

| | |
|-----------------|-----------------------|
| Vigencia | Código |
| | GIS-DPE-NT-003 |

NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE

| ACTIVIDAD | NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
|--------------------------|--------------------|---|--|--------------|
| Elaboración: | Juan Pablo Mayorga | Analista de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos | | 14-04-2021 |
| | Ceneida Navarrete | Técnica de Protección Especial | | 14-04-2021 |
| | Alfredo Uquillas | Analista Dirección de Servicios, Procesos y Calidad |  Firmado electrónicamente por: CARLOS ALFREDO UQUILLAS | 14-04-2021 |
| Revisión Técnica: | Maura Vásquez | Directora de Prevención de Vulnerabilidad de derechos (S) | | 14-04-2021 |
| | Cumandá Martínez | Subsecretaria de Protección Especial (E) | | 14-04-2021 |

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  Ministerio de Inclusion Económica y Social | INSTRUCTIVO ATENCION A PERSONA USUARIAS A TRAVES DEL PORTAL WEB - MIES | Versión: 1.0 |
| | CÓDIGO: | Página: 3 de 7 |

| | | | |
|-------------|---------------------|---|------------|
| Revisión: | Cynthia Velastegui | Directora de Servicios Procesos y Calidad | 14-04-2021 |
| Aprobación: | Marco Tulio Sánchez | Viceministro de Inclusión Social | 15-04-2021 |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Descripción del cambio | Responsable | | | Fecha |
|---------|-------------------------|---------------|---|-------|------------|
| | | Nombre | Cargo | Firma | |
| 1 | <i>Versión Original</i> | Marco Sánchez | <i>Viceministro de Inclusión Social</i> | | 15-04-2021 |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 3 de 36 |

ÍNDICE

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1. OBJETO | 6 |
| 2. CAMPO DE APLICACIÓN | 6 |
| 3. OBJETIVOS | 6 |
| 3.2. Objetivos específicos | 6 |
| 4. REFERENCIAS NORMATIVAS | 12 |
| 5. REQUISITOS | 21 |
| 5.1. Atención integral a la persona habitante de calle | 21 |
| 5.1.1. Observación | 21 |
| 5.1.2. Abordaje | 22 |
| 5.1.3. Identificación y derivación | 22 |
| 5.1.4. Atención Médica inmediata | 22 |
| 5.1.5. Constatación de documentos de identificación | 22 |
| 5.1.6. Ubicación de la Familia | 22 |
| 5.1.7. Ingreso al Servicio | 23 |
| 5.1.8. Plan de Intervención Individual (Plan de Vida) | 23 |
| 5.1.9. Atención acompañamiento psicológico | 23 |
| 5.1.10. Identidad | 23 |
| 5.1.11. Salud | 23 |
| 5.1.12. Educación y formación | 24 |
| 5.1.13. Actividades para el desarrollo de capacidades | 24 |
| 5.1.14. Expediente | 24 |
| 5.1.15. Seguimiento y evaluación | 25 |
| 5.1.16. Informe de Cierre del Caso | 25 |
| 5.2. Fortalecimiento Familiar | 25 |
| 5.2.1. Diagnóstico familiar | 25 |
| 5.2.2. Intervención | 25 |
| 5.2.3. Inclusión Social y Económica | 25 |
| 5.2.4. Corresponsabilidad Familiar | 26 |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 4 de 36 |

| | |
|--|----|
| 5.3. Gestión del Talento Humano..... | 26 |
| 5.3.1. Perfil y funciones del talento humano | 26 |
| 5.3.2. Análisis de casos | 30 |
| 5.3.3. Voluntariado..... | 30 |
| 5.3.4. Responsabilidad | 30 |
| 5.3.5. Autocuidado del personal..... | 31 |
| 5.3.6. Asistencia técnica | 31 |
| 5.3.7. Capacitación | 31 |
| 5.3.8. Cambios de Personal | 31 |
| 5.4. Gestión Administrativa | 31 |
| 5.4.1. Coordinación interinstitucional e intersectorial..... | 31 |
| 5.4.2. Planificación | 31 |
| 5.4.3. Informe de Gestión Mensual..... | 32 |
| 5.4.4. Informe Semestral..... | 32 |
| 5.4.5. Registro y Actualización de la Información | 32 |
| 5.4.6. Permiso de funcionamiento | 32 |
| 5.4.7. Horario de atención | 33 |
| 5.4.8. Cierre de servicio..... | 33 |
| 5.5. INFRAESTRUCTURA | 33 |
| 6. ANEXOS | 34 |
| 7. BIBLIOGRAFÍA..... | 35 |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 5 de 36 |

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la habitabilidad de la calle se sustenta en factores multicausales. Es un grupo con connotaciones especiales de vulnerabilidad, que debe analizarse de manera integral, al representar una problemática social compleja, que amerita intervenciones eficientes.

En la definición de “habitante de calle” no existe un consenso, sin embargo para los fines del presente documento se hará referencia a habitantes de calle como: *“una población de niños, jóvenes, adultos, ancianos y familias (...) que sin distinción de edad, sexo, raza, estado civil, condición social, mental u oficio, viven allí permanentemente o por periodos prolongados y establecen con su entorno una estrecha relación de pertenencia y de identidad; haciendo de la vida de la calle una opción temporal o permanente en el contexto de una racionalidad y de una dinámica sociocultural que les es propia y particular.”*¹

El Organismo Mundial de la Salud - OMS al referirse a condiciones de exclusión social, define a los habitantes de calle como *“un grupo especialmente vulnerable; comprende grupos en los que podríamos incluir personas que generalmente no tienen recursos económicos, sin redes de salud, sociales o familiares de apoyo.”*

La exclusión social está íntimamente relacionada con el tema de los habitantes de calle; el Consejo de Juventud de España define la exclusión social como *“[...] un fenómeno que conjuga una serie de factores endógenos (sexo, edad, raza...) y exógenos (extracto social, cultural, económico...) que dificultan o impiden el desarrollo integral del individuo. Entonces, bajo esta mirada, el concepto es dual porque cada persona debe desarrollar unas capacidades y hacer esfuerzos para integrarse socialmente; pero cada persona podrá lograr o no su propósito dependiendo del medio en que se desenvuelve.”*²

La atención de las personas habitantes de calle se realiza a través de instituciones locales y nacionales, mismas que requieren fortalecerse sus acciones para mejorar las condiciones de vida de las personas habitantes de calle; a través de un trato humano integral, adecuado y socialmente sostenible, generando conciencia sobre la importancia de reconstruir la vida de estas personas.

En este contexto y en el marco de la normativa legal se ha construido la presente Norma Técnica para la Atención a Personas Habitantes de Calle, proceso que inició a finales de 2013 en coordinación entere la Fundación Patronato San José (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito) y el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES; así también participaron profesionales y técnicos de entidades nacionales y territoriales, ciudadanía, instituciones de la sociedad civil y personas habitantes de la calle

La Norma Técnica considera que, en la garantía y restitución de sus derechos de las personas habitantes de calle, es necesario una articulación interinstitucional e intersectorial, tanto a nivel nacional como en los niveles desconcentrados, para prevenir que las personas vivan en la calle y atender a las que ya viven en ella, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y superación la situación de vulneración de derechos a la que están expuestas.

¹ RUIZ, Javier Omar et al., *Gamines, instituciones y cultura de la calle*, Corporación Extramuros, Bogotá, 1998, p. 21
² CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA. Exclusión Social, Una Realidad a Superar. (en línea). Madrid: 2003. (Consulta: 3 nov. 2005). Disponible en internet: www.cje.org. p. 12-13

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 6 de 36 |

En esta normativa técnica encontrará los siguientes aspectos: Objeto, campo de aplicación, referencias normativas y requisitos para la implementación del servicio de atención a personas habitantes de calle.

