los Centros Día/Vida, los adultos mayores de niveles I y II de Sisbén o quienes según evaluación socioeconómica, realizada por el profesional experto, requieran de este servicio para mitigar condiciones de vulnerabilidad, aislamiento o carencia de soporte social.
- **Atención Integral:** Se entiende como Atención Integral al Adulto Mayor al conjunto de servicios que se ofrecen al Adulto Mayor, en el Centro Día/Vida, orientados a garantizarle la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, interacción social, deporte, cultura, recreación y actividades productivas.

## MARCO LEGAL

Toda institución pública o programa social debe operar dentro de un marco legal que garantice el cumplimiento de **derechos, la adecuada prestación de servicios y la regulación de sus funciones. En el caso de los Centros Día/ Vida, citar el fundamento normativo es esencial por las siguientes razones:**

- **Garantía de Derechos:** Su citación asegura que el Centro Día/Vida actúe conforme a estos principios y contribuya a la dignidad y bienestar de los beneficiarios.
- **Base Legal para la Operación:** La normativa regula la organización, funcionamiento y financiación de los Centros Día/Vida, estableciendo criterios claros sobre la prestación de servicios, la gestión de recursos y la calidad de la atención.
- **Seguridad Jurídica y Transparencia:** Al fundamentar el reglamento en leyes, decretos y resoluciones aplicables, se brinda claridad a los beneficiarios, funcionarios y entidades de control sobre el marco de actuación del programa, evitando interpretaciones erróneas o discrecionales.
- **Estandarización de Servicios:** La normativa establece criterios técnicos y operativos que garantizan un estándar mínimo de calidad en la atención, asegurando que los servicios ofrecidos sean adecuados a las necesidades de los adultos mayores.
- **Articulación con Entidades de Control:** Citando las leyes y resoluciones aplicables, el Centro Día/Vida facilita la supervisión por parte de entidades como la Personería, la Procuraduría, la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Salud, lo que permite corregir deficiencias y mejorar la prestación del servicio.

El presente reglamento interno Centro Día/Vida (Nombre)se fundamenta legalmente en:

### Leyes

- Ley 1251 de 2008 – "Por la cual se dictan normas tendientes a garantizar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"
- Ley 1276 de 2009 – "Por la cual se regula la organización y funcionamiento de los Centros Día/Vida para la atención integral del adulto mayor"
- Ley 1315 de 2009 – "Por la cual se establecen normas para la protección de los derechos de las personas mayores y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1850 de 2017 – "Por la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia"

- Ley 361 de 1997 – "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones"

**Decretos**

- Decreto 1088 de 1991

**Resoluciones**

- Resolución 04445 de 1996 del Ministerio de Salud
- Resolución 8333 de 2004 de la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia (SSSA)
- Resolución 024 de 2007
- Resolución 13565 del Ministerio de Salud
- Resolución 055 de 2018
- Resolución 2677 de 2013

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El apartado de Ámbito de aplicación en un reglamento es esencial para delimitar con precisión a quiénes se dirige el reglamento, dónde tiene validez y en qué contextos se deben aplicar sus disposiciones. Esta claridad es fundamental para evitar interpretaciones erróneas, establecer responsabilidades y definir el alcance real de las normas, tanto para los beneficiarios como para los funcionarios, contratistas, voluntarios y demás actores que participan en la operación del programa.

Incluir este apartado fortalece la seguridad jurídica y organizativa del reglamento, ya que permite contextualizar su contenido dentro de un espacio físico, institucional y poblacional específico.

El presente Reglamento Interno aplica a todas las instalaciones, servicios, actividades y procedimientos que se desarrollan dentro del Centro Día/Vida, así como a aquellas acciones que se realicen fuera de sus instalaciones bajo su dirección o supervisión como: incluyendo jornadas de salud, salidas recreativas, talleres descentralizados o brigadas rurales.

Este reglamento es de cumplimiento obligatorio para:

- Adultos mayores beneficiarios del Centro Día/Vida que se encuentren inscritos o participen en actividades del programa.
- Familiares y visitantes en lo que respecta a su interacción con el programa y su corresponsabilidad con los beneficiarios.
- Personal administrativo y operativo del Centro Día/Vida, incluyendo el coordinador, trabajadores sociales, profesionales de la salud, personal de cocina y auxiliares de servicio y demás personal que labore en el programa.
- Voluntarios y practicantes que participen en actividades del Centro Día/Vida.
- Entidades externas que tengan convenios o realicen actividades dentro del marco del programa.

Este conjunto de personas se denominarán la comunidad del Centro Vida/Día.

## VALORES Y PRINCIPIOS

Los valores y principios son fundamentales porque proporcionan el marco ético y normativo bajo el cual el centro debe operar. Establecer principios claros promueve una cultura de respeto, responsabilidad y coherencia en las decisiones. Además, estos principios guían tanto a los colaboradores como a los usuarios, asegurando que el centro funcione de manera justa y adecuada para todos.

Fundamento normativo: Resolución 055 de 2018, anexo técnico 4.9.

- **Corresponsabilidad.** El Estado, la familia, la sociedad civil y los adultos mayores de manera conjunta deben promover, asistir y fortalecer la participación e integración de los adultos mayores en la planificación, ejecución y evaluación de los programas, planes y acciones que desarrollen para su inclusión en la vida política, económica, social y cultural de la Nación;
- **Igualdad de oportunidades.** Todos los adultos mayores deben gozar de una protección especial de sus derechos y las libertades proclamados en la Constitución Política, Declaraciones y Convenios Internacionales ratificados por Colombia, respetando siempre la diversidad cultural, étnica y de valores de esta población;
- **Acceso a beneficios.** El Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a los adultos mayores el acceso a beneficios con el fin de eliminar las desigualdades sociales y territoriales;
- **Atención.** En todas las entidades de carácter público y privado es un deber aplicar medidas tendientes a otorgar una atención especial, acorde con las necesidades.
- **Equidad.** Es el trato justo y proporcional que se da al adulto mayor sin distinción del género, cultura, etnia, religión, condición económica, legal, física, síquica o social, dentro del reconocimiento de la pluralidad constitucional;
- **Independencia y autorrealización.** El adulto mayor tiene derecho para decidir libre, responsable y conscientemente sobre su participación en el desarrollo social del país. Se les brindará las garantías necesarias para el provecho y acceso de las oportunidades laborales, económicas, políticas, educativas, culturales, espirituales y recreativas de la sociedad, así como el perfeccionamiento de sus habilidades y competencias;
- **Dignidad.** Todas las personas tienen derecho a una vida digna y segura; los adultos mayores se constituyen en el objetivo fundamental de las acciones emprendidas en

cumplimiento del Estado Social de Derecho a través de la eliminación de cualquier forma de explotación, maltrato o abuso de los adultos mayores;

- **Formación permanente.** Aprovechando oportunidades que desarrollen plenamente su potencial mediante el acceso a los recursos educativos, de productividad, culturales y recreativos de la sociedad;
- **No discriminación.** Supresión de todo trato discriminatorio en razón de la raza, la edad, el sexo, la condición económica o la discapacidad.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El portafolio de servicios es un documento que hace parte integral del reglamento interno y describe de manera estructurada y detallada los servicios que ofrece la institución o programa. Su objetivo es informar a los usuarios sobre las prestaciones disponibles, sus características, condiciones de acceso y beneficios.

En el caso de un Centro Día/Vida, el portafolio de servicios especifica los 11 servicios obligatorios definidos por la Ley 1276 de 2009, indicando qué ofrece el centro, cómo, cuándo y dónde se prestan los servicios, quiénes son los responsables y cuáles son los requisitos para acceder a ellos.

### Cada servicio debe contener como mínimo:

- Nombre del servicio – Título claro y oficial del servicio.
- Descripción – Explicación general del servicio en qué consiste y su propósito.
- Características – Aspectos clave del servicio, como alcance y condiciones.
- Modalidad de prestación – Explicación de cómo se presta el servicio.
- Requisitos para acceder – Criterios que deben cumplir los beneficiarios.

Este contenido se puede desarrollar en el portafolio de servicios y en anexos donde se encuentre el reglamento y protocolo de cada servicio.

El Centro Día/Vida/Día (Nombre) brindará los siguientes servicios de acuerdo con la Ley 1276 de 2009:

1. **Alimentación** que asegure la ingesta necesaria, a nivel proteico-calórico y de micronutrientes que garanticen buenas condiciones de salud para el adulto mayor, de acuerdo con los menús que de manera especial para los requerimientos de esta población, elaboren los profesionales de la nutrición.
2. **Orientación Psicosocial.** Prestada de manera preventiva a toda la población objetivo, la cual persigue mitigar el efecto de las patologías de comportamiento que surgen en la tercera edad y los efectos a las que ellas conducen. Estará a cargo de profesionales en psicología y trabajo social. Cuando sea necesario, los adultos

mayores serán remitidos a las entidades de la seguridad social para una atención más específica.

3. **Atención Primaria en Salud.** La cual abarcará la promoción de estilos de vida saludable, de acuerdo con las características de los adultos mayores, prevención de enfermedades, detección oportuna de patologías y remisión a los servicios de salud cuando ello se requiera. Se incluye la atención primaria, entre otras, de patologías relacionadas con la malnutrición, medicina general, geriatría y odontología, apoyados en los recursos y actores de la Seguridad Social en Salud vigente en Colombia, en los términos que establecen las normas correspondientes.
4. **Aseguramiento en Salud.** Será universal en todos los niveles de complejidad, incluyendo a los adultos mayores dentro de los grupos prioritarios que define la seguridad social en salud, como beneficiarios del régimen subsidiado.
5. **Capacitación en actividades productivas** de acuerdo con los talentos, gustos y preferencias de la población beneficiaria.
6. **Deporte, cultura y recreación,** suministrado por personas capacitadas.
7. **Encuentros intergeneracionales,** en convenio con las instituciones educativas oficiales.
8. **Promoción del trabajo asociativo** de los adultos mayores para la consecución de ingresos, cuando ello sea posible.
9. **Promoción de la constitución de redes para el apoyo** permanente de los Adultos Mayores.
10. **Uso de Internet,** con el apoyo de los servicios que ofrece Compartel, como organismo de la conectividad nacional.
11. **Auxilio Exequial,** mínimo de 1 salario mínimo mensual vigente, de acuerdo con las posibilidades económicas del ente territorial.

Las características, modalidades y condiciones de cada servicio se desarrollan en los protocolos anexos a este reglamento.

### Valoración Integral

La valoración integral es un proceso fundamental dentro del **Centro Día**, ya que permite garantizar que cada usuario reciba una atención adecuada y acorde con sus necesidades, promoviendo su bienestar y calidad de vida. Este procedimiento es clave por las siguientes razones:

1. **Identificación de necesidades y riesgos:** La valoración realizada por el equipo profesional del centro permite detectar factores de riesgo y necesidades particulares de cada usuario, facilitando una orientación más personalizada y efectiva.
2. **Orientación hacia servicios apropiados:** Con base en la valoración, se recomienda la participación en los programas y servicios que mejor respondan a las condiciones físicas, emocionales y sociales del beneficiario, optimizando los recursos del centro y garantizando un impacto positivo en su bienestar.
3. **Respeto por la autonomía del usuario:** Aunque se brinden recomendaciones, se respeta el derecho de cada usuario a decidir en qué actividades participar, siempre y cuando cumpla con las condiciones específicas de cada servicio. Esto fomenta la autodeterminación y la participación activa en su propio proceso de bienestar.
4. **Uso eficiente de los recursos:** La valoración ayuda a distribuir los recursos del centro de manera equitativa y eficiente, asegurando que los servicios sean utilizados por quienes realmente los necesitan y cumplen con los criterios de acceso.
5. **Cumplimiento normativo:** Este proceso responde a la normativa vigente, en especial a la **Ley 1251 de 2008** y la **Ley 1276 de 2009**, que establecen la necesidad de garantizar una atención integral a las personas mayores, basada en la identificación de sus necesidades y en la promoción de su bienestar.

Para acceder a los servicios, todos los beneficiarios del Centro Día serán valorados de manera integral por el equipo profesional del centro al momento de su ingreso y de manera periódica según lo requiera su situación. Esta valoración tiene como propósito:

- Identificar sus principales necesidades, capacidades y riesgos.
- Orientarlo hacia los servicios y actividades que mejor se ajusten a su estado de salud, intereses y condiciones personales.
- Brindar recomendaciones para mejorar su bienestar y calidad de vida.

Se dejará constancia de los servicios ofrecidos a los beneficiarios según los hallazgos de la valoración donde constará a cuál el beneficiario decidió inscribirse. La oferta de los servicios es orientativa y dirigida principalmente a mitigar riesgos identificados, sin embargo, es de

libre decisión del usuario tomarlos o no. Sobre esto se deja constancia y consentimiento informado.

## DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES

Incluir un apartado de derechos, deberes y prohibiciones en el reglamento interno de un Centro Día/Vida no solo es fundamental para garantizar el respeto, la convivencia y el orden dentro del centro, sino también para establecer las bases sobre las cuales se puede exigir el cumplimiento de ciertas conductas. Las razones son las siguientes:

- **Garantía de los derechos humanos:** Los adultos mayores son sujetos de especial protección, y el reglamento debe contemplar el reconocimiento y la defensa de sus derechos, alineándose con normativas como la Ley 1251 de 2008, la Ley 1276 de 2009 y la Ley 1315 de 2009.
- **Fomento del Respeto y la Convivencia:** Un marco claro de derechos y deberes contribuye a la sana convivencia dentro del Centro Día/Vida, garantizando que todas las personas interactúen en un ambiente de respeto y solidaridad.
- **Claridad en las Responsabilidades:** Definir los deberes de cada actor (usuarios, familiares, personal administrativo, voluntarios) permite una operación ordenada y eficiente del Centro Día/Vida, evitando malentendidos o incumplimientos que puedan afectar el bienestar de los adultos mayores.
- **Compromiso de las Partes:** Cuando cada persona conoce sus derechos y deberes, se genera un mayor compromiso con el buen funcionamiento del centro, promoviendo la responsabilidad compartida entre beneficiarios, familiares y equipo de trabajo.
- **Prevención de Conflictos:** Un reglamento que contemple derechos y deberes permite regular las relaciones entre los diferentes actores del programa, evitando conflictos y estableciendo mecanismos para su resolución en caso de discrepancias.
- **Cumplimiento de la Normativa Vigente:** Las leyes colombianas exigen que los programas sociales, en especial aquellos dirigidos a poblaciones vulnerables, definan los derechos y deberes de los usuarios y del personal involucrado en su ejecución.

## Derechos

El derecho se entiende como la facultad que tiene los integrantes de la comunidad del centro o del programa de hacer lo establecido en las normas vigentes, sin exclusión por razones de género, raza, identidad u orientación sexual, origen familiar o nacionalidad, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Los beneficiarios, el personal y demás actores del Centro Día/Vida tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación en todas las actividades del centro.
- Acceder a los servicios del Centro Día/Vida conforme a los criterios de elegibilidad y disponibilidad de recursos.
- Participar en actividades de recreación, formación y bienestar sin restricciones indebidas.
- Contar con información clara y accesible sobre los servicios ofrecidos y sus derechos dentro del programa.
- Expresar sus opiniones y sugerencias sobre el funcionamiento del centro sin temor a represalias.
- Recibir atención integral conforme a los lineamientos establecidos por la ley y el reglamento del programa.
- Ser escuchados y recibir respuesta oportuna ante quejas o solicitudes.
- Contar con condiciones de seguridad y bienestar en las instalaciones del Centro Día/Vida.
- Ser tratados con privacidad y confidencialidad en asuntos personales y de salud.
- Recibir apoyo en la gestión de derechos ante las entidades competentes, en especial en temas de rutas de atención, salud y seguridad social.

## Deberes

Se entiende por deber, la obligación legal, social y moral que compromete a la persona a cumplir con determinada actuación, asumiendo con responsabilidad todos sus actos, para propiciar la armonía, el respeto, la integración, el bienestar común y la seguridad de las personas y de los bienes de la institución el programa.

Los beneficiarios, el personal y demás actores del Centro Día/Vida tienen el deber de:

- Respetar y cumplir el presente reglamento en todas sus disposiciones.
- Mantener un trato respetuoso y cordial con los demás beneficiarios, el personal y visitantes.
- Asistir y participar activamente en las actividades del Centro Día/Vida, en la medida de sus posibilidades.
- Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, mobiliario y recursos del centro.
- Cumplir con las normas de higiene, convivencia y seguridad establecidas.
- Respetar la privacidad y los derechos de los demás beneficiarios y del personal.
- Informar al Centro Día/Vida sobre cambios en su estado de salud o condiciones personales que puedan afectar su atención.
- No incurrir en actos de violencia, agresión verbal o cualquier comportamiento que afecte la armonía del centro.
- Acatar las orientaciones del personal del Centro Día/Vida en relación con las actividades y servicios prestados.
- Respetar y garantizar el cumplimiento de los derechos de los demás usuarios y colaboradores del programa.

### **Prohibiciones**

- Se prohíbe cualquier forma de maltrato físico, verbal, emocional o psicológico hacia las personas mayores, el personal del centro y visitantes.
- No se permite el uso de lenguaje ofensivo, discriminatorio o despectivo en ninguna circunstancia.
- Se prohíbe cualquier tipo de discriminación por razón de edad, género, etnia, religión, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra condición personal.
- Está terminantemente prohibido el consumo de sustancias psicoactivas y alcohol dentro de las instalaciones.
- No se permite el ingreso de armas de fuego, armas blancas o cualquier objeto que pueda representar un peligro para la integridad de las personas.
- Se prohíbe la manipulación de medicamentos por personas no autorizadas.
- No está permitido fumar dentro de las instalaciones del centro ni en sus alrededores.
- Se prohíbe la realización de actividades comerciales dentro del centro sin autorización expresa de la administración.

- No se permite la difusión de información confidencial o privada de las personas mayores sin su consentimiento expreso.
- Se prohíbe el ingreso de animales de compañía sin la debida autorización.
- El Director, coordinar o cualquier otra persona, no podrán obtener autorización para el cobro y disposición total o parcialmente de las mesadas pensionales de los usuarios (Ley 1315 de 2009, Art. 6.).
- No se permite la retención indebida de documentos de identidad o pertenencias de las personas mayores.
- Se prohíbe cualquier tipo de abuso financiero o apropiación indebida de bienes o recursos de las personas mayores.
- No está permitido condicionar la prestación de servicios a pagos o donaciones no autorizadas.
- Se prohíbe la imposición de sanciones o castigos que vulneren la dignidad e integridad de la persona mayor.

## NORMAS DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: MANUAL DEL BUEN TRATO

El Manual del Buen Trato tiene como objetivo garantizar el respeto, la dignidad y la protección integral de las personas mayores en los Centros Día/Vida, en cumplimiento de la Ley 1251 de 2008, la Ley 1850 de 2017 y la Resolución 055 de 2018. Este documento establece principios, normas de seguridad y convivencia, y mecanismos de prevención y atención de situaciones de maltrato.

El Manual del Buen Trato es una herramienta esencial para garantizar condiciones de vida dignas a las personas mayores que asisten a los Centros Día/Vida. Su implementación responde a la necesidad de establecer pautas claras de convivencia y protocolos de atención que prevengan cualquier forma de maltrato y promuevan un ambiente de respeto y bienestar.

### Normativa Aplicable:

- **Ley 1251 de 2008**, Artículo 20, Literal A: Establece la obligación de crear estrategias para prevenir y erradicar el maltrato hacia las personas mayores.
- **Ley 1850 de 2017**: Refuerza la protección de los adultos mayores contra el maltrato, estableciendo sanciones para quienes vulneren sus derechos.
- **Resolución 055 de 2018** (Anexo Técnico): Define lineamientos para la operación de los Centros Día/Vida, enfatizando la necesidad de protocolos de buen trato y atención integral.

Este marco normativo respalda la necesidad de contar con un manual que establezca lineamientos claros de comportamiento, convivencia y atención, garantizando que las personas mayores sean tratadas con respeto y dignidad en todo momento.

Este apartado en el reglamento de los Centros Día/Vida es fundamental por varias razones que refuerzan el compromiso con los derechos de los adultos mayores y la atención a situaciones de violencia.

- **Protección Integral de los Derechos Humanos**: Los adultos mayores son un grupo especialmente vulnerable a la vulneración de sus derechos, incluyendo abuso, negligencia y violencia. La Ruta de Atención Integral permite identificar, abordar y resolver oportunamente cualquier situación que atente contra sus derechos, garantizando así su bienestar integral. Al establecer protocolos claros de atención, se asegura que las personas encargadas de su cuidado y protección actúen de manera adecuada y oportuna ante cualquier amenaza a sus derechos.

- **Fortalecimiento de la Autonomía y Dignidad del Adulto Mayor:** La Ruta de Atención se articula no solo como un mecanismo de respuesta ante situaciones de violencia, sino también como una herramienta para fortalecer la autonomía del adulto mayor dentro del centro. Garantizar que se respeten sus derechos y se les ofrezcan opciones claras para hacer valer su voz ante situaciones de vulneración les permite mantener su dignidad y autonomía, fundamentales en el envejecimiento activo y saludable.
- **Prevención y Atención de la Violencia:** La violencia hacia los adultos mayores es una realidad que, a menudo, pasa desapercibida o se minimiza. La prevención de la violencia mediante la identificación temprana de factores de riesgo y la implementación de acciones preventivas, junto con una atención adecuada cuando se presentan situaciones de violencia, protege a los usuarios de daños irreparables. Este apartado provee las herramientas necesarias para detectar y responder a cualquier tipo de maltrato de manera inmediata y eficaz.
- **Cumplimiento de Normativas Legales:** La inclusión de la Ruta de Atención Integral está en consonancia con las normativas nacionales e internacionales sobre derechos humanos y protección de los adultos mayores, como la Ley 1251 de 2008 y la Ley 1315 de 2009, que buscan garantizar una atención digna y justa para este sector de la población. Asimismo, al definir claramente las rutas de atención y las acciones correspondientes ante situaciones de violencia o violación de derechos, se cumplen con los requerimientos legales establecidos por las autoridades competentes en materia de bienestar social.
- **Coordinación y Articulación de Recursos:** La implementación de esta ruta no solo permite una respuesta rápida y eficiente dentro del Centro Día/Vida, sino que también facilita la articulación con otras entidades y servicios de salud, justicia y protección social. Esto asegura una atención integral y coordinada que maximiza los recursos disponibles para atender adecuadamente las necesidades de los adultos mayores en situación de riesgo.
- **Educación y Sensibilización:** Además de ser un mecanismo de respuesta ante situaciones de violencia y vulneración de derechos, la Ruta de Atención Integral sirve como una plataforma para sensibilizar tanto al personal del centro como a los beneficiarios y sus familias sobre los derechos de los adultos mayores. La promoción de la convivencia respetuosa y el reconocimiento de sus derechos fundamentales, a través de actividades formativas y capacitaciones, contribuye a la creación de un entorno seguro y respetuoso para todos.

## **Objetivo**

Establecer un marco de acción para la protección integral de los derechos de las personas mayores en los Centros Día/Vida, asegurando la prevención, atención y seguimiento de situaciones de vulneración, violencia o abuso. Esta ruta define protocolos y procedimientos que permitan una respuesta eficaz ante cualquier afectación de los derechos de los adultos mayores, en concordancia con la Ley 1251 de 2008, la Ley 1315 de 2009 y otras normativas aplicables.

## **Normas de convivencia**

Además de las normas que se encuentren relacionadas con los derechos y deberes del centro y del programa, y las demás de orden normativo municipal, departamental y nacional, para garantizar un ambiente de respeto y armonía, los beneficiarios, familiares y el equipo de trabajo del Centro Día deben cumplir con las siguientes normas:

- Tratar con respeto y dignidad a todas las personas dentro del centro.
- Fomentar la inclusión y el respeto por la diversidad.
- Evitar cualquier forma de discriminación, maltrato o violencia.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones y recursos del centro.
- Respetar los horarios y normas establecidas para la participación en actividades y servicios.
- Mantener una comunicación asertiva con el personal y compañeros.
- Reportar cualquier incidente o situación de riesgo a los responsables del centro.

## **Prevención y atención de situaciones de riesgo**

El Centro Día implementará estrategias y procedimientos para prevenir y atender cualquier tipo de riesgo que pueda afectar la seguridad y convivencia de la comunidad del centro. Para ello implementará una ruta de atención integral y procedimientos específicos para abordar faltas e incumplimientos.

## **Ruta de Atención Integral**

La Ruta de Atención Integral para la protección de los derechos de las personas mayores en los Centros Día/Vida se estructura en cuatro componentes esenciales:

1. **Promoción:** Fomento de una cultura de respeto y garantía de derechos.
2. **Prevención:** Identificación y mitigación de factores de riesgo.
3. **Atención:** Respuesta oportuna y efectiva ante vulneraciones o violencias.
4. **Seguimiento:** Monitoreo y evaluación de las acciones implementadas.

## Promoción

La promoción implica la difusión y fortalecimiento del conocimiento sobre los derechos de las personas mayores y la responsabilidad institucional de su protección. Se implementarán las siguientes acciones:

- Socialización de la normativa vigente sobre derechos de las personas mayores con beneficiarios, familias y personal del Centro Día/Vida.
- Creación de espacios de diálogo y capacitación sobre derechos humanos y envejecimiento digno.
- Desarrollo de estrategias de empoderamiento para que las personas mayores reconozcan sus derechos y mecanismos de denuncia.
- Fortalecimiento de la articulación con entidades de protección como la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría y las Comisarías de Familia.
- Promoción de entornos seguros y de confianza donde las personas mayores puedan expresar inquietudes o reportar situaciones de riesgo.

## Prevención

La prevención busca reducir la incidencia de vulneraciones de derechos mediante la identificación temprana de riesgos y la implementación de estrategias protectoras. Se contemplan las siguientes acciones:

- Capacitación al personal del Centro Día/Vida en la detección temprana de signos de maltrato, abuso o abandono.
- Implementación de protocolos de alerta y mecanismos de reporte ante posibles situaciones de violencia o negligencia.
- Desarrollo de estrategias de sensibilización dirigidas a cuidadores y familias sobre la importancia del buen trato.
- Articulación con redes comunitarias y entidades gubernamentales para la implementación de estrategias de protección.

- Evaluación periódica de factores de riesgo asociados a la vulnerabilidad de los adultos mayores en el entorno del Centro Día/Vida.

