

Descripción de cargos del ELEM

Objetivo, requisitos, funciones, jefatura y competencias de los cargos básicos de una residencia de larga estadía para personas mayores. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 5 letras i) y p), 7, 8, 10, 11 a 21, 25, 27, 29 y 30; Código del Trabajo; Ley 21.643.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-PER-01			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Para qué sirve

Este modelo describe los cargos con que funcionan la mayoría de las residencias: director(a) técnico(a), técnico(a) de enfermería, cuidador(a), manipulador(a) de alimentos y auxiliar de aseo. Sirve para contratar, para la inducción, para la evaluación de desempeño y para mostrar a la SEREMI de Salud que cada persona sabe lo que le corresponde.

En los requisitos, lo marcado como **Decreto 20** es obligatorio. Lo marcado como **Recomendado** es una buena práctica que la residencia decide si exige. Completa los espacios _____ y agrega los cargos propios, como director(a) administrativo(a), kinesiólogo(a) o nutricionista.

2. Lo que se pide a todo el personal

- Competencias para el cuidado de personas mayores (art. 14).
- Participación en el plan de inducción y capacitación anual del personal, con un mínimo de 22 horas (art. 5 letra p y art. 25).
- Reserva de los datos personales sensibles de los residentes a los que tenga acceso (art. 30).
- Recepción del reglamento interno, con registro de su recepción conforme (art. 27).
- Registro en la planta del personal, con su horario de trabajo y su turno (art. 29 letra a).

Recomendado para todos los cargos: certificado de antecedentes al día, inducción antes de quedar a cargo de residentes, compromiso de confidencialidad firmado, vacunas al día según las campañas del Minsal y conocer el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, que todo empleador debe tener (Ley 21.643).

Cuando cambia el personal, la jornada, el sistema de turnos o el número de trabajadores en relación con los residentes y su dependencia, la residencia solicita a la SEREMI de Salud la modificación de su autorización sanitaria dentro de 5 días hábiles, con la planta actualizada. El mismo plazo rige para el cambio de director(a) técnico(a), con los documentos que acreditan que cumple los requisitos del cargo (art. 7 letras b y c).

3. Director(a) técnico(a)

Objetivo del cargo: dirigir la atención sociosanitaria de la residencia y responder ante la autoridad sanitaria por su funcionamiento, para que cada residente reciba cuidados seguros, dignos y acordes a su nivel de dependencia.

Reporta a: representante legal o sostenedor(a) de la residencia: _____. Trabaja con la dirección administrativa, que le da apoyo coordinado y permanente (art. 11).

Requisito	Origen
Título profesional de una carrera del área de la salud y/o social, de 8 o más semestres de duración, con habilitación para ejercer la profesión.	Decreto 20, art. 12
Diplomado o postítulo en geriatría, gerontología o en materia de personas mayores, o experiencia profesional mínima de 1 año en otros ELEM o en establecimientos para el cuidado de personas adultas y mayores.	Decreto 20, art. 12

Requisito	Origen
Permanencia mínima en la residencia de 4 horas semanales si tiene hasta 15 residentes, y de 5 horas semanales si tiene más, en un horario que permita controlar su funcionamiento.	Decreto 20, art. 13
Designar a un(a) responsable que lo reemplace cuando no esté en la residencia, y estar disponible al menos por teléfono durante su jornada.	Decreto 20, art. 13
Si también ejerce la dirección administrativa: experiencia laboral en gestión administrativa.	Decreto 20, art. 11
Formación o experiencia en gestión de personas y turnos, y conocimiento de la Ley 20.584, de la Ley 21.719 de protección de datos personales y del manejo de fichas clínicas.	Recomendado
Copia de su certificado de título, carta de aceptación del cargo y duración y distribución de su jornada en la residencia (_____ horas semanales), que se presentan a la SEREMI de Salud con la solicitud de autorización.	Decreto 20, art. 5 letra i)