1. OBJETO

La presente Norma Técnica es de cumplimiento obligatorio y su fin es regular el funcionamiento del Servicio de Atención a Personas Habitantes de Calle para personas mayores de 18 años habitantes de calle. Tiene por objetivo operativizar y homologar la prestación del servicio, en corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo, Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM), Ley Orgánica de Personas con Discapacidad y demás normas nacionales e internacionales aplicables para el efecto.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

La presente Norma Técnica es de cumplimiento obligatorio en todo el territorio ecuatoriano, para las entidades cooperantes públicas y privadas que ejecutan este servicio, cuya modalidad es extramural e intramural.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

1. Establecer lineamientos para la implementación del servicio de atención a personas habitantes de calle, a través de una intervención integral y articulación intra e interinstitucional, así como intersectorial; que prevengan la vida en la calle y permitan su superación, mitigando y reduciendo el daño ocasionado por esta opción de vida.

3.2. Objetivos específicos

1. Brindar atención psico-social a la población habitantes de calle.
2. Desarrollar acciones que promuevan el acceso a servicios de protección social públicos y privados.
3. Promover el desarrollo de habilidades y capacidades de la población habitante de calle.
4. Brindar albergue, alimentación y aseo personal a las personas habitantes de calle.
5. Promover la inclusión económica y social de las personas habitantes de calle.
6. Fortalecer la coordinación interinstitucional en los diferentes niveles de gobierno, que permita la atención oportuna a la población objetivo.

Población objetivo:

Personas mayores de 18 años en situación de calle con o sin referente familiar, que no cuentan con un lugar de vivienda y han hecho de la calle su forma de vida. La población objetivo de

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 7 de 36 |

atención se ubica en los quintiles uno y dos de pobreza, en condiciones de vulnerabilidad, a nivel nacional.

Requisitos de ingreso al servicio:

Los requisitos para el ingreso al Servicio de Atención a Personas Habitantes de Calle son:

- a. Ser registrado en ficha de identificación.
- b. Levantamiento de información socioeconómica que confirme su situación y vulnerabilidad.
- c. Documentos de identificación (cédula, pasaporte, partida de nacimiento, u otro) si los tuviere, de otra manera el servicio realizará el apoyo necesario para su obtención dentro del marco normativo nacional. En caso de no tener documento de identidad, igual se prestará el servicio a esta población.

Tipo de prestadores del servicio:

El Servicio de Atención a Personas Habitantes de Calle, se ejecutará únicamente en aquellas Unidades de Atención, debidamente autorizadas por el MIES, a través de los siguientes tipos de prestadores del servicio:

Bajo convenio: Son servicios ejecutados a través de diferentes organizaciones públicas y privadas que cuentan con financiamiento del MIES como: Gobiernos Autónomos Descentralizados, Organizaciones Religiosas y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Públicos sin fondos MIES: Son servicios que ejecutan diferentes instituciones públicas que no cuentan con financiamiento ni dependencia del MIES.

Privados: Son servicios que ejecutan diferentes entidades o empresas privadas y personas naturales que cuentan con financiamiento propio y no dependen del MIES.

Principal enfoque con el que trabaja el servicio

Se consideran los siguientes enfoques:

Enfoque de ciclo de vida: La protección de los derechos debe garantizar el bienestar de las personas en las distintas fases o etapas del ciclo vital, al igual que la promoción y fomento del respeto intergeneracional.

Enfoque de Derechos: Este enfoque reconoce que todas las personas, independientemente de su género, edad, cultura, nacionalidad, condición económica o cualquier otra distinción, son sujetos de derechos. Considerando que los derechos son universales, indivisibles e interdependientes, el enfoque de derechos se traduce en que la persona y sus necesidades son el centro de las acciones del Estado que hacen posible el ejercicio de sus derechos.

Enfoque de Género: Permite comprender la construcción social y cultural de roles asignados entre hombres y mujeres, que históricamente han sido fuente de inequidad, violencia y vulneración de derechos. Permite velar por garantizar la plena igualdad en el acceso a derechos entre personas diversas.

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 8 de 36 |

Enfoque Intergeneracional: Este enfoque reconoce el conocimiento y la experiencia de las personas adultas mayores y su aporte en el logro de una sociedad más equitativa e incluyente.

Enfoque Intercultural: Fomenta prácticas de convivencia intercultural a través del reconocimiento y valoración de las diversidades que confluyen en los procesos de movilidad humana. Las intervenciones deben ser coherentes y alineadas a lo largo del país, pero que atiendan a los rasgos culturales propios de ciertos grupos o espacios.

Enfoque de Desarrollo Humano: Consiste en ampliar las libertades y capacidades de las personas en riesgo de calle y en situación de calle (EN y DE calle) de modo que puedan aprovechar las posibilidades que consideren más valiosas y así garantizar su posibilidad para procurar su bienestar y potenciar sus capacidades para que quienes se encuentran en riesgo de calle no concreten ese riesgo, y quienes se encuentren en situación de calle puedan desarrollar el proyecto de vida que definan, bien sea el de dejar atrás la vida en calle, o el de permanecer en la calle en condiciones más dignas y con garantía para el ejercicio de sus derechos.

Diferencial. Es el reconocimiento de un estilo de vida (sentencia Corte Constitucional T-043 de 2015), y el ajuste institucional necesario para proteger y garantizar derechos en el marco de ese estilo, de forma que la persona se pueda desarrollar en condiciones dignas, o superar la situación de calle si así lo decide.

Enfoque de curso de vida: Es el abordaje de las personas, familias y comunidades durante el continuo vital, que permite entender la relación dinámica de situaciones que ocurren en los distintos momentos de la vida y las consecuencias de esas experiencias acumulativas sobre el desarrollo humano (MSPS, 2015, p. 4), que posibilita identificar, visibilizar y comprender las diferentes necesidades que enfrentan mujeres y hombres habitantes de calle, en los diferentes momentos y trayectorias de su desarrollo humano y social, así como los impactos que el proceso de envejecimiento genera en esta población.

Enfoque Territorial: Permite que los lineamientos de la política pública del servicio de personas habitantes de calle logren intervenciones acordes con la realidad social, política y económica de los territorios, es decir, que sean flexibles e integrales, y que incluyan activamente a sus pobladores, de manera que los territorios superen las intervenciones sectoriales y poblacionales. Este enfoque busca que los lineamientos para la garantía de derechos y la inclusión de la población habitante de calle respondan a las particularidades y realidades de la población en cada territorio en donde se implementen.

Enfoque Interseccional: Identifica y valora las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, religiosas, étnicas, geográficas, físicas y otras que son parte simultánea de la identidad individual y comunitaria de las personas y adecúa a estas condiciones las acciones, servicios y políticas públicas destinadas a la atención, protección y restitución de sus derechos.

Enfoque de diversidad: Reconocer a las personas en la diversidad como iguales, desde todas las expresiones y diferencias, como un mecanismo de reconocimiento de la unidad.

Enfoque diferencial: Adopción de acciones afirmativas para erradicar la discriminación y garantizar el derecho a la igualdad, asumiendo que personas en situaciones similares deben ser tratadas de forma igual y aquellas que están en situaciones distintas, en forma proporcional a esta diferencia.

| | | |
|--|--|------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 9 de 36 |

Principales Generalidades de Funcionamiento del Servicio*Eje I: Prevención - Identificación

El equipo técnico especializado realizará el abordaje de personas habitantes de calle, utilizando metodologías de trabajo en calle para el registro de la población; en la primera atención (atención emergente de ser necesario) se coordinará con otras instituciones especializadas a nivel desconcentrado, quienes brindarán asistencia inmediata a las necesidades de estas personas para después derivar a instituciones de salud pública de primer nivel (Centros y Sub - centros de salud).

Así también, se realizará un trabajo directo en calle con el propósito de:

- Realizar un diagnóstico situacional: mapeo de actores y lugares de mayor incidencia de personas habitantes de calle
- Identificar, abordar y registrar a las personas habitantes de calle.
- Derivar al primer nivel de Salud a las personas habitantes de calle.
- Brindar asistencia inmediata: traslado al domicilio, alimentación, vestuario entre otras.
- Coordinar la identificación de caso de personas desaparecidas con la DINASED.
- Gestionar la obtención de documento de identificación.
- Sensibilizar y educar a la comunidad sobre la problemática y responsabilidad social hacia los grupos de atención prioritaria.