### **Atención**

La atención se orienta a brindar una respuesta eficaz e inmediata ante cualquier situación que implique la vulneración de los derechos de las personas mayores. Para ello, se establecen las siguientes medidas:

- Implementación de un canal de atención inmediata para recibir y gestionar denuncias de maltrato, abuso o negligencia.
- Acceso prioritario a servicios de salud física y mental en casos de afectación por violencia.
- Activación del protocolo o ruta de atención interinstitucional con Comisarías de Familia, Personería, Fiscalía, Defensoría del Pueblo y Fiscalía, actores del Sistema de Salud u otras entidades según el tipo de vulneración.
- Protección de la confidencialidad y dignidad de las personas mayores en todo el proceso de atención.

### **Seguimiento**

El seguimiento permite evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y garantizar la restitución de derechos en casos de vulneración. Para ello, se establecen las siguientes acciones:

- Monitoreo continuo de los casos reportados, asegurando el cumplimiento de las acciones correctivas.
- Evaluación periódica de la ruta de atención para su mejora y actualización conforme a nuevas normativas o necesidades detectadas.
- Creación de informes periódicos sobre la gestión de casos y acciones preventivas, garantizando la transparencia y rendición de cuentas.
- Implementación de encuestas y reuniones de evaluación con beneficiarios y familiares para valorar el impacto de las estrategias de protección.

### **Articulación interinstitucional**

Para garantizar una atención integral, la ruta establece mecanismos de coordinación con entidades competentes, incluyendo:

- **Comisarías de Familia:** Para la atención de casos de violencia intrafamiliar y medidas de protección, proporcionando la asesoría legal y las medidas de atención necesarias.
- **Fiscalía General de la Nación:** Para la denuncia e investigación de delitos contra las personas mayores, iniciando procedimientos judiciales y proporcionando seguimiento a los casos penales.
- **Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales:** Para la promoción y defensa de derechos, asegurando que se respeten y protejan los derechos fundamentales de los adultos mayores, en especial en situaciones de vulnerabilidad.
- **Secretarías de Salud y Bienestar Social:** Para la articulación de servicios médicos, psicológicos y de asistencia social, garantizando el acceso a la atención en salud física y mental, así como el acompañamiento social necesario.
- **Organizaciones de la sociedad civil:** Para la ejecución de programas de acompañamiento y asistencia legal, promoviendo la participación activa de la comunidad en la protección de los derechos de los adultos mayores.

**Policía Nacional:** Para la atención inmediata de situaciones de violencia, ofreciendo protección y seguridad a las personas afectadas.

**Inspecciones de Policía:** Para la intervención y resolución de conflictos en situaciones que puedan afectar el bienestar de los adultos mayores dentro de la comunidad.

## PROCESOS MISIONALES Y DE SOPORTE DEL CENTRO DÍA/VIDA

Este capítulo describe los procesos misionales y de soporte del Centro Día/Vida, asegurando su implementación, actualización y mejora continua conforme a los requisitos normativos y de calidad. Se basa en el reglamento interno del Centro Día/Vida, garantizando coherencia con su estructura operativa y normativa.

Fundamento normativo: Resolución 055 de 2018, anexo técnico 4.1.

### Razón social

La razón social es la denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa o entidad. Se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión, a denominación exacta dependerá de cómo esté registrado en los actos administrativos de creación, como acuerdos municipales o resoluciones.

Fundamento normativo: Ley 1251 de 2008, Art. 20, Lit. A.

El Centro Día/Vida (Nombre) es una institución de naturaleza pública, adscrita a la [nombre de la entidad competente, como la Secretaría Salud de la Alcaldía municipal], “destinada al cuidado, bienestar integral y asistencia social de los adultos mayores que prestan sus servicios en horas diurnas” en el marco de la Ley 1251 de 2008, la Ley 1315 de 2009 y demás normativas vigentes en materia de protección y bienestar de esta población.

## Misión

La misión establece el propósito y objetivo principal del centro, definiendo su razón de ser. Es crucial porque ayuda a alinear todas las acciones, procesos y decisiones del centro con sus objetivos fundamentales, garantizando que todos los involucrados (trabajadores, usuarios, familiares) comprendan el enfoque y las metas a largo plazo de la institución.

Fundamento normativo: Resolución 055 de 2018, anexo técnico 4.9.

El Centro Día/Vida (Nombre) tiene como propósito brindar acompañamiento integral a las personas mayores, promoviendo su bienestar físico, emocional y social a través de servicios de alimentación, salud, recreación, cultura y fortalecimiento de sus redes de apoyo. Con base en un enfoque de derechos, inclusión y dignidad, trabajamos para garantizar que los adultos mayores vivan una vejez activa y plena, fomentando su autonomía, participación y calidad de vida.

## Visión

La visión es la representación futura del centro, una proyección hacia lo que se desea alcanzar. La importancia de este capítulo radica en que ofrece una dirección clara a seguir, permitiendo que todos los miembros del centro estén motivados y comprometidos con un futuro común, además de establecer las bases para la innovación y el crecimiento a largo plazo.

Fundamento normativo: Resolución 055 de 2018, anexo técnico 4.9.

Para el año 2035, el Centro Día/Vida (Nombre) será reconocido como un referente en la atención integral a las personas mayores, ofreciendo servicios de alta calidad que contribuyan a su bienestar y fortaleciendo su integración en la comunidad. A través de la innovación, la articulación con entidades públicas y privadas y el compromiso social,

consolidaremos un modelo de trabajo que garantice el derecho a un envejecimiento digno, activo y saludable.

## Objetivos

El objetivo debe definir las normas que rigen la convivencia, organización y funcionamiento del Centro Día/Vida, asegurando la protección, el bienestar y la dignidad de los adultos mayores.

Los objetivos institucionales son declaraciones claras y precisas que establecen la razón de ser del Centro Día/Vida, orientando su funcionamiento y la prestación de sus servicios. Estos objetivos están enmarcados en la Ley 1251 de 2008, Artículo 20, Literal A, que establece la importancia de definirlos en el reglamento interno de la institución.

### ¿Por qué son importantes?

- Permiten establecer un marco de referencia para la planificación y ejecución de los servicios.
- Facilitan la alineación de esfuerzos entre el equipo de trabajo, las entidades aliadas y la comunidad.
- Ayudan a garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas mayores.

### Clasificación de los Objetivos

- **Objetivo General:** Es la meta principal del Centro Día/Vida, la cual abarca su misión y propósito fundamental.
- **Objetivos Específicos:** Son acciones concretas que permiten alcanzar el objetivo general.

## General

Garantizar la atención integral de las personas mayores en condiciones de vulnerabilidad, promoviendo su bienestar físico, mental y social mediante la prestación de servicios esenciales, la protección de sus derechos y el fortalecimiento de su autonomía e integración en la comunidad.

## Específicos

1. Brindar servicios esenciales en alimentación, recreación, cultura, salud preventiva, formación y desarrollo personal para mejorar su calidad de vida.
2. Fomentar la autonomía y participación de los adultos mayores en la vida comunitaria, promoviendo su integración activa en la sociedad.
3. Prevenir el aislamiento y la exclusión social, fortaleciendo redes de apoyo con familiares, comunidad e instituciones.
4. Impulsar la protección de derechos de las personas mayores, garantizando su acceso a servicios básicos y promoviendo el respeto a su dignidad.
5. Promover la salud y el envejecimiento activo, facilitando el acceso a actividades físicas, gestión de la atención en salud y educación en autocuidado.
6. Facilitar el acceso a programas de asistencia social, asegurando que los beneficiarios cuenten con los recursos y apoyo necesarios para su bienestar.
7. Coordinar con otras entidades públicas y privadas, fortaleciendo el trabajo interinstitucional para mejorar la calidad y cobertura de los servicios ofrecidos.

## Estructura organizacional

La estructura organizativa define la jerarquía, responsabilidades y funciones de los diferentes actores que intervienen en la gestión y operación del Centro Día/Vida. En el caso de un programa de la Alcaldía Municipal, la organización se ajusta a las disposiciones de la administración pública local.

### Componentes de la Estructura Organizativa:

- **Alcaldía municipal:** Es la entidad responsable de la creación y supervisión del Centro Día/Vida. Define las políticas generales del programa y asigna el presupuesto.
- **Secretaría salud o entidad responsable:** Administra y coordina el funcionamiento del Centro Día/Vida. Garantiza la prestación de los servicios conforme a la normativa vigente
- **Coordinación o dirección técnica del Centro Día/Vida:** Es el encargado de la gestión operativa del programa. Supervisa el cumplimiento del reglamento

interno, el personal y los servicios prestados. Coordina con otras entidades para garantizar la atención integral de los beneficiarios.

- **Equipo de trabajo del Centro Día/Vida:** El equipo de trabajo varía según la capacidad y necesidades del municipio.
- **Instituciones y/o dependencias de apoyo:** por su naturaleza, principalmente pública, el funcionamiento del centro es apoyado de otras secretarías como las de planeación, hacienda y educación entre otros, sin excluir entidades privadas o externas a la administración municipal.
- **Participación de la comunidad:** Se puede incluir grupos organizados de control ciudadano que represente los intereses de los beneficiarios y brinde retroalimentación sobre los servicios. No son directamente parte de la estructura organizacional, pero se pueden incluir colaboradores toda vez que velan por el correcto funcionamiento del programa la ejecución de los recursos.

Fundamento normativo: Ley 1251 de 2008, Art. 20, Lit. A.

La estructura organizativa del Centro Día/Vida (Nombre) está definida así:

1. Alcaldía Municipal: encabezada por el alcalde/sa.
2. Secretaría Salud o Entidad Responsable.
3. Instituciones y/o dependencias de apoyo.
4. Coordinación o dirección técnica del Centro Día/Vida.
5. Equipo de Trabajo del Centro Día/Vida.
6. Cabildo u grupos organizados de control ciudadano.

### **Dirección técnica y funciones del personal técnico y auxiliar**

El Centro Día contará con un **Director Técnico** o **Coordinador** que tendrá la responsabilidad de supervisar y coordinar las actividades del establecimiento, asegurando el cumplimiento de los lineamientos normativos y operacionales.

El personal desarrollará las funciones asignadas por el director técnico y además de las que determine el Ministerio de la Protección Social.

El Director Técnico deberá contar con formación en el área de la **salud y/o ciencias sociales**, con un nivel de formación **tecnológica o profesional**, según lo estipulado en la normativa vigente.

El Director Técnico tendrá un horario establecido durante el cual se encontrará presente en el establecimiento para garantizar la correcta atención a los usuarios y supervisión del personal a cargo. Dicho horario será dado a conocer a todo el personal y será respetado para asegurar su disponibilidad cuando sea necesario.

Fundamento normativo: Ley 1315 de 2009 y la Resolución 055 de 2018.

El Centro Día contará con un Director Técnico o Coordinador que tendrá la responsabilidad de supervisar y coordinar las actividades del establecimiento, asegurando el cumplimiento de los lineamientos normativos y operacionales. El Director Técnico deberá contar con formación en el área de la salud y/o ciencias sociales, con un nivel de formación tecnológica o profesional, según lo estipulado en la normativa vigente.

El Director Técnico tendrá un horario establecido durante el cual se encontrará presente en el establecimiento para garantizar la correcta atención a los usuarios y supervisión del personal a cargo. Dicho horario debe ser de fácil acceso y consulta y será dado a conocer a todo el personal y lo usuarios.

### **Funciones del personal técnico y auxiliar**

El personal del Centro Día desempeñarán las funciones que les sean asignadas por el Director Técnico siempre y cuando estén conformes con el presente reglamento, sus obligaciones contractuales, el reglamento interno de trabajo, los servicios del centro y competencias del centro y del programa y la normativa aplicable.

El equipo técnico y auxiliar del Centro Vida desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos del programa, garantizando una atención integral, digna y centrada en las necesidades de las personas mayores. A continuación, se establecen las funciones generales por perfil profesional o laboral, sin perjuicio de otras que puedan asignarse conforme a las necesidades del servicio y los lineamientos del ente territorial.

### **1. Profesional en Psicología**

- Realizar valoraciones psicológicas individuales y grupales.
- Diseñar e implementar estrategias de atención psicosocial y estimulación cognitiva.
- Brindar orientación emocional a los beneficiarios, sus familias y cuidadores.
- Apoyar procesos de adaptación, manejo del duelo, integración social y fortalecimiento del proyecto de vida.
- Participar en actividades interdisciplinarias para el seguimiento integral del usuario.
- Orientar o direccionar a los usuarios a los servicios de salud según las necesidades identificadas.

### **2. Profesional en Actividad Física o Fisioterapia**

- Diseñar e implementar rutinas de actividad física adaptadas a las capacidades de los beneficiarios.
- Promover la movilidad, la autonomía funcional y la prevención de caídas.
- Realizar valoraciones periódicas del estado físico y funcional.
- Fomentar la participación en actividades deportivas y de recreación activa.
- Apoyar intervenciones grupales con enfoque de autocuidado y envejecimiento activo.

### **3. Profesional en Trabajo Social**

- Realizar la caracterización social del beneficiario y su entorno.
- Gestionar redes de apoyo familiar, comunitarias e institucionales.
- Acompañar procesos de ingreso, permanencia y egreso del programa.
- Orientar a los adultos mayores en el ejercicio de sus derechos y acceso a servicios.
- Coordinar con otras entidades acciones de intervención en casos de vulnerabilidad o riesgo.
- Orientar o direccionar a los usuarios a los servicios sociales según las necesidades identificadas.