Funciones principales (art. 12, letras entre paréntesis):

- Responder ante la SEREMI de Salud por el funcionamiento de la residencia y el cumplimiento de las normas sanitarias (a).
- Asegurar que al ingreso se determine y registre el nivel de dependencia funcional, cognitiva y nutricional de cada residente con instrumentos de valoración geriátrica, y hacer cumplir el protocolo de ingreso y egreso (b y c).
- Velar por el ejercicio y la protección de los derechos y deberes de los residentes (d).
- Verificar el sistema previsional de salud de cada residente y gestionar su afiliación si no tiene; asegurar su atención en un centro de salud público o privado y gestionar la red de derivación (e, l y m).
- Definir con el equipo el plan de cuidados de salud y, con asesoría nutricional, el plan general de nutrición (f y h).
- Establecer y hacer cumplir los protocolos de urgencias médicas y de fallecimiento, y el plan de integración sociocomunitaria (g, i y q).
- Velar por la actualización diaria de la carpeta personal de cada residente, pedir a los centros de salud su informe de salud, cuidar los datos sensibles y facilitar el acceso del residente y de su representante (j).
- Informar sobre el estado de salud del residente en un lenguaje comprensible cuando él, su representante, su familia o su persona significativa lo pidan, y coordinarse con ellos ante caídas, heridas, descompensaciones y otras complicaciones (k y n).
- Coordinar a los profesionales externos que atienden en la residencia y colaborar con la dirección administrativa en funciones, turnos, permisos y vacaciones del personal (o y p).
- Supervisar el almacenamiento y el uso de medicamentos y la higiene en la manipulación de alimentos (r y s).
- Reportar al menos cada tres meses al SENAMA, por el medio que este disponga, la información administrativa de la residencia y la identificación de residentes y trabajadores (t).
- Organizar el plan de inducción y capacitación anual y, si dicta los cursos o los tiene a cargo, emitir el certificado que acredita las competencias del personal capacitado (art. 5 letra p).

Competencias deseables: liderazgo cercano, criterio clínico para tomar decisiones, comunicación clara con familias y equipo, organización, manejo de conflictos y enfoque de derechos.

4. Técnico(a) o auxiliar de enfermería

Objetivo del cargo: entregar los cuidados de enfermería que indican el médico y la dirección técnica, con foco en la administración segura de medicamentos, la prevención de complicaciones y el registro oportuno en la carpeta de cada residente.

Reporta a: director(a) técnico(a), según cuyas indicaciones cumple sus funciones (art. 18). La residencia define si además coordina a los cuidadores del turno: _____.

Dotación mínima: con residentes dependientes, un(a) auxiliar o técnico(a) con 12 horas diurnas de permanencia y uno(a) de llamada en la noche (art. 15 letra a); con residentes autovalentes, uno(a) de llamada durante las 24 horas (art. 16).

Requisito	Origen
Desempeñarse como auxiliar o técnico(a) en enfermería.	Decreto 20, arts. 15, 16 y 18
Para administrar heparina o insulina por vía subcutánea: demostrar entrenamiento recibido durante su formación o con un certificado de formación que lo acredite.	Decreto 20, art. 18 letra e)
Verificar antes de contratar su inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de la Superintendencia de Salud.	Recomendado
Curso de soporte vital básico vigente.	Recomendado
Experiencia en el cuidado de personas mayores: _____.	Recomendado

Funciones principales (art. 18, letras entre paréntesis):

- Administrar alimentación por sonda nasogástrica o de ostomía a los residentes con indicación médica (a).
- Apoyar las labores de cuidado y acompañar a los residentes en sus actividades de la vida diaria, incluido su aseo y confort según su nivel de dependencia (b y c).
- Realizar acciones para mantener o recuperar la movilidad de los residentes y prevenir úlceras por presión, según la indicación del profesional de salud (d).
- Administrar medicamentos por vía oral o tópica según protocolo y bajo indicación médica, y registrarlos en la carpeta del residente (e).
- Mantener ordenado el lugar de almacenamiento y las gavetas de medicamentos, y registrar la recepción y el uso de los medicamentos y alimentos que llegan de la atención primaria o de la farmacia (f y g).
- Guardar aparte los medicamentos vencidos o deteriorados y eliminarlos según corresponda (h).
- Como buena práctica: controlar signos vitales según la planificación, detectar a tiempo las señales de alerta y entregar el turno con la pauta de la residencia.