Eje II: Atención

La atención emergente hace referencia a asistencia inmediata que las personas requieren, donde se priorizan los aspectos de riesgo, generalmente atención médica y psicológica en crisis.

Una vez atendida la situación emergente, inicia la atención de la persona habitante de calle mediante alojamiento nocturno, alimentación (cena, desayuno), lugar para su aseo personal (duchas), ropa y acompañamiento profesional, en el lapso reducido de su estadía; atiende a hombres solos, mayores de edad y mujeres mayores de edad con o sin hijos menores que se encuentren en situaciones de calle, sin recursos, que requieren solución provisoria con carácter de emergencia. Para hacer uso del servicio se debe acceder a la entrevista profesional, para realizar el diagnóstico socioeconómico y psicológico, a fin de confeccionar el informe social y aceptar las normas de convivencia.

El proceso de inclusión a los servicios MIES, se lo realizará si se cuenta con la aceptación de la persona, en los casos de niñas, niños y adolescentes se realizará los trámites legales para contar con las medidas administrativas o judiciales que permitan el ingreso a un servicio.

Una vez la persona habitante de calle ingresa al servicio, se considerará el tiempo de adaptación de que necesitan para su integración a las actividades y dinámicas propias del centro.

Dentro de esta fase, se debe realizar las siguientes acciones

- Gestión de evaluación médica y psicológica
- Remisión de casos
- Identificación de espacios para alimentación
- Dotación de alimentación

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 10 de 36 |

- Identificación de espacios para alojamiento.
- Evaluación Socioeconómica
- Programación del proceso de reinserción familiar

Coordinación para la atención en servicios especializados del MIES y de otras instituciones, entre los servicios se encuentra: de personas adultas mayores, de personas con discapacidad, de personas con discapacidad psicosocial y de personas con consumo problemático de alcohol y otras drogas.

Una vez que la persona habitante de calle, este inmerso en uno de los servicios, se realizará el seguimiento de la inclusión social, económica o laboral; así como la elaboración de planes de intervención.

Eje III: Inclusión Social y Económica

La Inclusión Social, es el *“proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”*. Pone énfasis en el derecho de las personas de *“tener una vida asociada siendo un miembro de una comunidad”* (MIES 2017). Se lo realizará a través de la coordinación interinstitucional e interministerial (GAD, provincial, municipal y parroquial), como salud, educación, programas de vivienda, organizaciones sociales y ONG.

La inclusión social y económica de las personas habitantes de calle requiere de la coordinación intrainstitucional, interinstitucional e intersectorial para la atención en servicios especializados de acuerdo a la necesidad específica esta población, mediante un proceso de intervención que promueve la inclusión social y reinserción familiar, a través de varios servicios como rehabilitación de adicciones, recuperación de nexos familiares, capacitación y ubicación laboral, soluciones de vivienda y otros planes de inclusión social.

Esta fase es la continuidad de las 2 anteriores, con una intervención integral en varios niveles: psicológica, familiar, grupal, terapia de adicciones en comunidad terapéutica, tanto con instituciones públicas y privadas que ofrecen servicios de inclusión socio – económica y seguimiento de procesos inclusivos.

Principios Conceptuales – Teóricos del Servicio*

Atención prioritaria: Las instituciones públicas y privadas están obligadas a implementar medidas de atención prioritaria y especializada; y generar espacios preferenciales y adaptados que respondan a las diferentes etapas y necesidades de las personas habitantes de calle, en la dimensión individual o colectiva.

Igualdad formal y material: Todas las personas son iguales ante la ley y gozarán de su protección y beneficio sin discriminación alguna. Se garantizará el trato justo y proporcional en las condiciones de acceso y disfrute de satisfacciones necesarias para el bienestar de las personas habitantes de calle, sin distinción de ninguna naturaleza.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 11 de 36 |

No discriminación: Se prohíbe toda discriminación o distinción no razonable contra las personas habitantes de calle, ni deberá estar sujeta a acciones u omisiones que tengan como efecto anular, excluir o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra circunstancia de la vida pública o privada;

Responsabilidad social colectiva: Será obligación solidaria del Estado, sociedad y la familia respetar los derechos de las personas habitantes de calle, así como generar condiciones adecuadas y eficaces para el desarrollo de sus proyectos de vida.

Principio de Protección: Es deber del Estado brindar garantías necesarias para el pleno goce y ejercicio de los derechos de las personas. Es una obligación prestar a las personas habitantes de calle la protección oportuna, adecuada, prioritaria y especializada para la garantía y eficacia de sus derechos.

Protección especial a personas con doble vulnerabilidad: Se garantizarán el derecho a la protección especial a todas las personas, particularmente a aquellas con discapacidad, privadas de libertad, quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, en situación de riesgo, víctimas de violencia doméstica y sexual, víctimas de desastres naturales o antropogénicos por constituir una situación de doble vulnerabilidad.

Dignidad humana: Las personas habitantes de la calle deben ser respetadas y valoradas en su condición de seres humanos y ciudadanos, en cumplimiento de las leyes, aunque ello no signifique que el Estado debe hacer iguales las condiciones de vidas de todas las personas (Bohorquez, 2018)

Autonomía personal: Es la posibilidad que tienen las personas habitantes de la calle de decidir sobre su vida, y de adoptar según sus características, etapa del curso de vida y condiciones internas y externas, el estilo de vida que consideren, en el marco del respeto de los derechos individuales y colectivos, siempre y cuando su decisión corresponda a su libre elección, y no a la falta de garantías y derechos para desarrollar otra opción de vida.

Participación social o ciudadana: Es el derecho y obligación de los ciudadanos a intervenir activamente en la toma de decisiones que afectan el desarrollo de sus condiciones de vida a nivel individual y/o colectivo.

Solidaridad: La sociedad, el Estado, las familias y los habitantes de la calle se apoyarán para lograr el goce efectivo de sus derechos y la inclusión social de las personas que se encuentran en riesgo o desventaja social para ejercerlos.

Concurrencia: La Nación y las entidades territoriales deberán actuar oportuna, armónica y conjuntamente, en pro de la garantía y restablecimiento de los derechos de las personas habitantes de la calle, así como para lograr su inclusión social.

Coordinación: Las entidades territoriales y nacionales deberán trabajar armónicamente para lograr los fines de la presente política.

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 12 de 36 |

Complementariedad: Conlleva el desarrollo de la capacidad política-organizacional nacional y territorial, para articular la presente política con las demás políticas sociales, con el fin de potenciar los resultados de la prevención y atención a las personas habitantes de calle.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

| | |
|---------------------------------|--|
| Constitución del Ecuador | <p>Art. 3 numeral 1: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.”</p> <p>Art.35: “[...]La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.”</p> <p>Art. 36: “Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años.”</p> <p>Art. 38, numerales 1: “Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente.”; 3: “Desarrollo de programas y políticas destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social.”; 4:”Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o negligencia que provoque tales situaciones.” 9: “Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental.”; [...] “La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las instituciones establecidas para su protección.”</p> <p>Art. 47, numerales 2: “La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.”; 6: “Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.”; 9: “La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.”; numeral 10: “El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.”</p> <p>Art. 48, numerales: 5: “El establecimiento de programas especializados para</p> |
|---------------------------------|--|

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 13 de 36 |

| | |
|--|---|
| | <p>la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.”; 7: “La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.”</p> <p>Art. 66; numerales: 2: “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.”; 3: “El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.”</p> <p>Art. 67.- “Se reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes [...]”</p> <p>Título VII – Régimen del Buen Vivir</p> <p>Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.</p> <p>El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.</p> <p>El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.</p> <p>Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de</p> |
|--|---|