### **4. Profesional en Gerontología**

- Asesorar al equipo sobre procesos de envejecimiento y atención centrada en la persona.
- Participar en el diseño de actividades, estrategias y protocolos del Centro.
- Realizar seguimiento y evaluación de los procesos gerontológicos.
- Sensibilizar a la comunidad sobre el envejecimiento activo y digno.

### **5. Profesional en Nutrición y Dietética**

- Realizar valoraciones nutricionales individuales.

- Elaborar minutas alimentarias conforme a los requerimientos y restricciones del grupo beneficiario.
- Supervisar la calidad, inocuidad y pertinencia de las raciones servidas o paquetes alimentarios.
- Coordinar talleres y actividades de educación nutricional y hábitos saludables.
- Realizar seguimiento del estado nutricional de los beneficiarios y ajustes a la minuta.

## **6. Personal de Actividades Artísticas, Culturales y Recreativas**

- Planear y ejecutar actividades lúdicas, artísticas, culturales y manualidades.
- Fomentar la creatividad, la expresión, el disfrute y la participación social.
- Adaptar las actividades a las capacidades, intereses y condiciones de los adultos mayores.
- Estimular el sentido de pertenencia, la memoria colectiva y la transmisión de saberes.
- Apoyar eventos culturales, celebraciones especiales y actividades intergeneracionales.

## **7. Auxiliar Administrativo**

- Brindar apoyo en la gestión documental, archivo, reportes e informes.
- Apoyar la organización de agendas, comunicaciones internas y externas.
- Gestionar la atención al usuario en aspectos administrativos.
- Coordinar con la administración municipal o entidad gestora procesos logísticos y operativos.

## **8. Personal de Servicios Generales (Aseo, Mantenimiento y Logística)**

- Asegurar la limpieza, desinfección y organización de las instalaciones del Centro.
- Apoyar la distribución de alimentos, materiales y otros recursos logísticos.
- Reportar necesidades de mantenimiento de la planta física y equipos.
- Colaborar en el montaje de actividades y eventos del programa.

## **9. Personal de Vigilancia**

- Garantizar el control de acceso y la seguridad de los beneficiarios y del personal.
- Velar por el cumplimiento de normas de ingreso y salida.
- Atender situaciones de riesgo o emergencia, informando oportunamente a los responsables.

**Supervisión y cumplimiento de funciones**

El Director Técnico tendrá la responsabilidad de supervisar la correcta ejecución de las funciones del personal garantizando que se cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos en las normativas aplicables.

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los **procesos estratégicos** son aquellos que están directamente relacionados con el propósito central del centro Día/Vida, es decir, aquellas actividades y acciones que permiten cumplir con su misión y objetivos fundamentales, como la promoción de un envejecimiento saludable, la prevención de enfermedades y la promoción del bienestar de los usuarios. Definir y estructurar adecuadamente estos procesos es crucial por diversas razones.

Al tener definidos los procesos estratégicos, se puede establecer un conjunto de actividades específicas, secuenciales y evaluables, lo que contribuye a una mayor **eficiencia operativa**. Además, la estandarización de estos procesos facilita la **optimización de recursos** (tanto humanos como materiales), evitando duplicidades o actividades innecesarias. Esto no solo mejora el desempeño de los empleados, sino que también asegura que los usuarios reciban servicios de alta calidad y consistentes.

### Importancia y resultados de los Procesos Misionales:

1. **Claridad en las responsabilidades y objetivos:** Tener definidos los procesos misionales justifica el trabajo de cada miembro del equipo, clarificando **quién hace qué y por qué**. Esta organización evita la ambigüedad en las responsabilidades y permite una gestión más efectiva de las tareas diarias, lo cual es esencial para la correcta atención a los usuarios.
2. **Alineación con los objetivos estratégicos:** Los procesos misionales están directamente vinculados con los **objetivos estratégicos** del centro, que son la base para cumplir con su misión a largo plazo. Esta alineación asegura que todos los esfuerzos se canalicen hacia lo que realmente importa: ofrecer un servicio de calidad que promueva la salud, el bienestar y la calidad de vida de los usuarios, a la vez que asegura la sostenibilidad operativa del centro.
3. **Aseguramiento de la calidad y mejores prácticas:** Al definir y documentar los procesos misionales, el centro puede establecer **protocolos de calidad** que sirvan como **guía de buenas prácticas**. Esto asegura que todos los procedimientos sean ejecutados bajo altos estándares y de manera uniforme, garantizando que la atención brindada sea coherente y de calidad para todos los usuarios, independientemente del personal que esté de turno.

4. **Adaptación a cambios y nuevas necesidades:** La estructura de los procesos misionales no debe ser rígida, sino lo suficientemente flexible para adaptarse a **cambios sociales, tecnológicos o nuevas regulaciones** que puedan surgir. Al tener estos procesos bien definidos, el centro puede actualizar o modificar procedimientos rápidamente cuando sea necesario, sin perder el foco en su misión.
5. **Impacto directo en la satisfacción del usuario:** Los procesos misionales bien definidos son directamente responsables de ofrecer una experiencia más satisfactoria a los usuarios. Cuando un centro ofrece servicios coherentes, de calidad, y alineados con el bienestar de los adultos mayores, se mejora significativamente la **satisfacción y confianza** de los usuarios y sus familias. Esto fortalece la reputación del centro y su capacidad para atraer y retener a los usuarios.

Fuente normativa: Resolución 055 de 2018.

Los procesos misionales del centro Día/Vida (Nombre), aseguran que todas las actividades del centro estén alineadas con la misión, visión y objetivos del programa. Permiten que todos los involucrados en el centro, desde el personal hasta los usuarios, comprendan la orientación y los objetivos que guían el funcionamiento. Esto es vital porque garantiza que el centro se mantenga enfocado en su propósito de promover un envejecimiento saludable.

Los procesos misionales están orientados a generar:

- Eficiencia y Efectividad en la Ejecución.
- Mejora Continua.
- Cumplimiento Normativo.
- Bienestar Integral de los Usuarios.
- Cohesión y Coordinación entre el Personal.

Cada proceso misional se ejecuta mediante procedimientos actualizados que incluyen:

- Protocolos de ingreso y egreso de beneficiarios, conforme a criterios establecidos en el reglamento interno.
- Planes de atención individualizada, incluyendo seguimiento integral de la salud y bienestar.

- Registro y seguimiento de actividades para evaluar impacto y cumplimiento de objetivos.
- Evaluación de impacto en los beneficiarios mediante encuestas y retroalimentación periódica.

### Procesos estratégicos.

Los procesos estratégicos son las acciones clave que el centro debe llevar a cabo para cumplir con su misión y visión. Este capítulo es fundamental porque permite planificar a largo plazo, establecer objetivos claros y garantizar que los recursos se distribuyan de manera eficiente. Además, facilita la adaptación a cambios en el entorno y asegura que el centro opere de manera eficaz.

Los procesos estratégicos son aquellos directamente ligados con la operación del centro y la prestación de sus servicios de manera eficiente.

Los procesos misionales del centro Dia/Vida (Nombre) son:

**Procesos relacionados con la misionalidad y los objetivos del centro:** Estos procesos son clave para cumplir con los objetivos fundamentales del centro, centrados en la atención integral del adulto mayor, la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el bienestar social y se desarrolla por medio del portafolio de servicios.

- **Alimentación para el adulto mayor:** Garantizar que los usuarios reciban una alimentación adecuada que cumpla con sus necesidades nutricionales específicas para mantener una buena salud.
- **Orientación psicosocial:** Brindar apoyo emocional y social a los usuarios para mitigar los efectos de las patologías de comportamiento comunes en la tercera edad y promover su bienestar emocional.
- **Atención primaria en salud:** Promover estilos de vida saludables, prevenir enfermedades y realizar la detección temprana de patologías, derivando a los usuarios a la seguridad social cuando se requiera.

- **Capacitación en actividades productivas:** Fomentar la participación activa de los usuarios en actividades productivas que promuevan la autosuficiencia económica y el desarrollo personal.
- **Actividades de deporte, cultura y recreación:** Ofrecer actividades recreativas, culturales y deportivas adaptadas a las capacidades y preferencias de los usuarios, promoviendo el envejecimiento activo.
- **Encuentros intergeneracionales:** Fomentar la interacción entre generaciones para promover el respeto, el aprendizaje mutuo y la integración social.
- **promoción del trabajo asociativo y redes de apoyo:** Promover el trabajo asociativo y la formación de redes de apoyo que fortalezcan la autonomía de los usuarios y su participación social.

### **Procesos de calidad y mejoramiento continuo.**

**Evaluación de la Calidad de los Servicios:** Aseguran que los servicios prestados (alimentación, orientación psicosocial, atención en salud, etc.) cumplan con los estándares establecidos y sean efectivos en la mejora de la calidad de vida de los usuarios.

- Realización de encuestas de satisfacción a usuarios y familiares.
- Auditorías periódicas internas y externas de los servicios ofrecidos.
- Implementación de medidas correctivas o de mejora en función de los resultados obtenidos de la evaluación.
- Sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**Capacitación y Actualización Continua:** busca mantener al personal actualizado sobre las mejores prácticas en la atención al adulto mayor, el manejo de recursos y la implementación de nuevos programas de salud, bienestar y recreación.

- Programas de formación continua en áreas relevantes para la atención integral al adulto mayor.
- Incorporación de nuevas herramientas o recursos que favorezcan la atención y la calidad del servicio.
- Capacitación en nuevas normativas o protocolos nacionales e internacionales relacionados con la población mayor.
- Proceso de inducción y reinducción asumidos pro el programa o la administración municipal.

## Procesos de soporte.

Los procesos de soporte son aquellos que permiten que los procesos se lleven a cabo de forma eficiente. Incluyen la gestión de recursos humanos, administración, infraestructura, entre otros. Su importancia radica en que garantizan la operatividad del centro de manera continua, sin interrupciones, permitiendo a los procesos estratégicos centrarse en el cumplimiento de la misión y visión.

## Procesos para la operación y funcionamiento del centro y su personal.

Estos procesos están orientados a garantizar que el centro funcione de manera eficiente y cumpla con las normativas legales, operacionales y organizacionales.

**Gestión Administrativa y Operativa:** tiene como finalidad gestionar adecuadamente los recursos materiales, humanos y financieros del centro. Sus acciones esta dirigidas a:

- Planificación de los recursos y presupuestos anuales.
- Coordinación de la logística para la operación diaria.
- Supervisión de la operatividad del centro, asegurando el cumplimiento de los procesos y protocolos establecidos.

**Gestión del Personal:** busca que todo el personal, desde el personal operativo y de apoyo, hasta personal administrativo, esté debidamente capacitado, motivado y alineado con los objetivos del centro. Sus acciones esta dirigidas a:

- Selección, capacitación y formación continua del personal en áreas clave (atención al adulto mayor, procesos operativos, primeros auxilios, etc.).
- Evaluación de desempeño y establecimiento de planes de mejora.
- Fomento de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

**Gestión de Infraestructura y Equipamiento:** asegura que las instalaciones y recursos físicos del centro sean adecuados, seguros y accesibles para los usuarios. Sus acciones esta dirigidas a:

- Mantenimiento de las instalaciones (accesibilidad, limpieza, seguridad, adecuaciones y reparaciones).
- Supervisión del estado del equipo y materiales utilizados en la prestación de los servicios.
- Gestión de recursos y elementos para dotación del centro y del programa.
- Adaptación de los espacios de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios (por ejemplo, espacios para la recreación, áreas para atención primaria en salud, etc.).

### Plan Anual de Ejecución del Presupuesto

El Centro Día debe contar con un Plan Anual de Ejecución del Presupuesto que garantice la adecuada planificación, distribución y uso eficiente de los recursos asignados para el funcionamiento del programa. Este plan debe estar alineado con los objetivos estratégicos del centro y ajustarse a la normativa vigente en materia de administración de recursos públicos y privados.

El plan de ejecución debe contemplar:

- **Asignación de Recursos:** Priorización del presupuesto según las necesidades operativas, de mantenimiento, dotación, formación y bienestar de los beneficiarios.
- **Gestión Financiera Responsable:** Uso transparente y eficiente de los fondos, asegurando el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia y sostenibilidad.
- **Seguimiento y Evaluación:** Implementación de mecanismos de monitoreo que permitan evaluar el impacto y efectividad del gasto, así como realizar ajustes en caso de ser necesario.
- **Articulación con Otras Fuentes de Financiamiento:** Identificación y gestión de posibles fuentes complementarias de financiamiento, como subvenciones, donaciones o convenios con entidades públicas y privadas.

Este plan debe ser revisado periódicamente para garantizar su coherencia con las necesidades del Centro Día y debe contar con la participación de los diferentes actores involucrados en su planeación, ejecución y seguimiento.