Competencias deseables: rigurosidad con medicamentos y registros, observación clínica, calma ante urgencias, trato respetuoso y disposición para enseñar técnicas a los cuidadores.

5. Cuidador(a)

Objetivo del cargo: acompañar y asistir a cada residente en su vida diaria, según su nivel de dependencia, de forma continua durante las 24 horas, respetando su autonomía, su intimidad y sus preferencias.

Reporta a: técnico(a) de enfermería de turno y director(a) técnico(a), según lo defina la residencia: _____.

Dotación mínima: con residentes dependientes, un(a) cuidador(a) por cada 8 residentes o fracción en el turno de día (12 horas) y uno(a) por cada 12 residentes o fracción en la noche; con residentes autovalentes, uno(a) por cada 20 residentes de día y de noche. En la noche siempre debe haber al menos 2 cuidadores (arts. 15 a 17). La dotación se registra en la Planta del personal y sistema de turnos.

Requisito	Origen
Competencias para el cuidado de personas mayores.	Decreto 20, art. 14
Para administrar alimentación por sonda: entrenamiento previo, como parte del plan de inducción y capacitación.	Decreto 20, art. 19 letra c)
Para administrar medicamentos por vía oral y enteral y tomar signos vitales cuando no está el técnico de enfermería: entrenamiento previo, demostrado con un certificado de formación.	Decreto 20, art. 19 letra g)
Capacitación para aplicar técnicas de soporte vital básico según los protocolos de actuación, que es una de sus funciones.	Decreto 20, art. 19 letra h)
Curso de cuidador(a) de personas mayores o experiencia equivalente, y enseñanza media completa.	Recomendado

Funciones principales (art. 19, letras entre paréntesis):

- Acompañar o asistir a los residentes en sus actividades de la vida diaria según su dependencia: movilización, baño, vestuario, alimentación, orden de la habitación y cambio de ropa de cama (a y b).
- Administrar alimentación por sonda a residentes con indicación médica en los horarios en que no está el técnico de enfermería, con el entrenamiento previo (c).
- Acompañar a los residentes a sus controles de salud o actividades en la comunidad: revisar antes su carpeta, registrar las observaciones e indicaciones de los profesionales y archivar las recetas (d).
- Mantener al día el registro de sus acciones en la carpeta personal del residente (e).
- Informar al equipo profesional cómo avanza cada residente en su plan integral (f).
- Administrar medicamentos orales y enterales con indicación médica y tomar signos vitales según protocolo en el horario en que no está el técnico de enfermería, con entrenamiento certificado y registro en la carpeta (g).
- Aplicar técnicas de soporte vital básico según los protocolos de la residencia (h).

El Decreto 20 indica que las labores de los cuidadores deben dirigirse única y directamente al cuidado de los residentes (art. 19). Recomendamos no asignarles la cocina, el aseo general ni tareas administrativas.

Competencias deseables: paciencia, empatía, respeto por la autonomía y la intimidad, observación de cambios en el residente, comunicación con el equipo y técnicas de movilización segura.

6. Manipulador(a) de alimentos

Objetivo del cargo: preparar y servir alimentos inocuos, nutritivos y adecuados a las indicaciones de cada residente, según el plan general de nutrición de la residencia.

Reporta a: director(a) técnico(a), que vela por la higiene en la manipulación de alimentos y define el plan general de nutrición con asesoría nutricional (art. 12 letras h y s). En lo administrativo: _____.