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 14 de 36 |

| | |
|---|---|
| | <p>discapacidad.</p> <p>La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social.</p> <p>El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.</p> <p>Art. 342.- El Estado asignará, de manera prioritaria y equitativa, los recursos suficientes, oportunos y permanentes para el funcionamiento y gestión del sistema.</p> <p>Art. 363.- El Estado será responsable de:</p> <p>5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.</p> |
| LOPAM | <p>Contempla entre otros beneficios: alimentos, exoneraciones, impuestos, tarifa de transportes, espectáculos, tarifas de agua, luz y teléfono con el 50% de descuento; hogares de protección, salud, educación, entre otros;</p> |
| Ley Orgánica del Régimen Municipal, Codificación, 2005 | <p>Art. 11: “A la municipalidad le corresponde, cumpliendo con los fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos.</p> <p>Los fines esenciales del municipio, de conformidad con esta Ley, son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales; 2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales; 3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación; y, 4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de su jurisdicción.” <p>Art. 14.- “Son funciones primordiales del municipio, sin perjuicio de las demás que le atribuye esta Ley, las siguientes:</p> <p>[...]11a. Planificar, coordinar y ejecutar planes y programas de prevención y atención social;”</p> <p>Art. 155.- “En materia de protección, seguridad y convivencia ciudadanas, la administración municipal deberá, de acuerdo con sus posibilidades, cooperar y coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) En la formulación de políticas locales sobre protección, seguridad y convivencia ciudadanas; b) En la definición de formas de coordinación para la seguridad y convivencia ciudadanas; c) En la contribución al financiamiento de la seguridad ciudadana; |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 15 de 36 |

| | |
|--|---|
| | <p>d) En los procesos de evaluación de seguridad y convivencia ciudadana; y, e) En la elaboración y ejecución de planes de protección a la población en riesgo.”</p> |
| Código Orgánico Integral Penal, 2014 | <p>Artículo 91.- Trata de personas. -La captación, transportación, traslado, entrega, acogida o recepción para sí o para un tercero, de una o más personas, ya sea dentro del país o desde o hacia otros países con fines de explotación, constituye delito de trata de personas.</p> <p>Constituye explotación, toda actividad de la que resulte un provecho material o económico, una ventaja inmaterial o cualquier otro beneficio, para sí o para un tercero, mediante el sometimiento de una persona o la imposición de condiciones de vida o de trabajo, obtenidos de:</p> <p>[...] 3. La explotación laboral, incluida el trabajo forzoso, la servidumbre por deudas y el trabajo infantil. [...]</p> <p>6. La mendicidad.</p> <p>[...] 8. Cualquier otra modalidad de explotación.</p> |
| Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006 | <p>Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad Los Estados Partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad, asegurando en especial que:</p> <p>a) Las personas con discapacidad tengan la oportunidad de elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir, en igualdad de condiciones con las demás, y no se vean obligadas a vivir con arreglo a un sistema de vida específico;</p> <p>b) Las personas con discapacidad tengan acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta;</p> |
| Ley Orgánica de Discapacidades, 2012 | <p>Artículo 86.- De la protección y promoción social. - Las personas con discapacidad tienen derecho a la protección y promoción social del Estado dirigidos al máximo desarrollo de su personalidad, fomento de autonomía y la disminución de la dependencia.</p> <p>Artículo 87.- Políticas de promoción y protección social. -La autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social y/o los gobiernos autónomos descentralizados articularán con las entidades públicas y privadas, el desarrollo y ejecución de políticas destinadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar la autonomía, goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad; 2. Orientar y capacitar a las personas y las familias que tienen bajo su cuidado a las personas con discapacidad, en el buen trato y atención que deben prestarles; 3. Promover de manera prioritaria la reinserción familiar de personas con discapacidad en situación de abandono y excepcionalmente insertarlas en instituciones o centros de referencia y acogida inclusivos, para lo cual la |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 16 de 36 |

| | |
|--|--|
| | <p>institución responsable asegurará su manutención mientras la 4. Incorporar de forma temporal o permanente a personas con discapacidad en situación de abandono en hogares sustitutos de protección debidamente calificados por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, asegurando su manutención mientras la persona con discapacidad permanezca bajo su cuidado;</p> <p>5. Implementar centros diurnos de cuidado y desarrollo integral para personas con discapacidad;</p> <p>6. Crear centros de referencia y acogida inclusivos para el cuidado de personas con discapacidad en situación de abandono;</p> <p>7. Establecer mecanismos de participación, solidaridad y responsabilidad comunitaria para la integración e interacción social de las personas con discapacidad y sus familias;</p> <p>8. Establecer mecanismos para la inclusión de las niñas y los niños con discapacidad en centros de desarrollo infantil;</p> <p>9. Implementar prestaciones económicas estatales para personas con discapacidad en situación de extrema pobreza o abandono;</p> <p>10. Apoyar económicamente el tratamiento médico necesario y óptimo de enfermedades de las personas con discapacidad; y,</p> <p>11. Financiar programas y proyectos que apoyen a la sostenibilidad de los niveles asociativos de y para la discapacidad.</p> |
| Acuerdo Ministerial N° 051 13-Dic-2018 | <p>Aprobación de las Normas Técnicas para la Aplicación de la Prestación de Servicios en Centros y Servicios Gerontológicos:</p> <p>a) Norma Técnica para la Aplicación de la Prestación de Servicios en Centros y Servicios Gerontológicos Residenciales</p> <p>Numeral 5.1.1. Ingreso al servicio: “La unidad de atención debe aplicar la ficha de aceptación e ingreso en el que constan datos de identificación del usuario y su familia, en caso de tenerla.”</p> <p>b) Norma Técnica para la Aplicación de la Prestación de Servicios en Centros y Servicios Gerontológicos Diurnos</p> <p>c) Norma Técnica para la Aplicación de la Prestación de Servicios en Centros y Servicios Gerontológicos en Espacios Activos de Socialización y Encuentro</p> <p>Norma Técnica para la Aplicación de la Prestación de Servicios en Centros y Servicios Gerontológicos en Atención Domiciliaria</p> |
| Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD, 2010 | <p>COOTAD. Art. 54 Funciones. -</p> <p>a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;</p> <p>b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;</p> <p>j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, Juntas cantonales y redes de</p> |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 17 de 36 |

| | |
|---|---|
| | <p>protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;</p> <p>Art. 84 Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:</p> <p>a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción distrital metropolitana, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas metropolitanas, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;</p> <p>b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;</p> <p>[...]</p> <p>j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;</p> |
| Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2010 | <p>Art. 3 numeral 2.- Objetivos “articular y coordinar la planificación de los distintos niveles de gobierno y entre éstos;” lo cual coadyuva a garantizar la distribución equitativa y presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios. La descentralización y desconcentración se constituye en un quiebre de la política pública que permite una gestión eficiente y cercana a la población.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;</p> <p>Art. 84 Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:</p> <p>a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción distrital metropolitana, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas metropolitanas, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;</p> <p>b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;</p> <p>[...]</p> <p>j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;</p> |
| Convención sobre los Derechos del Niño | <p>Plantea promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas adultas mayores, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad, también define principios convencionales entre ellos: la promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, la valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo, la dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor, la igualdad y no discriminación, entre otros.</p> |
| Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006 | <p>Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad Los Estados Partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad, asegurando en especial que:</p> <p>a) Las personas con discapacidad tengan la oportunidad de elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir, en igualdad de condiciones con las demás, y no se vean obligadas a vivir con arreglo a un sistema de vida</p> |