## ASISTENCIA, PARTICIPACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

El apartado de **Procedimientos** dentro del **Reglamento Interno del Centro Día** es esencial para definir el proceso que deben seguir los usuarios para acceder a los servicios y participar en las actividades del programa. Esto garantiza que la atención prestada sea organizada, equitativa y acorde con las necesidades individuales de cada persona mayor. Algunas razones clave para incluir este apartado son:

6. **Garantizar una atención integral y personalizada:** El acceso a los servicios debe basarse en una valoración profesional que determine las necesidades específicas de cada usuario y la manera en que pueden ser atendidas de forma efectiva.
7. **Optimizar la gestión de los recursos:** Al definir un procedimiento de inscripción y orientación, se evita la sobrecarga de los servicios y se asegura que los beneficiarios accedan a los programas adecuados según su condición y requerimientos.
8. **Evitar confusiones y mejorar la organización:** Contar con un proceso claro facilita la operatividad del **Centro Día**, minimizando posibles conflictos derivados de la asignación de cupos, inscripciones tardías o falta de claridad en los criterios de admisión.
9. **Asegurar el cumplimiento normativo:** La regulación de los **Centros Día/Vida y Centros Día** establece la necesidad de que los usuarios sean debidamente caracterizados y orientados en los servicios disponibles, conforme a lo estipulado en la **Ley 1276 de 2009** y otras normativas aplicables.
10. **Facilitar el seguimiento y permanencia de los beneficiarios:** Al establecer un procedimiento estructurado, se facilita el seguimiento del estado de los beneficiarios y su nivel de participación en el programa, identificando posibles casos de inasistencia o deserción que requieran intervención.

### Participación y cumplimiento

Los beneficiarios del Centro Día deben participar de manera activa y regular en las diferentes actividades y servicios a los que se inscriban. El centro facilitará el acceso a los programas conforme a lo establecido en la normativa vigente y en los lineamientos

municipales y nacionales. Se evaluará la asistencia y participación de los beneficiarios en las actividades programadas de la siguiente manera:

### **Incumplimiento justificado**

Se considera incumplimiento justificado cuando un beneficiario no pueda asistir a las actividades o servicios en los que está inscrito, siempre y cuando informe previamente al personal del Centro Día, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su ausencia, presentando un soporte válido que explique la situación. Ejemplos de justificación incluyen:

- Incapacidades médicas certificadas.
- Calamidad doméstica debidamente sustentada.
- Trámites oficiales que requieran su presencia.

### **Incumplimiento injustificado**

Se considera incumplimiento injustificado cuando el beneficiario no asista a las actividades o servicios sin informar previamente ni justificar su ausencia dentro del plazo establecido. También se considera injustificado cuando el motivo de ausencia no sea válido según las disposiciones del Centro Día.

El personal encargado de cada servicio deberá registrar y reportar estos incumplimientos al área de coordinación, la cual evaluará si es necesario tomar medidas adicionales, como realizar seguimiento al beneficiario o tomar acciones conforme a lo estipulado en el presente reglamento.

Definir la **participación y el cumplimiento** dentro del **Centro Día** es fundamental para garantizar la efectividad de los servicios y la adecuada gestión de los recursos. Al establecer criterios claros sobre la asistencia y el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los usuarios, el centro puede llevar un seguimiento adecuado de su participación y, en caso de ser necesario, tomar medidas correctivas o preventivas.

Este apartado es clave porque:

1. **Fomenta el compromiso del usuario:** La asistencia regular y la participación activa en los servicios permiten que los beneficiarios obtengan los mayores beneficios del programa, promoviendo su bienestar integral.

2. **Garantiza la organización y continuidad de los servicios:** Al definir los criterios de participación, el centro puede optimizar la planificación de actividades y la distribución de recursos, evitando desperdicios o asignaciones ineficientes.
3. **Permite el seguimiento del beneficiario:** Llevar un control de la asistencia y el cumplimiento permite identificar patrones de participación, detectar ausencias reiteradas e intervenir oportunamente en caso de abandono o problemas asociados al usuario.
4. **Demuestra la Responsabilidad del centro ante situaciones derivadas del incumplimiento del usuario:** En caso de que un usuario experimente una situación adversa por falta de participación en los servicios recomendados, el centro podrá evidenciar que brindó las orientaciones y oportunidades necesarias. Esto protege la integridad del programa y respalda su gestión ante entidades de control o familiares del beneficiario.

Distinguir entre **incumplimiento justificado** e **incumplimiento injustificado** es crucial para garantizar equidad y claridad en la administración de los servicios. Esta diferenciación permite al centro tomar decisiones informadas y establecer medidas de seguimiento adecuadas.

1. **Incumplimiento justificado:** Se da cuando el usuario no puede asistir a una actividad o servicio debido a razones de fuerza mayor, como problemas de salud, calamidades familiares o situaciones debidamente documentadas. En estos casos, el usuario podrá reanudar su participación sin afectar su permanencia en el programa.
2. **Incumplimiento injustificado:** Se presenta cuando un usuario no asiste ni justifica su ausencia dentro de los plazos establecidos. Esto puede afectar su acceso a ciertos servicios y generar restricciones, según lo establecido en el reglamento.
3. **Facilita la intervención y prevención de riesgos:** Un seguimiento estructurado del cumplimiento permite al centro identificar usuarios en riesgo de deserción, abandono o deterioro en su bienestar, facilitando acciones de apoyo o acompañamiento.

### Tipificación de faltas

Las faltas son todas aquellas acciones u omisiones que afectan el correcto funcionamiento del Centro Día/Vida, alteran la convivencia, atentan contra los principios institucionales, los

derechos de los beneficiarios, la organización, el respeto a las instalaciones, el personal, y la comunidad en general. Se clasifican en leves, considerables y graves.

Incluir una tipificación de faltas es fundamental por varias razones:

1. **Claridad y transparencia:** Establecer una lista clara de las faltas permite que todos los miembros de la comunidad (personal, usuarios y familiares) comprendan las reglas y normas de convivencia. Al ser explícitos en la identificación de lo que se considera una falta, se evitan malentendidos y se asegura que todos actúen de acuerdo con las mismas expectativas.
2. **Mantenimiento del orden y la convivencia:** En cualquier espacio colectivo, como un Centro Día/Vida, es esencial tener normas claras para garantizar que todos puedan convivir en armonía. La tipificación de faltas ayuda a establecer límites de comportamiento, contribuyendo a un ambiente ordenado, respetuoso y seguro para todos los involucrados.
3. **Justicia y Equidad:** Al categorizar las faltas de acuerdo con su gravedad (leves, considerables y graves), se garantiza que las sanciones sean proporcionales a la conducta cometida. Esto asegura un trato justo y equitativo para todas las personas, evitando que se apliquen medidas demasiado severas o demasiado indulgentes.
4. **Prevención de Abusos y Malentendidos:** Al tener un protocolo claro de faltas y consecuencias, se reduce el riesgo de abuso por parte de los supervisores o de los miembros de la comunidad. Todo el mundo sabe cuáles son las conductas inaceptables y las medidas que se tomarán en caso de que estas ocurran. Esto también ayuda a evitar malentendidos o acusaciones injustas.
5. **Cumplimiento de Normativas y Leyes:** Algunas faltas pueden estar relacionadas con normativas nacionales o locales, como la Ley 1315 de 2009 o la Ley 1251 de 2008, que protegen los derechos de las personas mayores, garantizando su bienestar y dignidad. Tener una tipificación clara asegura que el centro cumpla con la legislación vigente y que se tomen medidas frente a cualquier violación de la ley.
6. **Facilita la Acción Correctiva y Restaurativa:** Una tipificación de faltas bien definida no solo ayuda a imponer sanciones cuando es necesario, sino que también puede ser útil para acciones restaurativas. Por ejemplo, al identificar las faltas y su gravedad, se puede determinar si la persona involucrada necesita apoyo adicional, mediación o incluso un proceso de reparación de daños o restauración de derechos.
7. **Promueve la Responsabilidad y la Autodisciplina:** La claridad en las reglas y las consecuencias por no cumplirlas promueve la responsabilidad entre los miembros del centro. Al saber qué comportamientos se esperan y cuáles son las consecuencias,

cada persona se siente más comprometida con el mantenimiento del buen trato y la convivencia.

### **Faltas Leves**

Se consideran faltas leves aquellas conductas que afectan de manera menor el desarrollo de las actividades del programa y la convivencia en el Centro Día/Vida.

Ejemplos de faltas leves:

- Expresar inconformidad de manera irrespetuosa ante indicaciones del personal del Centro Día/Vida.
- Incumplimiento ocasional de horarios o actividades programadas.
- Uso inadecuado de los espacios comunes sin generar perjuicio significativo.
- No respetar los turnos en la atención de servicios o actividades.
- Falta de aseo personal o desorden en los espacios utilizados sin generar afectación grave.
- Omitir el uso adecuado de los implementos del Centro Día/Vida.

### **Faltas Considerables**

Se consideran faltas considerables aquellas conductas contrarias al respeto de los derechos o el incumplimiento de los deberes que afectan significativamente la convivencia, la prestación del servicio, los principios institucionales o el bienestar de la comunidad del Centro Día/Vida.

Ejemplos de faltas considerables:

- Reincidir en faltas leves sin corregir el comportamiento.
- Negarse reiteradamente a cumplir con las normas establecidas en el Centro Día/Vida.
- Actuar de manera irrespetuosa o agresiva con otros beneficiarios o con el personal del Centro Día/Vida.
- Destruir o dañar bienes o implementos del Centro Día/Vida de manera negligente.

- Hacer mal uso de los recursos o servicios destinados para la comunidad.
- Fomentar conflictos o malentendidos entre los beneficiarios o el personal.
- Obstaculizar el desarrollo de actividades institucionales de manera recurrente.
- Divulgar información falsa que afecte la reputación del Centro Día/Vida o de sus miembros.

### **Faltas Graves**

Se consideran faltas graves aquellas acciones u omisiones que atentan contra la integridad física, psicológica o moral de los beneficiarios, el personal o la comunidad, así como aquellas que vulneran gravemente las normativas establecidas. Muchas de las faltas graves implican el retiro del usuario del centro, la pérdida de los derechos y beneficios y, de acuerdo a las características de la falta, implicará la activación de rutas y la presentación de quejas o denuncias ante entidades competentes.

Ejemplos de faltas graves:

- Agredir física o verbalmente a cualquier persona dentro del Centro Día/Vida.
- Discriminar o acosar a cualquier miembro de la comunidad del Centro Día/Vida.
- Consumir, portar o distribuir sustancias psicoactivas o bebidas alcohólicas dentro del Centro Día/Vida.
- Realizar cualquier acción que ponga en peligro la seguridad o la integridad de los beneficiarios o del personal.
- Cometer actos de abuso, maltrato, intimidación o violencia dentro del Centro Día/Vida.
- Robar o apropiarse indebidamente de bienes del Centro Día/Vida o de otros beneficiarios.
- Dañar intencionalmente la infraestructura o los equipos del Centro Día/Vida.
- Reincidir en faltas considerables sin mostrar intención de corrección.
- Realizar actividades fraudulentas que perjudiquen la prestación de los servicios.
- Incumplir normas de bioseguridad o salubridad poniendo en riesgo a la comunidad.

### **Consecuencias y Mecanismos Correctivos**

Dependiendo de la gravedad de la falta, se podrán aplicar medidas correctivas tales como:

- **Para faltas leves:** llamado de atención verbal o escrito, recomendaciones para mejorar la conducta, seguimiento del caso.
- **Para faltas considerables:** plan de seguimiento con compromisos claros, mediación con las partes afectadas, restricción temporal de ciertos servicios.
- **Para faltas graves:** remisión del caso a las autoridades competentes, suspensión temporal o definitiva de los servicios del Centro Día/Vida, denuncias y activación de ruta ante organismos correspondientes según la normatividad vigente.

### **Protocolo para la atención de faltas en el centro día/vida**

El objetivo de este protocolo es establecer una estructura coherente para la atención de faltas cometidas por los miembros de la comunidad del Centro Día/Vida. El propósito principal es garantizar la convivencia armónica, el respeto a los derechos y deberes, y promover un ambiente de respeto y cuidado para todos los participantes del programa. A continuación, se describen las medidas correctivas y sanciones que se aplicarán según la naturaleza y gravedad de las faltas cometidas.

### **Medidas correctivas y sanciones**

Las medidas correctivas y sanciones son las acciones que se aplican a una persona cuando se incurre en hechos que afectan los principios del Centro Día/Vida o contravienen las normas establecidas. Estas acciones se adoptan con el fin de corregir la conducta, prevenir la reincidencia de las faltas y promover el cambio positivo en el comportamiento de los involucrados.

### **Medidas pedagógicas**

Las medidas pedagógicas buscan la transformación de la conducta a través de mecanismos formativos, garantizando el respeto mutuo y el cumplimiento de los principios del programa. Son aplicables cuando se trata de faltas leves o cuando el objetivo es la prevención y el restablecimiento de la convivencia.

#### Acciones recomendadas:

- **Amonestación verbal:** El miembro de la comunidad educativa que presencie la falta o tenga conocimiento de la misma realizará una llamada de atención verbal, la cual se registrará en los medios dispuestos para ello.
- **Proceso de Mediación:** Para fomentar el diálogo y la resolución pacífica de conflictos, se podrá llevar a cabo un proceso de mediación entre las partes involucradas, con la intervención de un tercero imparcial que facilite la solución del problema.
- **Proceso de Justicia Restaurativa:** En casos de conflicto grave, las partes afectadas se comprometen a participar en un proceso de reparación, buscando restaurar la convivencia y las relaciones interpersonales a través del entendimiento y la asunción de responsabilidades.
- **Actividades formativas y reflexivas:** Se realizarán actividades como charlas, talleres y ejercicios de reflexión para sensibilizar sobre los valores del respeto, la convivencia y la responsabilidad.