Requisito	Origen
Cumplir lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos (Decreto 977 de 1996 del Minsal), párrafos VI y VII del Título I, con las excepciones que indica el mismo artículo 20. La SEREMI de Salud lo verifica con su pauta de fiscalización.	Decreto 20, art. 20
Curso de manipulación higiénica de alimentos y experiencia en dietas especiales y consistencias modificadas (blanda, papilla, líquidos espesados).	Recomendado

Funciones principales:

- Preparar las comidas según la minuta y el plan general de nutrición, respetando las indicaciones de cada residente: dietas, consistencias, alergias y horarios.
- Aplicar medidas de higiene en todo el proceso: recepción, almacenamiento, preparación y servicio de los alimentos.
- Controlar fechas de vencimiento, rotación de productos y temperatura de refrigeradores y congeladores.
- Mantener limpios y ordenados la cocina, los utensilios y la vajilla.
- Avisar a la dirección técnica cuando un residente rechaza la comida, come mucho menos de lo habitual o tiene dificultad para tragar.
- No manipular alimentos si presenta diarrea, vómitos, fiebre o heridas sin cubrir en las manos, y avisar a su jefatura.

La residencia puede externalizar la alimentación. En ese caso debe contar con un plan de contingencia para cuando el servicio termine o se suspenda (art. 20).

Competencias deseables: orden, higiene rigurosa, puntualidad en los horarios de comida, disposición para adaptar preparaciones y trato amable en el comedor.

7. Auxiliar de aseo y lavandería

Objetivo del cargo: mantener limpios, desinfectados y ordenados los espacios de la residencia y la ropa de los residentes, para un ambiente seguro, agradable y libre de malos olores.

Reporta a: _____ (director(a) técnico(a) o director(a) administrativo(a), según lo defina la residencia).

Requisito	Origen
El Decreto 20 no fija requisitos de formación para este cargo. Exige contar con auxiliares de servicio para el aseo, la lavandería y la ropería en número suficiente para cumplir las condiciones de infraestructura, instalación y funcionamiento.	Decreto 20, art. 21
Experiencia en aseo de recintos de salud, residencias u hoteles, y capacitación en uso seguro de productos de limpieza, manejo de ropa sucia y de residuos.	Recomendado

Funciones principales:

- Limpiar y desinfectar habitaciones, baños, comedor, pasillos y espacios comunes según el procedimiento de rutina de aseo y limpieza de la residencia (art. 8 letra g).
- Lavar, secar, planchar y ordenar la ropa de los residentes y la ropa de cama, sin cruces entre la ropa sucia y la limpia (art. 10 letra s).
- Devolver la ropa de cada residente a su espacio individual, identificado con su nombre.
- Retirar los residuos al menos una vez al día o cuando el contenedor llegue a 3/4 de su capacidad, con las bolsas cerradas (art. 10 letra t).
- Mantener ordenado el espacio de útiles de aseo y avisar cuando falten insumos o haya desperfectos.
- Respetar la intimidad de los residentes: golpear antes de entrar, no mover sus objetos personales sin permiso y avisar al cuidador si observa algo fuera de lo normal.

Competencias deseables: prolijidad, discreción, buen trato con residentes y familias, y cuidado en el uso de productos químicos.

8. Entrega de la descripción de cargo

Cada trabajador recibe la descripción de su cargo al ingresar y cada vez que cambie. Recomendamos revisarla una vez al año, junto con la evaluación de desempeño. Si se anexa al contrato de trabajo, conviene revisarla antes con un asesor laboral. Esta hoja se usa solo para acreditar la entrega y se guarda con la carpeta laboral de cada trabajador, con acceso restringido (Código del Trabajo, art. 154 bis; Ley 21.719).

Nº	Nombre del trabajador	Cargo	Fecha de entrega	Firma
1				
2				
3				
4				

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			