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 18 de 36 |

| | |
|---|---|
| | <p>específico;</p> <p>b) Las personas con discapacidad tengan acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta;</p> |
| Derecho(s) de la Carta-Agenda Mundial de los Derechos Humanos en la Ciudad | <p>La Política se refiere al artículo X “Derecho a la Vivienda y al Domicilio” de la Carta-Agenda, que invita las ciudades a tomar “medidas adecuadas para ofrecer, en colaboración con otras autoridades competentes, una morada provisional digna a las poblaciones sin hogar, así como un emplazamiento adecuado para las poblaciones nómadas”, permitiendo “la domiciliación administrativa de las personas sin techo en asociaciones, a fin de asegurar su acceso a los servicios sociales, en particular los servicios de salud, en la ciudad”.</p> |
| MIES | <p>El artículo 9 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, establece como atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social: “(...) ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo, actores de la economía popular y solidaria; con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, y los grupos de atención prioritaria”.</p> <p>El artículo 12, numeral 2.1.1.4, de la misma norma, establece como misión de la Subsecretaría de Protección Especial la de “Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y servicios en el ámbito de la protección especial, a través de la prevención de vulneración de derechos, protección y apoyo en la restitución de derechos”.</p> <p>La Dirección de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos. Para el cumplimiento de este marco normativo, la Gestión de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos (DPVD) tienen como misión: “Planificar, coordinar e implementar políticas, modelos de gestión, protocolos y estrategias, que permitan prevenir la amenaza y vulneración de los derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en pobreza y extrema pobreza.”</p> |

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Alianzas estratégicas: Son acuerdos que se realizan con organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales u otras entidades, a fin de generar planes, programas, proyectos y acciones³ para la gestión en beneficio de las personas con experiencia de vida en calle.

Alta permanencia en calle: El término se refiere a niños, niñas y adolescentes que permanecen en las calles durante gran parte del día, pero que en la noche regresan a alguna forma de familia y de hogar.⁴

³ Tomado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n70/n70a09.pdf>

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 19 de 36 |

Atención Integral: Se refiere a la capacidad institucional de desarrollar rutas, servicios y acciones transectoriales e intersectoriales, que tengan como eje a la persona y sus necesidades, para que no opte por la vida en calle, supere la vida en calle o desarrolle una vida en calle por propia decisión, con el enfoque de reducción de daño (MSPS, 2019).

Atención Integral para el diseño del Modelo Social: Comprende la forma en que los territorios abordan, reciben, escuchan, direccionan y atienden a las personas habitantes de la calle, teniendo como base el respeto a la dignidad, derechos, intereses, potencialidades, predilecciones y autonomía de la persona para participar en los procesos (MSPS, 2019).

Autonomía: Capacidad del hombre de autogobernarse, determinando su propia conducta.⁵

Calle: Lugar de habitabilidad de personas sin hogar en condiciones de precariedad como contaminación, condiciones climáticas perjudiciales para la salud, inseguridad y exposición a formas de violencia social y criminal⁶.

Convivencia armónica: Refiere a la no vulneración de derechos en las prácticas personales e institucionales, su fin es garantizar la no violencia y el diálogo como mecanismos de interacción social⁷.

Corresponsabilidad social. - Planea la necesidad y compromiso de la sociedad en su conjunto en la garantía de los derechos⁸.

Equipos de atención. - Son equipos técnicos y especializados de trabajo conformados por personas capacitadas permanentemente en la rama que se requiera, que hacen uso de métodos, habilidades y destrezas para atender a la población que se encuentra en esta situación⁹.

Exclusión social: el concepto de exclusión social engloba diversos conceptos utilizados tradicionalmente para definir situaciones o modos de “estar apartado” o “ser apartado” del núcleo central de una sociedad o grupo, tales como segregación o marginación (en el ámbito cultural y de las vivencias sociales) pobreza (en el plano económico) y alienación social (consecuencia de procesos económico-sociales concretos que dificultan o niegan a los individuos la posibilidad de desarrollar las capacidades productivas o creativas del ser humano) (Sánchez y Jiménez, 2013 p.142)

Factores predisponentes para la vida en calle: son los estructurales, es decir aquellos que determinan desigualdades para el ejercicio de derechos sociales, económicos, políticos y culturales que generan condiciones individuales y sociales de riesgo para la habitancia en calle (MSPS, 2019).

Factores precipitantes de la vida en calle: Son los coyunturales que se relacionan con aspectos contextuales y biográficos que agudizan el riesgo (MSPS, 2019).

⁴ Tomado de: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/abc_-_alta_permanencia_en_calle.pdf

⁵ Diccionario de psicología, pág. 33

⁶ Proyecto de Ordenanza DMQ.

⁷ Proyecto de Ordenanza DMQ.

⁸ Proyecto de Ordenanza DMQ.

⁹ Proyecto de Ordenanza DMQ.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 20 de 36 |

Habitancia en calle: fenómeno social urbano multicausal, caracterizado por el desarrollo de hábitos de vida en calle por parte de personas que generan dinámicas de vida complejas y no lineales, que estructuran una forma para obrar, pensar y sentir asociada a una posición social, lo cual determina un estilo de vida y de interacción con el espacio público, con la sociedad y con las demás personas que han desarrollado los mismos hábitos (MSPS, 2015/2019).

Inclusión social: concepto que se refiere a la posibilidad de que cada persona logre su pleno desarrollo como parte de una comunidad, y aunque está vinculado con el concepto de igualdad, trasciende su alcance puesto que se refiere a que cada individuo ocupe un lugar al interior de la comunidad a partir del reconocimiento y ejercicio de sus derechos políticos, sociales y culturales (OEA, 2016)

Inclusión social de las personas habitantes de la calle: proceso de vinculación y articulación con redes afectivas, productivas, recreativas, de cuidado, y en general todas aquellas que incentiven su reconocimiento como sujeto de derechos y el ejercicio de estos, independientemente de si han superado su situación de calle, o no (MSPS, 2019).

Indigencia. - Es la ausencia de recursos para cubrir las necesidades básicas alimentarias. Es la manifestación más extrema de la pobreza que dificulta severamente la subsistencia del ser humano.¹⁰

Mendicidad. – La mendicidad es una práctica que incorpora a niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores a las calles y carreteras del país, con la acción de solicitar en las calles comida, ropa, medicamentos y esencialmente dinero.¹¹

Mendicidad Ajena: de acuerdo con la Organización Internacional para las Migraciones, la mendicidad ajena, ligada a la trata de personas, ocurre cuando una persona es obligada a pedir limosna dentro de Colombia o en el extranjero y luego le es arrebatado el dinero. Detrás de esta acción se encuentran personas que se lucran a través del sometimiento, la coacción y la amenaza (OIM, 2012).

Mendicidad Propia: alude a una actividad no sancionable para la subsistencia. La mendicidad puede ser ejercida como actividad, siempre y cuando la persona no sea coaccionada para ello. (Corte Constitucional, sentencia C-464/14).

Personas en riesgo de habitar la calle: aquellas cuyo contexto se caracteriza por la presencia de factores predisponentes para la vida en calle y precipitantes de la vida en calle. (MSPS, 2017).

Personas habitantes de la calle: aquellas “que hacen de la calle su lugar de habitación, donde satisfacen todas sus necesidades, (Barrios, Góngora y Suárez, 2006) ya sea de forma permanente o transitoria (Ley 1641 de 2013), es decir, desarrollan todas las dimensiones de su vida en el espacio público (actividades de su vida íntima y social)” (MSPS, 2017).

Prevención. - Son las acciones destinadas a la reducción de riesgos y vulnerabilidades que alejan a las personas de condiciones de vida dignas, implica también la detección temprana de

¹⁰ Indigencia: Un Síndrome Biopsicosocial.

¹¹ El Negocio de la Mendicidad: un estudio en la zona norte de Distrito de Barranquilla – Colombia

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 21 de 36 |

comportamientos y prácticas perjudiciales, frente a las cuales las instituciones en corresponsabilidad con la ciudadanía actuarán para garantizar la integralidad de sus derechos¹².

Pobreza. - Es una situación social y económica que no permite satisfacer las necesidades básicas ya sean estas físicas o psíquicas (INEC, 2009).

Reinserción social. - Implica la restauración de las capacidades sociales, de dignidad e integridad de las personas como sujetos de derechos, con énfasis en capacidades o habilidades laborales y de sustento¹³.