#### Sanciones

Las sanciones son medidas más severas que se aplican cuando las faltas son graves, o cuando no se ha logrado un cambio con las medidas pedagógicas. Las sanciones pueden ser tanto preventivas como correctivas.

- **Suspensión temporal:** En situaciones graves o de reincidencia, se podrá aplicar una suspensión temporal de la participación en las actividades del Centro Día/Vida.
- **Pérdida de beneficios:** Si persisten las conductas que afectan gravemente la convivencia, o si el individuo ha demostrado un comportamiento incompatible con las normas del centro, se procederá con la cancelación de beneficios o el retiro del programa. Esta medida se tomará después de un análisis detallado de la situación, con el debido proceso y en conformidad con la normatividad vigente.

**Parágrafo:** Las faltas graves, que estén relacionadas con comportamientos que vulneren los derechos fundamentales o constituyan delitos según la legislación colombiana, serán remitidas a las autoridades competentes para su investigación y acción legal correspondiente.

## Procedimiento para aplicación de sanciones y debido proceso en el Centro Día/Vida

Este procedimiento aplica a los beneficiarios, colaboradores, voluntarios y cualquier persona que haga parte de las actividades del Centro Día/Vida y que incurra en conductas contrarias a las normas establecidas en el reglamento interno.

### Principios Rectores

- **Legalidad:** Todas las sanciones deben estar fundamentadas en normas establecidas en el reglamento interno.
- **Proporcionalidad:** La sanción debe ser acorde a la falta cometida.
- **Debido Proceso:** Garantía de defensa, notificación oportuna y derecho a la apelación.
- **Gradualidad:** Aplicación de sanciones progresivas según la gravedad de la falta y reincidencia.

### Procedimiento

1. **Identificación de la Falta:** Cualquier persona del Centro Día/Vida podrá reportar una presunta falta al coordinador o a la dirección del programa, mediante un informe escrito que describa los hechos, fecha, lugar y testigos (si los hay).
2. **Verificación de la Falta:** El director, coordinador o el comité disciplinario evaluará el informe y, si es necesario, recabará más información mediante entrevistas o revisión de registros.
3. **Notificación al Presunto Infractor:** Se comunicará a la persona involucrada sobre la falta presuntamente cometida y se le dará un plazo para presentar su versión de los hechos.
4. **Evaluación y Decisión:** El comité disciplinario analizará la evidencia y determinará si hay lugar a sanción. En caso afirmativo, definirá la medida a aplicar, conforme a la gravedad de la falta.
5. **Aplicación de la Sanción:** si tienen lugar, las sanciones se aplicaran según las estipuladas en el presente reglamento.
6. **Derecho a Apelación:** El sancionado podrá presentar un recurso de reconsideración ante la dirección del Centro Día/Vida en un plazo determinado. Se revisará el caso y se emitirá una decisión definitiva.

7. **Registro y Seguimiento:** Todas las sanciones aplicadas se registrarán en el expediente correspondiente, garantizando la confidencialidad y el seguimiento de reincidencias.

## Inducción y reinducción del talento humano

El proceso de **inducción y reinducción** es un conjunto de actividades formativas diseñadas para capacitar y actualizar al personal de una organización. En el contexto de un Centro Día, estos procesos tienen un papel fundamental para garantizar que el talento humano esté bien preparado, informado y alineado con los valores y principios que guían la atención de las personas usuarias, especialmente en un modelo centrado en los derechos humanos y la atención integral.

### ¿Qué es el proceso de inducción y reinducción?

1. **Inducción:** Es el proceso inicial al que se somete un nuevo miembro del equipo para orientarlo sobre la misión, visión, valores, políticas y procedimientos del Centro. También le proporciona herramientas prácticas y conocimientos esenciales para desempeñar su rol de manera efectiva.
2. **Reinducción:** Es el proceso de actualización y reafirmación que se lleva a cabo de manera periódica, generalmente una vez al año. La reinducción asegura que el personal se mantenga al tanto de los cambios en las políticas, normativas, y buenas prácticas en el ámbito de la atención integral y los derechos humanos. También sirve para refrescar los conocimientos adquiridos en la inducción inicial.

### Importancia del proceso de inducción y reinducción:

1. **Fortalecimiento de capacidades:** Los procesos de inducción y reinducción permiten que el personal continúe desarrollándose profesionalmente. A través de estas actividades, se refuerzan competencias clave como la comunicación, la toma de decisiones éticas, el trabajo en equipo y la atención centrada en la persona.
2. **Alineación con los valores institucionales:** Asegura que todos los miembros del equipo estén comprometidos con la visión y los valores del Centro, como el respeto por los derechos humanos, la empatía y el trato digno hacia los usuarios.
3. **Mejora de la calidad en la atención:** La actualización constante de los conocimientos y habilidades permite una mejora continua en la atención brindada a las personas usuarias, asegurando que reciban servicios de calidad basados en un enfoque integral.

4. **Cumplimiento normativo:** Facilita que el personal conozca y cumpla con las leyes, regulaciones y directrices aplicables en el ámbito de la atención social y de salud, garantizando que la institución opere dentro de los marcos legales establecidos.
5. **Cohesión y trabajo en equipo:** Promueve un ambiente de trabajo donde todos los colaboradores estén bien informados, lo que contribuye a una mayor colaboración y entendimiento mutuo, fundamental para la atención eficaz de los usuarios.

**Aspectos que se deben tener en cuenta en el proceso de inducción y reintucción:**

1. **Contenidos relevantes:** Los temas a tratar deben estar alineados con las necesidades del Centro, como el enfoque de derechos, la atención centrada en la persona, la ética profesional, el manejo de situaciones complejas y el respeto por la diversidad.
2. **Metodología participativa:** Es importante que los procesos sean dinámicos y participativos, promoviendo la reflexión, el análisis de casos prácticos, y el intercambio de experiencias entre los miembros del equipo.
3. **Frecuencia y accesibilidad:** Las inducciones deben ser realizadas al inicio de la relación laboral, mientras que las reintucciones deben llevarse a cabo al menos una vez al año para asegurar la actualización continua del personal.
4. **Evaluación y retroalimentación:** Al final de cada proceso de inducción y reintucción, debe haber una evaluación para medir el nivel de comprensión y asimilación de los contenidos. Además, se debe proporcionar retroalimentación para mejorar en futuros procesos.
5. **Adaptabilidad:** Los procesos deben adaptarse a las necesidades del personal, tomando en cuenta su experiencia previa y su función dentro del Centro. No todos los empleados requieren el mismo nivel de detalle o contenido.
6. **Documentación y registros:** Es fundamental llevar un registro formal de la participación del personal en las actividades de inducción y reintucción, para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales.

### Procesos de inducción y reintucción

El Centro Día implementará procesos de inducción y reintucción del talento humano, orientados al fortalecimiento de capacidades y al aseguramiento de un desempeño profesional alineado con los valores institucionales. Estos procesos estarán basados en el

enfoque de derechos humanos, promoviendo el respeto, la dignidad y la equidad en todos los niveles de atención, así como en el modelo de atención integral y centrada en la persona.

### **Objetivo de la Inducción y Reinducción**

Los procesos de inducción y reinducción tienen como objetivo principal la actualización y capacitación continua del personal, brindando herramientas necesarias para un desempeño ético y profesional en el ejercicio de sus funciones. Además, se busca garantizar que todo el talento humano se mantenga informado sobre los principios fundamentales que rigen la atención de los usuarios, con énfasis en el respeto por sus derechos y en la provisión de una atención integral.

### **Participación Obligatoria**

Todo el talento humano del Centro Día deberá participar en los procesos de inducción y reinducción al menos una vez al año. Esta participación es obligatoria y tiene como finalidad asegurar la constante actualización en los aspectos normativos, éticos, y técnicos de la atención proporcionada, garantizando que todos los colaboradores estén alineados con la misión, visión y los valores institucionales

## ANEXOS

## DIRECTORIO DE ENTIDADES

| DIRECTORIO DE ENTIDADES |                                      |             |
|-------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Nº                      | NOMBRE DE LA ENTIDAD                 | Nº TELEFONO |
| 1                       | BOMBEROS                             |             |
| 2                       | CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS        |             |
| 3                       | COMISARIAS DE FAMILIA                |             |
| 4                       | DEFENSA CIVIL                        |             |
| 5                       | DEFENSORIA DE FAMILIA                |             |
| 6                       | FISCALIA GENERAL DE LA NACION        |             |
| 7                       | ICBF CENTRO ZONAL                    |             |
| 8                       | INSPECTOR DE POLICIA                 |             |
| 9                       | MEDICINA LEGAL                       |             |
| 10                      | PERSONERIA                           |             |
| 11                      | POLICIA NACIONAL                     |             |
| 12                      | PUESTO SALUD MAS CERCANO             |             |
| 13                      | SECRETARIA DE GOBIERNO DEPARTAMENTAL |             |
| 14                      | SECRETARIA DE GOBIERNO MUNICIPAL     |             |
| 15                      | TRANSITO Y ACCIDENTES                |             |
| 16                      | OTROS                                |             |

## PROTOCOLO: SERVICIO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD

### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir en caso de identificar a un adulto mayor beneficiario del Centro Día/Vida que no esté afiliado a un régimen de salud en Colombia debido a diversas razones, garantizando su acceso oportuno al sistema de salud.

### 2. Alcance

Este protocolo aplica a todos los adultos mayores que asisten al Centro Día/Vida y que, por diversas razones, no se encuentran afiliados al sistema de salud.

### 3. Responsables

- Coordinador del Centro Día/Vida: Supervisar la aplicación del protocolo y coordinar con entidades externas.
- Gestor Social o Trabajador Social: Apoyar en la orientación, gestión documental y acompañamiento del beneficiario.
- Secretaría de Salud Municipal: Encargada del proceso de afiliación y coordinación con EPS.
- Registraduría Nacional del Estado Civil: Institución responsable de la expedición de documentos de identidad.
- Personería Municipal: Encargada de velar por la protección de los derechos de los adultos mayores y garantizar que las entidades cumplan con sus responsabilidades en el aseguramiento en salud.

### 4. Causas Comunes de No Afiliación y Procedimientos de Solución

#### 4.1. Falta de Encuesta del Sisbén

Procedimiento:

- Informar al adulto mayor y/o su familia sobre la necesidad de realizar la encuesta.
- Coordinar con la Oficina del Sisbén Municipal para agendar la aplicación de la encuesta.
- Acompañar al adulto mayor en el proceso.
- Una vez obtenida la clasificación, gestionar la afiliación a la EPS subsidiada correspondiente.

#### 4.2. Falta de Documento de Identidad

Procedimiento:

- Verificar si el adulto mayor posee algún tipo de documento de identificación (registro civil, cédula antigua, etc.).
- Coordinar con la Registraduría Nacional del Estado Civil para tramitar la expedición o reposición de la cédula de ciudadanía.
- Si el adulto mayor no tiene documentos previos, gestionar el proceso de identificación tardía con la Registraduría.
- Una vez obtenido el documento de identidad, proceder con la encuesta del Sisbén y la afiliación al sistema de salud.

#### 4.3. Adultos Mayores en Situación de Calle o sin Red de Apoyo

Procedimiento:

- Coordinar con la Secretaría de Bienestar Social para establecer un plan de intervención.
- Gestionar la encuesta del Sisbén a través de brigadas móviles.
- Tramitar documentos de identidad si es necesario.
- Realizar la afiliación al sistema de salud a través de la Secretaría de Salud.

#### 5. Seguimiento y Registro

- Mantener un registro de los casos identificados, documentando el avance del proceso.
- Realizar seguimiento periódico hasta confirmar la afiliación efectiva del adulto mayor.
- Coordinar con la Secretaría de Salud para garantizar el acceso a servicios médicos prioritarios mientras se completa el proceso.

#### 6. Consideraciones Especiales

- Si el adulto mayor requiere atención médica urgente, se debe coordinar con la red pública de salud para garantizar su atención inmediata.
- En casos de extrema vulnerabilidad, se pueden solicitar apoyos adicionales a programas de asistencia social del municipio.

La Personería Municipal podrá intervenir en cualquier etapa del proceso para garantizar la efectiva protección de los derechos del adulto mayor.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL

**Objetivo:** Brindar apoyo emocional y acompañamiento psicosocial a los adultos mayores beneficiarios del Centro Vida, mediante la orientación individual y grupal, el fortalecimiento de habilidades sociales y emocionales, y la promoción de actividades que favorezcan su bienestar mental y social.

**Alcance:** Este servicio está dirigido a todos los beneficiarios del Centro Vida que requieran apoyo psicosocial para afrontar dificultades emocionales, fortalecer su autoestima, mejorar sus relaciones interpersonales y participar en actividades que promuevan su salud mental.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Garantiza la correcta implementación del servicio y articula con otras entidades si es necesario.
- **Profesionales en psicología y trabajo social:** Brindan orientación, acompañamiento y desarrollan estrategias de intervención.
- **Facilitadores de actividades deportivas, lúdicas y recreativas:** Apoyan en la organización de actividades de estimulación cognitiva, recreación y socialización.

### Componentes del Servicio:

1. **Orientación y acompañamiento psicosocial:** Sesiones individuales y grupales para abordar temas como duelo, ansiedad, depresión, adaptación a la vejez, entre otros.
2. **Estimulación cognitiva:** Ejercicios y dinámicas para fortalecer la memoria, la concentración y el pensamiento lógico.
3. **Actividades de sano esparcimiento y ocio:** Juegos, cine-foros, lecturas, manualidades, entre otras, para fomentar el bienestar emocional.
4. **Fortalecimiento del relacionamiento social:** Encuentros, tertulias y espacios de convivencia para prevenir el aislamiento social.
5. **Talleres de desarrollo personal:** Sesiones enfocadas en la autoestima, el manejo de emociones y la resiliencia.
6. Otros de acuerdo a la naturaleza del servicio y las características de los usuarios

### Procedimiento:

1. **Valoración inicial:**
  - Identificación de necesidades psicosociales mediante entrevistas y observaciones.
  - Aplicación de instrumentos de caracterización para determinar factores de riesgo o vulnerabilidad.
2. **Plan de intervención:**
  - Definición de estrategias individuales y grupales según la valoración inicial.

- Asignación a talleres, actividades de estimulación cognitiva o sesiones de orientación.
- 3. **Ejecución de actividades:**
  - Desarrollo de sesiones individuales de orientación según requerimientos.
  - Implementación de talleres y dinámicas grupales con objetivos específicos.
  - Fomento de la participación en actividades recreativas y de socialización.
- 4. **Seguimiento y evaluación:**
  - Registro de avances y observaciones en el historial del beneficiario.
  - Aplicación de instrumentos de seguimiento para medir impacto en el bienestar emocional y social.
  - Ajustes en la intervención según evolución del beneficiario.
- 5. **Derivación a servicios especializados:**
  - En casos que requieran atención psicológica o psiquiátrica especializada, se realizará la respectiva remisión a la red de salud o EPS.

#### **Criterios de acceso:**

- Ser beneficiario activo del Centro Vida.
- Manifestar o evidenciar necesidad de apoyo psicosocial.
- Por orientación del personal del centro de acuerdo a los riesgos identificados en la caracterización.
- Participar en la valoración inicial.

#### **Criterios de priorización:**

- Adultos mayores en situación de vulnerabilidad emocional o social severa.
- Casos de duelo reciente, aislamiento extremo o depresión detectada.
- Beneficiarios sin red de apoyo familiar o comunitaria.

#### **Consideraciones:**

- Este servicio no reemplaza tratamientos psicológicos o psiquiátricos especializados.
- Cualquier situación que requiera atención médica o psiquiátrica será remitida a la red de salud correspondiente.
- La confidencialidad y el respeto a la dignidad del beneficiario serán principios fundamentales en todas las intervenciones.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

**Objetivo:** Garantizar el acceso a una alimentación adecuada para los adultos mayores en situación de vulnerabilidad, promoviendo hábitos saludables y el bienestar nutricional.

**Alcance:** Aplica a beneficiarios que, según su condición socioeconómica y estado nutricional, requieran apoyo en alimentación mediante la entrega de raciones servidas o paquetes alimentarios. Además, incluye actividades de educación nutricional y promoción de hábitos de vida saludable.

### Responsables:

- Coordinador del Centro Vida: Supervisar la ejecución del servicio y garantizar su cumplimiento.
- Nutricionista: Elaboración de minutas, valoración nutricional y educación en hábitos saludables.
- Personal de cocina y logística: Preparación y distribución de las raciones servidas y paquetes alimentarios.
- Trabajador social: Aplicación de criterios de priorización para la selección de beneficiarios.

### Procedimiento:

#### 1. Valoración Nutricional y Socioeconómica:

- Se realizará una evaluación inicial del estado nutricional de cada beneficiario mediante valoración antropométrica y anamnesis alimentaria.
- Se aplicará un estudio socioeconómico para determinar la condición de vulnerabilidad y necesidad del servicio.
- La información obtenida se registrará para establecer un orden de priorización en la asignación del servicio.

#### 2. Entrega del Servicio:

- **Ración servida:** Se proporcionará en el comedor del Centro Vida, asegurando una alimentación balanceada acorde con las recomendaciones nutricionales.
- **Paquete alimentario:** Para beneficiarios que no pueden asistir diariamente al comedor, se entregarán paquetes con alimentos no perecederos y complementos nutricionales.

#### 3. Elaboración de Minutas y Supervisión Nutricional:

- Un nutricionista diseñará minutas acorde con las necesidades nutricionales de los beneficiarios, considerando restricciones alimentarias y equilibrio de macronutrientes.
- Se realizará supervisión periódica de la calidad y cumplimiento de los estándares de preparación y distribución de alimentos.

**4. Talleres de Hábitos de Vida Saludable:**

- Se impartirán sesiones educativas sobre alimentación balanceada, aprovechamiento de alimentos y prevención de enfermedades relacionadas con la dieta.
- Se fomentará la participación en programas de autocuidado y estilos de vida saludables.

**5. Seguimiento y Evaluación:**

- Se realizará un control periódico del estado nutricional de los beneficiarios para ajustar la alimentación según su evolución.
- Se documentarán los avances y resultados para la mejora continua del servicio.

**Criterios de Priorización:**

- Adultos mayores en situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica.
- Personas con deficiencias nutricionales evidenciadas en la valoración inicial.
- Beneficiarios sin red de apoyo familiar o con dificultades para acceder a una alimentación adecuada.
- Personas con condiciones de salud que requieren una dieta específica bajo supervisión nutricional.

**Consideraciones:**

- El servicio está sujeto a disponibilidad de recursos y cupos dentro del programa.
- No se suple la totalidad de la alimentación diaria del beneficiario, sino que funciona como un complemento a su nutrición.
- Se fomentará la autogestión alimentaria mediante huertas comunitarias o familiares donde sea viable.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD

### Objetivo:

Promover la salud y el bienestar de los beneficiarios del Centro Vida mediante estrategias de prevención de la enfermedad, educación en salud y detección temprana de factores de riesgo, garantizando el acceso a información y servicios básicos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

### Alcance:

Este servicio está dirigido a todos los adultos mayores beneficiarios del Centro Vida y se centra en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. No comprende tratamientos médicos, hospitalarios ni procedimientos clínicos, pero facilita la identificación de riesgos y la orientación para acceder a los servicios de salud pertinentes.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Supervisa la ejecución del servicio, articula con el sector salud y gestiona los recursos necesarios.
- **Profesionales de la salud (enfermeros, promotores de salud, fisioterapeutas, etc.):** Encargados de la valoración inicial, educación en salud y seguimiento de los beneficiarios.
- **Trabajador Social:** Facilita la caracterización y derivaciones necesarias dentro de la red de servicios de salud.
- **Secretaría de Salud Municipal:** Responsable de coordinar acciones de prevención y promoción en articulación con el programa.

### Procedimiento:

#### 1. Valoración y Caracterización del Beneficiario:

- Se realiza una evaluación inicial para identificar factores de riesgo y necesidades en salud.
- Se recogen datos sobre antecedentes médicos, estado nutricional, movilidad, funcionalidad y hábitos de vida.
- Se identifican beneficiarios con condiciones que requieren seguimiento o remisión a otros servicios.

#### 2. Educación y Promoción de Hábitos Saludables:

- Se desarrollan actividades grupales e individuales sobre:
  - Prevención de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y osteoporosis.
  - Cuidado de la salud bucal y prevención de enfermedades periodontales.
  - Higiene personal y prevención de infecciones.

- Importancia de la actividad física y estrategias para mantenerse activo.
- Salud mental y prevención del deterioro cognitivo.
- Se entregan materiales educativos y se programan charlas con expertos.
- 3. **Detección Temprana y Seguimiento de Factores de Riesgo:**
  - Se organizan jornadas de control y chequeo básico de signos vitales (presión arterial, glicemia, peso, índice de masa corporal).
  - Se realizan tamizajes de salud para detectar problemas visuales, auditivos y motores.
  - Se brinda orientación sobre la adherencia a tratamientos y medicamentos prescritos por sus EPS.
  - Se programan seguimientos periódicos para beneficiarios con riesgo elevado.
- 4. **Derivación y Articulación con la Red de Salud:**
  - En caso de detectar condiciones que requieran atención especializada, se orienta al beneficiario sobre la ruta de acceso a los servicios de salud.
  - Se coordina con la Secretaría de Salud y las EPS para facilitar el acceso a citas médicas, vacunación y otros servicios necesarios.
  - Se realiza acompañamiento en la gestión de trámites administrativos para garantizar que los beneficiarios accedan a los servicios de manera oportuna.
- 5. **Registro y Seguimiento:**
  - Se lleva un control de las actividades realizadas y el estado de salud de los beneficiarios.
  - Se documentan los casos identificados con necesidades de seguimiento.
  - Se elaboran informes periódicos sobre el impacto del servicio y las mejoras necesarias.

#### **Consideraciones:**

- Este servicio no sustituye la consulta médica, sino que busca detectar riesgos y orientar al beneficiario en la adopción de hábitos saludables.
- Cualquier riesgo identificado que requiera intervención médica será remitido a la red de salud correspondiente.
- La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de profesionales y recursos dentro del programa.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

### Objetivo:

Brindar a los adultos mayores beneficiarios del Centro Vida herramientas y conocimientos para desarrollar actividades productivas acordes con sus habilidades e intereses, promoviendo la autonomía, el sentido de utilidad y, en algunos casos, la generación de ingresos complementarios.

### Alcance:

Este servicio está dirigido a los beneficiarios del Centro Vida interesados en aprender y participar en actividades productivas, ya sea para su propio beneficio o para contribuir a proyectos comunitarios. Incluye capacitación teórico-práctica, acompañamiento en el desarrollo de emprendimientos y promoción de redes de cooperación.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Gestiona la oferta de capacitaciones y garantiza la articulación con entidades de apoyo.
- **Profesionales y facilitadores en emprendimiento y oficios:** Encargados de impartir la capacitación y asesorar a los beneficiarios.
- **Trabajador Social:** Apoya la identificación de beneficiarios y facilita el acceso a recursos o programas de apoyo.
- **Entidades Aliadas (SENA, cajas de compensación, ONG, sector privado):** Brindan formación técnica y acompañamiento en emprendimientos.

### Procedimiento:

#### 1. Diagnóstico de Intereses y Capacidades:

- Se realiza un sondeo inicial entre los beneficiarios para identificar habilidades previas e intereses en actividades productivas.
- Se evalúa la viabilidad de las capacitaciones según el contexto local y las oportunidades de comercialización o autoabastecimiento.
- Se registran los participantes interesados y se organizan grupos de formación.

#### 2. Desarrollo de Capacitaciones:

- Se imparten talleres prácticos en áreas como:
  - Artesanías y manualidades (tejido, pintura, cerámica, reciclaje creativo, etc.).
  - Agricultura urbana y huertas comunitarias.
  - Gastronomía y preparación de alimentos.

- Producción de bienes para autoconsumo o comercialización (jabones, velas, textiles, etc.).
- Se fomenta el aprendizaje en economía solidaria y manejo básico de finanzas para pequeños emprendimientos.
- Se incluyen módulos de fortalecimiento del autoestima y motivación para la productividad en la vejez.
- 3. **Acompañamiento en la Implementación de Actividades Productivas:**
  - Se brinda asesoría en la puesta en marcha de iniciativas individuales o colectivas.
  - Se gestiona el acceso a insumos básicos o herramientas, cuando sea posible.
  - Se promueve la participación en ferias, mercados locales o espacios de exhibición para la venta de productos.
- 4. **Seguimiento y Evaluación del Impacto:**
  - Se realiza un monitoreo del proceso de aprendizaje y de la implementación de los conocimientos adquiridos.
  - Se documentan experiencias exitosas para replicarlas o mejorar futuras capacitaciones.
  - Se incentiva el trabajo colaborativo y la vinculación con redes de apoyo.

#### **Criterios de Priorización:**

- Beneficiarios con habilidades previas en oficios que puedan potenciarse a través de capacitación.
- Adultos mayores en condición de vulnerabilidad económica que puedan beneficiarse de una actividad productiva.
- Personas con interés y compromiso en desarrollar un aprendizaje continuo.

#### **Consideraciones:**

- El servicio de capacitación no implica necesariamente la entrega de insumos ni garantiza acceso a financiamiento, pero orienta a los beneficiarios en la gestión de recursos.
- Se buscará articular con instituciones que apoyen el emprendimiento y la economía solidaria para fortalecer la sostenibilidad de las actividades productivas.
- La participación en estos programas es voluntaria, pero se recomienda la asistencia constante para garantizar el aprendizaje y desarrollo de habilidades.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE DEPORTE, CULTURA Y RECREACIÓN

### Objetivo:

Fomentar el bienestar físico, emocional y social de los adultos mayores a través de actividades deportivas, recreativas y culturales, promoviendo un envejecimiento activo y saludable.

### Alcance:

Este servicio está dirigido a todos los beneficiarios del Centro Vida e incluye actividades adaptadas a sus capacidades físicas y cognitivas, con un enfoque en la integración social y la mejora de la calidad de vida.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Planifica y supervisa la ejecución del servicio.
- **Profesionales en cultura y recreación:** Diseñan e implementan actividades adecuadas a la población beneficiaria.
- **Profesional en actividad física o fisioterapeuta:** Evalúa las condiciones físicas de los participantes y orienta las rutinas de ejercicio.
- **Voluntarios y redes comunitarias:** Apoyan la ejecución de eventos y actividades especiales.