Servicios Socio- sanitarios: son el resultado de la integración de los servicios sociales y de salud, destinados a las personas en situación de dependencia funcional, social, económica o emocional (psicológica). Con la integración de estos servicios, las personas que presentan estas características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar la realización de diversas actividades (MSPS, 2017).

Situación de Vida en Calle: Niños, niñas y adolescentes que habitan permanentemente en la calle, sin ninguna red familiar de apoyo¹⁴.

Trata de personas con fines de mendicidad. - Aquella que, administrada por un tercero, hace uso de la condición de niñez, adulto mayor, movilidad humana, discapacidad u otro, para ganar réditos a partir de la exposición de las personas en el espacio público para que realicen actos de mendicidad. El Código Orgánico Integral Penal define en el artículo 91 a la trata de personas como “la captación, transportación, traslado, entrega, acogida o recepción para sí o para un tercero, de una o más personas, ya sea dentro del país o desde o hacia otros países con fines de explotación (...)”¹⁵.

5. REQUISITOS

5.1. Atención integral a la persona habitante de calle

5.1.1. Observación

La unidad de atención realizará trabajo ambulatorio en calle, mediante la planificación de recorridos permanentes en los territorios identificados de mayor incidencia de personas que habitan en las calles, a fin de observar e identificar a esta población.

Además, la unidad de atención realizará la observación de casos remitidos por la ciudadanía o por instituciones públicas o privadas.

Para determinar si una persona está en situación de calle (en pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad), debe cumplir uno el siguiente criterio:

- Que viva en la calle por un lapso mayor de 6 meses

¹² Proyecto de Ordenanza DMQ.

¹³ Proyecto Ordenanza. DMQ

¹⁴ Proyecto Ordenanza. DMQ

¹⁵ Proyecto Ordenanza. DMQ

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 22 de 36 |

5.1.2. Abordaje

La unidad de atención en cumplimiento de la planificación de trabajo ambulatorio en calle realizará el abordaje a la persona habitante de calle, a través de un acercamiento amistoso, sin amenazas, ni agresiones; usando un lenguaje verbal y corporal adecuado; informará sobre sus derechos, alertará sobre los peligros y riesgos de encontrarse en la calle, y sugerirá los servicios existentes a los que puede acceder o el ingreso a un centro especializado.

De no ser posible el ingreso a un servicio se acordará continuar con el apoyo para mejorar su calidad de vida, con la entrega de alimentación, vestuario, kits de aseo y protección.

5.1.3. Identificación y derivación

La unidad de atención levantará la información de las personas habitantes de calle en la ficha de identificación y abordaje, permitiendo conocer las características de la persona y su entorno.

En el caso de una derivación por denuncia ciudadana, el equipo de la unidad de atención acudirá al lugar, de ser necesario en conjunto con la Policía Nacional, Policía Judicial, Policía Municipal, Unidad de Policía comunitaria, ECU 911.

Si en el momento de la identificación la unidad de atención determina que la persona habitante de calle tiene trastornos mentales graves y consumo problemático de drogas, derivará el caso al Ministerio de Salud Pública.

5.1.4. Atención Médica inmediata

La unidad de atención realizará la atención médica una vez finalizado el abordaje en coordinación con las unidades médicas del Ministerio de Salud Pública, para verificación del estado de salud físico y mental de las personas habitantes de calle; siempre y cuando la persona este de acuerdo y dé su autorización.

Cuando la persona habitante de calle no requiera de una atención médica especializada, la unidad médica más cercana del lugar emitirá el respectivo certificado médico para el traslado de la persona a un centro de acogimiento temporal (cuando la persona habitante de calle autorice) con las respectivas medidas de protección.

5.1.5. Constatación de documentos de identificación

La unidad de atención, una vez la persona habitante de calle allá sido evaluada por el MSP, cuando no cuente con documento de identificación coordinará con el Registro Civil¹⁶ para la obtención de dicho documento, y con la DINASED en la verificación de lista de personas desaparecidas y de ser pertinente proceder con la derivación.

5.1.6. Ubicación de la Familia

La unidad de atención deberá ubicar a la familia de la persona habitante de calle en un plazo no mayor a quince (15) días, de encontrarse el referente familiar se realizará la primera visita

¹⁶ El Registro Civil en la oficina técnica de identificación y cedulación, la cual de manera inmediata remitirá el documento respectivo.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 23 de 36 |

domiciliaria. Este primer acercamiento debe estar orientado a corroborar, corregir y complementar los datos de la ficha de identificación y abordaje para contar con más información que contribuya a determinar el diagnóstico socioeconómico familiar, para iniciar el proceso de atención.

5.1.7. Ingreso al Servicio

La unidad de atención determinará el ingreso al servicio en función de las condiciones socioeconómicas y factores de riesgos levantados en el diagnóstico psico-social. Una vez ingrese al servicio la persona habitante de calle, inicia el proceso de mitigación del riesgo, cuidado y protección.

Los requisitos mínimos son los establecidos dentro del perfil de la población objetivo dispuesto en esta norma técnica, además de los casos derivados por las instancias administrativas y judiciales.

5.1.8. Plan de Intervención Individual (Plan de Vida)

La unidad de atención elaborará, ejecutará y evaluará el Plan de Vida de las personas habitantes de calle, mismo que está a cargo del equipo técnico con el liderazgo del área de trabajo social.

El plan elaborará máximo en los treinta (30) días posteriores al ingreso al servicio. La implementación del proceso de atención durará un período de dieciocho (18) meses, y en casos excepcionales se replanteará la intervención ampliando el tiempo hasta seis (6) meses adicionales.

El monitoreo de la intervención es permanentemente y será evaluado cada dos (2) meses, si en el tiempo establecido no se logra la desvinculación, se iniciará el proceso de sanción a la persona que utilice a otra para ejercer esta actividad, las sanciones pueden ser administrativo o judicial. La unidad de atención garantizará el seguimiento acompañamiento permanente al Plan de Vida.

5.1.9. Atención acompañamiento psicológico

La unidad de atención a través del psicólogo/a brindará atención psicológica individual, seguimiento a las entrevistas, evaluaciones, diagnósticos y planes psicoterapéuticos individuales máximo a los treinta (30) días del ingreso al servicio, a fin de que se promueva la superación de las secuelas que pudiesen haber generado la habitabilidad en la calle.

5.1.10. Identidad

La unidad de atención asegurará todas las acciones pertinentes para que las personas habitantes de calle cuenten con los documentos de identidad respectivos (inscripciones, partidas de nacimiento, cédula de ciudadanía, etc.). Se gestionará con el Registro Civil la entrega de dicha documentación en un plazo no mayor a treinta (30) días a partir de su ingreso al servicio.

5.1.11. Salud

La unidad de atención coordina con la Red de Salud Pública, salud privada, para la atención médica integral de las personas habitantes de calle. El chequeo médico general, se debe realizar

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 24 de 36 |

inmediatamente al ingreso al servicio a fin de determinar su estado de salud, facilitar el tratamiento y cuidados necesarios de ser requeridos. En el caso de presentarse alguna condición que requiera atención especializada se coordinará en todos los niveles de salud pública que faciliten la misma, así como, la provisión de los medicamentos necesarios para su tratamiento.

En caso de presentarse dificultad de acceso a los servicios de salud pública, el coordinador/a de la unidad de atención notificará al Director/a Distrital o Coordinador/a Zonal del MIES, quien gestionará de manera inmediata dicha atención ante la dependencia del Ministerio de Salud Pública correspondiente a su jurisdicción.

5.1.12. Educación y formación

La unidad de atención implementará un plan de desarrollo de habilidades, capacidades, competencias y expresiones culturales, artísticas y recreativas, mismas que contendrá acciones que desarrollen habilidades sociales.

5.1.13. Actividades para el desarrollo de capacidades

La unidad de atención generará iniciativas económicas como emprendimientos, encadenamientos productivos y asociatividad.

Así también, desarrollará un proceso de formación y capacitación que permita generar recursos económicos, inserción laboral, autonomía e independencia de la persona habitante de calle, para así motivar y dar seguimiento a los proyectos de vida en corresponsabilidad con el usuarios/a del servicio y el personal técnico.

5.1.14. Expediente

La unidad de atención contará con expedientes de las personas usuarias de este servicio, individuales y actualizados cronológicamente cada tres (3) meses, reflejando de forma clara la situación inicial, el proceso de intervención y la situación actual de la persona habitante de calle.

Cada expediente estará ordenado por áreas y en un espacio físico accesible a todo el equipo técnico con seguridad de no acceso al público, y contará con muebles específicos para el caso, de la siguiente manera:

| Área | Documentos |
|--|---|
| Personal | <ul style="list-style-type: none"> • Partida de nacimiento y/o cédula de ciudadanía • Ficha de identificación, observación y abordaje • Plan de Intervención Individual (Plan de Vida) • Fotografía actual de la persona habitante de calle |
| Trabajo Social | <ul style="list-style-type: none"> • Informe social • Ficha de seguimiento social |
| Psicológica (de las personas que requieran) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones psicológicas • Plan psicoterapéutico, de la unidad médica que lo esté realizando (según requerimiento) • Ficha de seguimiento psicológico (según requerimiento) |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 25 de 36 |

| | |
|--------------|---|
| Salud | <ul style="list-style-type: none"> • Valoración médica inicial. • Registros de atenciones médicas y odontológicas |
|--------------|---|

La unidad de atención debe utilizar de manera obligatoria los formatos que la Dirección de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos, del Ministerio de Inclusión Económica y Social establezca para el efecto (en el caso de la atención Psicológica, los que la institución que atiende utiliza).

5.1.15. Seguimiento y evaluación

La unidad de atención realizará el seguimiento y evaluación cada dos (2) meses del Plan de Vida, que tienen duración de dieciocho (18) meses, verificando el cumplimiento de objetivos y actividades de las áreas de intervención, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de las personas habitantes de calle.

5.1.16. Informe de Cierre del Caso

La unidad de atención procederá con el cierre del caso una vez cumplido el proceso de seguimiento y evaluación del Plan de Vida que tienen una duración de dieciochos (18) meses, en los casos que se requieran se ampliará por seis (6) meses adicionales.

La unidad de atención comunicará a la persona habitante de calle con quince (15) días de anticipación del egreso del servicio, para después elaborar el informe de cierre de caso.

5.2. Fortalecimiento Familiar

La unidad de atención implementará este apartado en los casos donde el habitante de calle tenga referentes familiares.

5.2.1. Diagnóstico familiar

La Unidad de atención levantará el diagnóstico socio económico familiar, a través de un informe social.

5.2.2. Intervención

En base al informe social, la unidad de atención determinará las acciones a implementarse en las áreas social, económico y psicológico con la familia de la persona habitante de calle, en el Plan de Fortalecimiento Familiar.

5.2.3. Inclusión Social y Económica

La unidad de atención brindará apoyo y orientación a la familia para la inserción en programas sociales y económicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y de otras instituciones de Estado, empresa privada y organizaciones de la sociedad civil.

La unidad de atención contará con una base de datos actualizada de los servicios e instituciones públicas y privadas que brinden programas y servicios sociales; y establecerá alianzas estratégicas

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 26 de 36 |

con el sector privado y comunitario para buscar alternativas productivas y de promoción socioeconómica.

5.2.4. Corresponsabilidad Familiar

La unidad de atención realizará acciones para la reinserción familiar de las personas habitantes de calle, fortaleciendo la corresponsabilidad de cuidado y protección en todos los ámbitos de intervención, todo esto mientras dure el proceso de mejoramiento de vida y retorno al hogar de la situación de calle de la persona habitante de calle.

5.3. Gestión del Talento Humano

5.3.1. Perfil y funciones del talento humano

| DENOMINACIÓN | FUNCIONES | PERFIL | RATIO |
|-------------------|--|---|--------------------------|
| Coordinador | <p>Técnico/a responsable de la implementación monitoreo y evaluación del proyecto para mejorar las condiciones de vida de la población en situación de calle.</p> <p>Competencias mínimas necesarias: enfoque de derechos y género, proactividad, capacidad de comunicación, experiencia de facilitación de grupos y metodología participativa, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión. Disposición al trabajo en territorio, capacidad de gestión, manejo de paquetes informáticos: Office, Quipux.</p> <p>Funciones específicas: Elaboración de plan de trabajo, coordinar, gestionar medios y/o recursos para el buen desenvolvimiento laboral de su equipo técnico; realizar planificación e informes mensuales; coordinación estudio de casos; seguimiento al cumplimiento de objetivos del proyecto y será vocero oficial y representante del equipo técnico ante las autoridades.</p> | <p>Profesional de tercer nivel, en carreras sociales. Experiencia mínima de 1 año</p> | 1 por unidad de atención |
| Trabajador social | <p>Técnico/a encargado/a de trabajar con poblaciones variadas que trabajan y/o viven en la calle, y/o que ocupan el espacio público (niños, jóvenes, adultos), para mejorar sus condiciones de vida, creando vínculos con la población objetivo y la comunidad próxima, a través de servicios especializados y metodología de intervención social en calle; que brinda la visión de poder actuar sobre sus propias vidas y tender hacia un mejor bienestar.</p> | <p>Profesional de tercer nivel, con título de TRABAJADORA o GESTOR SOCIALES. Experiencia mínima 1 años.</p> | 1 por unidad de atención |

| DENOMINACIÓN | FUNCIONES | PERFIL | RATIO |
|--------------|--|--|--------------------------|
| | <p>Competencias mínimas necesarias: Enfoque de derechos y género, proactividad, capacidad de comunicación, experiencia de facilitación de grupos y metodología participativa, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, capacidad de gestión, Manejo de protocolos de atención social, contar con contactos Interinstitucionales, experiencia en procesos inserción, reinserción social y laboral.</p> <p>Funciones específicas: Realizar PGF y/o Planes de intervención familiar; gestión interinstitucional, Seguimiento y acompañamiento a personas con experiencia de vida en calle y sus familias (incluye acompañamiento a recibir y hacer buen uso de servicios como alimentación, aseo, hospedaje, entre otros); seguimiento al plan de intervención familiar juntamente con técnicos de calle y psicología; actualización permanente de información de base de datos.</p> | | |
| Psicólogo/a | <p>Técnico/a encargado/a de trabajar con poblaciones variadas que trabajan y/o viven en la calle, y/o que ocupan el espacio público (niños, jóvenes, adultos), para mejorar sus condiciones de vida, creando vínculos con la población objetivo y la comunidad próxima, a través de servicios especializados y metodología de intervención social en calle; que brinda la visión de poder actuar sobre sus propias vidas y tender hacia un mejor bienestar.</p> <p>Competencias mínimas necesarias: Enfoque de derechos y género, proactividad, capacidad de comunicación, experiencia de facilitación de grupos y metodología participativa, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, capacidad de gestión, Manejo de protocolos de atención social, Experiencia en intervención en terapia familiar, técnicas de mediación, Atención en crisis.</p> | <p>Profesional de tercer nivel, con título de PSICOLOGA/O, de preferencia clínico. Experiencia mínima de 1 años.</p> | 1 por unidad de atención |