### Procedimiento:

1. **Diagnóstico y Planificación de Actividades:**
  - Se realiza una valoración inicial para identificar intereses, habilidades y condiciones físicas de los beneficiarios.
  - Se diseña un plan de actividades deportivas, culturales y recreativas adaptado a las necesidades de los adultos mayores.
2. **Actividades Deportivas y de Actividad Física:**
  - Ejercicios de movilidad, equilibrio y fortalecimiento muscular.
  - Clases de baile, gimnasia suave y yoga adaptado.
  - Caminatas dirigidas y jornadas al aire libre.
  - Juegos recreativos que fomenten la actividad física de manera lúdica.
3. **Actividades Culturales y de Expresión Artística:**
  - Talleres de música, danza, pintura, teatro y manualidades.
  - Espacios de lectura, narración oral y club de escritura.
  - Cine-foros y actividades de memoria histórica.
  - Celebraciones culturales y festividades tradicionales.
4. **Recreación e Integración Social:**
  - Juegos de mesa, ajedrez, dominó, lotería y otras actividades de esparcimiento.
  - Excursiones y salidas recreativas según disponibilidad de recursos.

- Encuentros intergeneracionales para fortalecer lazos con niños y jóvenes de la comunidad.

**5. Seguimiento y Evaluación:**

- Se monitorea la participación y los beneficios observados en los beneficiarios.
- Se realizan ajustes en la programación según necesidades y retroalimentación de los participantes.

**Criterios de Priorización:**

- Beneficiarios con necesidad de fortalecer su movilidad y estado físico.
- Adultos mayores en riesgo de aislamiento social o depresión.
- Personas con interés y disposición para participar activamente en actividades grupales.

**Consideraciones:**

- Todas las actividades deben ser seguras y adaptadas a la condición física y cognitiva de los beneficiarios.
- Se promoverá la participación inclusiva y el acceso a la recreación sin barreras económicas o físicas.
- Se buscarán alianzas con entidades culturales, deportivas y comunitarias para fortalecer la oferta de actividades.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL TRABAJO ASOCIATIVO

**Objetivo:** Promover la generación de oportunidades económicas y el fortalecimiento del trabajo asociativo entre los adultos mayores mediante la gestión de programas y proyectos con entidades públicas y privadas.

**Alcance:** Aplica a todos los beneficiarios interesados en desarrollar actividades productivas colectivas o individuales, facilitando su formación, formalización y posicionamiento en el mercado laboral.

### Responsables:

- Coordinador del Centro Vida: Gestionar convenios y alianzas estratégicas para promover el trabajo asociativo.
- Facilitadores y formadores: Brindar capacitación en modelos de trabajo asociativo, emprendimiento y comercialización.
- Entidades públicas y privadas: Apoyar en la implementación de programas y financiamiento de proyectos productivos.

### Procedimiento:

1. **Identificación de beneficiarios:**
  - Realizar una caracterización de adultos mayores interesados en trabajo asociativo o emprendimiento.
  - Evaluar habilidades, experiencia y necesidades de formación.
2. **Capacitación y Formación:**
  - Ofrecer talleres sobre economía solidaria, modelos de negocio, administración y mercadeo.
  - Brindar asesoría en la creación de asociaciones o cooperativas de adultos mayores.
3. **Gestión de Proyectos y Formalización:**
  - Coordinar con entidades gubernamentales y privadas para el acceso a fondos de financiamiento.
  - Facilitar el registro y formalización de asociaciones o cooperativas.
4. **Promoción de Empleo y Comercialización:**
  - Gestionar espacios de comercialización para productos y servicios generados por los beneficiarios.
  - Promover la contratación de adultos mayores en empresas y entidades del sector público y privado.

### Consideraciones:

- El Centro Vida no implementa directamente proyectos productivos, sino que gestiona su desarrollo con terceros.
- Se priorizarán iniciativas sostenibles que generen impacto social y económico en los beneficiarios.
- La participación en estos programas es voluntaria y sujeta a disponibilidad de recursos y aliados estratégicos.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE ENCUENTROS INTERGENERACIONALES

### Descripción

Espacios de interacción entre generaciones para el intercambio de saberes y experiencias, fortaleciendo lazos comunitarios y promoviendo la integración social.

### Acceso

- Valoración inicial y caracterización del beneficiario.
- Acceso sin priorización, sujeto a disponibilidad de espacio y personal.
- Participación en eventos programados.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE PROMOCIÓN DE REDES DE APOYO PERMANENTE

### Objetivo:

Fomentar la creación y fortalecimiento de redes de apoyo comunitarias, familiares e institucionales que brinden acompañamiento y soporte continuo a los adultos mayores, promoviendo su integración social y mejorando su calidad de vida.

### Alcance:

Este servicio está dirigido a todos los beneficiarios del Centro Vida que requieran apoyo en la construcción de lazos comunitarios y familiares, así como en la articulación con instituciones públicas y privadas para el acceso a recursos y asistencia social.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Supervisar la gestión y desarrollo del servicio.
- **Trabajador social:** Identificar necesidades, articular actores y realizar acompañamiento a los beneficiarios.
- **Redes comunitarias y familiares:** Brindar apoyo, acompañamiento y participación en actividades organizadas.
- **Entidades públicas y privadas:** Apoyar con recursos, asesoría y oportunidades de integración para los beneficiarios.

### Procedimiento:

1. **Diagnóstico de Necesidades y Caracterización:**
  - Realizar una evaluación inicial para identificar beneficiarios en situación de aislamiento o con redes de apoyo debilitadas.
  - Aplicar instrumentos de caracterización social para conocer sus condiciones y necesidades.
2. **Identificación y Vinculación de Redes de Apoyo:**
  - Mapear actores clave en la comunidad, como vecinos, familiares, organizaciones sociales y grupos religiosos que puedan brindar acompañamiento.
  - Establecer alianzas con instituciones que promuevan la inclusión de adultos mayores en sus programas de apoyo.
  - Promover la vinculación con voluntarios y programas de asistencia social.
3. **Estrategias de Fortalecimiento de Redes:**
  - Organizar encuentros comunitarios y espacios de diálogo intergeneracional para fomentar la integración y solidaridad.

- Desarrollar programas de apadrinamiento en los que miembros de la comunidad brinden apoyo y compañía a adultos mayores en condición de vulnerabilidad.
- Facilitar actividades que refuercen lazos familiares y promuevan la participación de los adultos mayores en la vida social del municipio.

**4. Seguimiento y Evaluación:**

- Realizar visitas domiciliarias y seguimiento periódico para verificar la efectividad de las redes de apoyo establecidas.
- Registrar avances, dificultades y ajustes necesarios en la estrategia de intervención.
- Coordinar acciones con otras entidades en caso de identificar situaciones de riesgo o necesidad de atención especializada.

**Consideraciones:**

- La participación en este servicio es voluntaria y depende de la disponibilidad de redes comunitarias y familiares en cada territorio.
- Se dará prioridad a adultos mayores en condición de abandono, aislamiento o con escasos recursos sociales y económicos.
- El Centro Vida actuará como facilitador, pero no suplirá la responsabilidad de las familias ni de las instituciones competentes en la atención de los adultos mayores.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE USO DE INTERNET Y TICS

### Objetivo:

Reducir la brecha digital en la población adulta mayor mediante la capacitación y acceso a herramientas tecnológicas, permitiéndoles mejorar su comunicación, autonomía y participación en la sociedad digital.

### Alcance:

Este servicio está dirigido a todos los beneficiarios del Centro Vida que deseen aprender y fortalecer habilidades en el uso de dispositivos tecnológicos e internet para sus actividades diarias, desde acciones básicas como guardar un contacto en el celular hasta la gestión de trámites en línea y el acceso a información de interés.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Supervisar la implementación y gestión del servicio.
- **Facilitadores en TICs:** Encargados de impartir talleres y brindar acompañamiento en el aprendizaje tecnológico.
- **Voluntarios o aliados tecnológicos:** Apoyar en sesiones de aprendizaje y resolución de dudas.
- **Entidades públicas y privadas:** Proveer recursos, herramientas o acceso a capacitaciones especializadas.

### Procedimiento:

1. **Diagnóstico y Nivelación:**
  - Realizar una evaluación inicial para conocer el nivel de conocimiento y experiencia de cada beneficiario en el uso de TICs.
  - Identificar necesidades específicas como uso de celulares, computadoras, internet, redes sociales, plataformas de salud, entre otros.
2. **Capacitación y Talleres Prácticos:**
  - **Uso básico de dispositivos:** Manejo del celular, contactos, cámara, WhatsApp, llamadas y mensajes.
  - **Búsqueda y navegación en internet:** Cómo acceder a información confiable, usar Google, YouTube y otras plataformas de interés.
  - **Trámites y gestiones en línea:** Creación y manejo de cuentas bancarias, agendamiento de citas médicas, consulta de documentos y servicios gubernamentales.

- **Seguridad digital:** Prevención de fraudes, protección de datos personales y buenas prácticas en el uso de internet.
- **Entretenimiento y redes sociales:** Uso de Facebook, YouTube, aplicaciones de música, lectura digital y comunicación con familiares a través de videollamadas.
- 3. **Acceso a Equipos y Conectividad:**
  - Proporcionar acceso a dispositivos tecnológicos dentro del Centro Vida para prácticas supervisadas.
  - Gestionar acuerdos con entidades públicas o privadas para mejorar la conectividad y acceso a herramientas digitales.
  - Promover el uso de sus propios equipos tecnológicos.
- 4. **Acompañamiento Personalizado y Resolución de Dudas:**
  - Disponer de espacios donde los beneficiarios puedan recibir ayuda personalizada según sus necesidades tecnológicas.
  - Fomentar el apoyo entre pares, promoviendo que los adultos mayores con más experiencia en TICs ayuden a otros en su aprendizaje.
- 5. **Evaluación y Seguimiento:**
  - Medir el impacto de la capacitación a través de encuestas de satisfacción y pruebas prácticas.
  - Registrar avances individuales y ajustar la metodología según el progreso de los beneficiarios.

#### **Consideraciones:**

- La participación en los talleres y sesiones será voluntaria y adaptada al ritmo de aprendizaje de cada persona.
- Se priorizarán beneficiarios con menor acceso previo a la tecnología y mayor necesidad de herramientas digitales para su vida cotidiana.
- El Centro Vida gestionará alianzas con instituciones educativas o empresas del sector tecnológico para fortalecer el servicio.

## PROTOCOLO: SERVICIO DE AUXILIO EXEQUIAL

### Objetivo:

Brindar apoyo funerario a los adultos mayores beneficiarios del Centro Vida que, por su condición de vulnerabilidad, no cuenten con recursos económicos, seguros exequiales o una red de apoyo que pueda asumir los costos de sus servicios funerarios.

### Alcance:

Este auxilio cubre los gastos básicos del servicio exequial, hasta por un monto equivalente a un (1) salario mínimo mensual legal vigente, de acuerdo con las disponibilidades presupuestales del ente territorial.

### Responsables:

- **Coordinador del Centro Vida:** Gestiona la articulación con la entidad encargada de la prestación del auxilio y garantiza su ejecución.
- **Trabajador Social:** Realiza la evaluación socioeconómica del solicitante y verifica el cumplimiento de los requisitos.
- **Secretaría de Bienestar Social o su equivalente municipal:** Administra los recursos asignados para el auxilio y establece convenios con funerarias.
- **Personería Municipal:** Puede intervenir para garantizar la aplicación equitativa del beneficio.

### Procedimiento:

1. **Identificación de la necesidad:**
  - En caso de fallecimiento de un beneficiario del Centro Vida, un familiar, cuidador o la institución puede notificar la necesidad del auxilio a la administración del programa.
2. **Verificación de requisitos:**
  - Se debe comprobar que el adulto mayor no contaba con seguro exequial ni recursos personales suficientes para cubrir los gastos funerarios.
  - Se realiza una evaluación socioeconómica para determinar que la familia o red de apoyo no tiene capacidad para asumir los costos.
  - Se verifica la disponibilidad presupuestal del auxilio en el ente territorial correspondiente.
3. **Gestión del auxilio:**
  - Si se cumple con los requisitos, se gestiona la prestación del servicio con la funeraria o entidad con la que el ente territorial tenga convenio.

- En caso de no existir convenio, se pueden evaluar alternativas con la Secretaría de Bienestar Social.
- Se coordina la entrega del auxilio dentro de los términos establecidos para garantizar la disposición digna del cuerpo.

**4. Seguimiento y cierre del caso:**

- Se documenta el caso en el sistema de registro del Centro Vida.
- Se informa a la familia o responsables sobre la finalización del proceso y los servicios prestados.

**Criterios de Priorización:**

- Adultos mayores sin seguro exequial vigente.
- Personas en extrema pobreza o sin ingresos suficientes para costear un servicio funerario.
- Casos en los que no haya red de apoyo familiar que pueda asumir los costos.

**Consideraciones:**

- La prestación del auxilio está sujeta a la disponibilidad de recursos del ente territorial.
- No se entrega dinero en efectivo a los solicitantes; el apoyo se otorga mediante la cobertura directa de los costos funerarios con la entidad prestadora del servicio.

Esta guía puede ser utilizada libremente como referencia para el diseño y mejoramiento de procesos en Centros Día o Centros Vida. No obstante, queda expresamente prohibida su reproducción total o parcial, publicación en medios impresos o digitales, u otra utilización con fines comerciales o de lucro sin la autorización previa y escrita del autor.

Todos los derechos reservados.

César Alejandro Carmona Jaramillo.

Dado en Medellín, Colombia, en el año 2025.