| DENOMINACIÓN | FUNCIONES | PERFIL | RATIO |
|----------------------|--|---|--------------------------|
| | <p>Funciones específicas: Intervención psicológica individual, familiar, grupal; realizar informes psicológicos, gestión y planificación de actividades formativas tanto a la población objetivo como al equipo técnico; intervención grupal que incida positivamente a los objetivos del proyecto (escuela para padres, talleres de sensibilización contra la violencia, programas terapéuticos grupales, animación socio cultural con colectivos específicos); seguimiento al plan de intervención familiar (en el ámbito psicológico) conjuntamente con técnicos de calle y trabajo social; y actualización permanente de información de base de datos.</p> | | |
| Técnicos/as de calle | <p>Técnico/a encargado/a de trabajar en espacios de calle en el Distrito metropolitano de Quito, con poblaciones variadas que trabajan y/o viven en la calle, y/o que ocupan el espacio público (niños, jóvenes, adultos), para mejorar sus condiciones de vida, creando vínculos con la población objetivo y la comunidad próxima, a través de servicios especializados y metodología de intervención social en calle; que brinda la visión de poder actuar sobre sus propias vidas y tender hacia un mejor bienestar. El técnico de calle por su cercanía o su presencia en las situaciones de vida de esta población vulnerable es el primer eslabón del acompañamiento y de la ayuda social.</p> <p>Competencias mínimas necesarias: enfoque de derechos y género, proactividad, capacidad de comunicación, experiencia de facilitación de grupos y metodología participativa, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, capacidad de gestión.</p> <p>Funciones específicas: Sondeo, mapeo y sectorización de la problemática en calle; abordaje en calle con población objetivo; seguimiento y acompañamiento a personas con experiencia de vida en calle y sus familias (incluye acompañamiento a recibir y hacer buen uso de servicios como</p> | <p>Estudiantes Universitarios o con título de tercer nivel, en las áreas sociales. Con experiencia mínima de 1 año de trabajo con personas en vulnerabilidad.</p> | 4 por unidad de atención |

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 29 de 36 |

| DENOMINACIÓN | FUNCIONES | PERFIL | RATIO |
|---------------------------------------|--|---|---|
| | <p>alimentación, aseo, hospedaje, entre otras); promoción y difusión sobre los riesgos de vida la situación de calle; seguimiento al plan de intervención familiar conjuntamente con trabajo social y psicología; y actualización permanente de información de base de datos.</p> | | |
| Facilitador/a comunitario | <p>Técnico/a encargado/a de trabajar en espacios de calle, con poblaciones variadas que trabajan y/o viven en la calle, y/o que ocupan el espacio público (niños, jóvenes, adultos), para mejorar sus condiciones de vida, creando vínculos con la población objetivo y la comunidad próxima, a través de servicios especializados y metodología de intervención social en calle; que brinda la visión de poder actuar sobre sus propias vidas y tender hacia un mejor bienestar.</p> <p>Competencias mínimas necesarias: Enfoque de derechos y género, proactividad, capacidad de comunicación, experiencia de facilitación de grupos y metodología participativa, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, capacidad de gestión, Capacidad de planificación de los talleres a realizar con la población objetivo y comunidad.</p> <p>Funciones específicas: Planificación y ejecución de talleres de emprendimiento y/o ocupacionales; gestionar formación específica en Instituciones afines, planificar actividades lúdico-recreativas en coordinación con el equipo técnico; y actualización permanente de información de base de datos. Demás que se requieran.</p> | Estudiantes Universitarios o con título de tercer nivel, en las áreas sociales. Con experiencia mínima de 1 año de trabajo con personas en vulnerabilidad. | 1 por unidad de atención |
| Facilitadores de cuidado ⁱ | <p>Técnico/a encargado/a de brindar el cuidado diario y acompañamiento a las personas habitantes de calle que ingresan al servicio, para mejorar sus condiciones de vida.</p> <p>Competencias mínimas necesarias: Enfoque de derechos y género, proactividad, capacidad de comunicación, experiencia de facilitación de grupos y metodología participativa, capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, capacidad de gestión.</p> | Estudiantes Universitarios o con título de tercer nivel, en las áreas sociales, o con Tecnologías en enfermería Con experiencia mínima de 1 | 4 por unidad de atención (únicamente en servicios intramural) |

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 30 de 36 |

| DENOMINACIÓN | FUNCIONES | PERFIL | RATIO |
|-----------------------|---|--|---|
| | Funciones específicas: Acompañamiento, apoyo y satisfacción de las necesidades básicas a la población en cuestión; Velar por la integridad física, psicológica y sexual, Mejorar principalmente el autocuidado, higiene y aseo personal que dignifica la vida del ser humano, Estimular el desarrollo personal, Comunicar y fortalecer los acuerdos de convivencia, Constatar la asistencia diaria, Garantizar la prestación del servicio con calidad y calidez, Comunicar alertas tempranas en relación con factores de riesgo internos, externos que demuestren la población en mención, Efectuar otras funciones que coadyuven a mejorar las condiciones de vida y bienestar integral de las personas en situación de calle. | año de trabajo con personas en vulnerabilidad. | |
| Auxiliar de servicios | Las que asigne la unidad de atención. | Actividades de aseo y limpieza | 1 por unidad (contraparte de la organización) |

5.3.2. Análisis de casos

La unidad de atención realizará mínimo cada quince (15) días, el análisis de casos sobre la totalidad de la población atendida, en base a la información obtenida. Así mismo, coordinará y remitirá mensual los casos que requieran intervenciones especializadas a las instancias pertinentes.

El análisis consiste en la revisión de cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan de Vida y, si la persona habitante de calle tiene familia, al Plan de Fortalecimiento Familiar; en este momento es cuando de ser necesario se replantean las acciones de la intervención

5.3.3. Voluntariado

La unidad de atención podrá contar con el apoyo de voluntarios nacionales y extranjeros, que obligatoriamente contarán con un proceso de inducción sobre el servicio de atención a personas habitantes de calle. La intervención será planificada y aprobada por el coordinador/a de la unidad cooperante, en el marco de la ejecución del servicio.

5.3.4. Responsabilidad

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 31 de 36 |

La unidad de atención garantizará el manejo adecuado de la información sobre los usuarios atendidos en el servicio.

En caso de incumplimiento, el MIES tomará las acciones de sanción correspondiente a la unidad de atención con base a lo que establecido en las normativas y otros instrumentos legales para el efecto.

5.3.5. Autocuidado del personal

La unidad de atención gestionará espacios de autocuidado del equipo bajo su responsabilidad, mínimo tres (3) veces al año, siendo el coordinador/a el responsable de esta actividad.

5.3.6. Asistencia técnica

La unidad de atención coordinará con la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES correspondiente a su jurisdicción la asistencia técnica para mejorar la prestación del servicio, mínimo tres (3) veces al año.

5.3.7. Capacitación

La unidad de atención coordinará con la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES correspondiente a su jurisdicción las capacitaciones respecto a los lineamientos de Protección Especial que emite el Ministerio de Inclusión Económica y Social, mínimo tres (3) veces al año. Además, gestionará espacios de capacitación con otros actores locales y nacionales del sistema de protección.

5.3.8. Cambios de Personal

La unidad de atención informará de forma obligatoria a la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES, sobre cualquier cambio de personal, con un tiempo mínimo de quince (15) días.

5.4. Gestión Administrativa

5.4.1. Coordinación interinstitucional e intersectorial

La unidad de atención coordinará con los Gobiernos Autónomos Descentralizados el buen uso del espacio público (ordenanzas municipales), teniendo como referente a las personas identificadas en estos espacios para la atención de la problemática de habitantes de calle.

Así también, se coordinará con instancias públicas y privadas para la restitución de derechos de las personas habitantes de calle, mediante el establecimiento de mesas temáticas de trabajo, con especial énfasis en los sectores de mayor prevalencia de la problemática; el ente responsable de esta articulación son los Concejos Cantonales de Protección de Derechos.

5.4.2. Planificación

La unidad de atención contará con una planificación mensual y trimestral de las actividades a ejecutarse en las diferentes áreas de trabajo social, psicología, fortalecimiento familiar y comunitario, en los instrumentos técnicos aprobados por el MIES.

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 32 de 36 |

5.4.3. Informe de Gestión Mensual

La unidad de atención elaborará mensualmente un informe de gestión sobre la atención realizada a las personas habitantes de calle, familia y comunidad.

El informe deberá ser enviado el primer día laboral de cada mes, a la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES de su jurisdicción, con copia a la Dirección de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos.¹⁷

El informe y anexos deberán ser elaborados en los formatos establecidos por la Dirección de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos, respetando lo establecido en el instructivo.

5.4.4. Informe Semestral

La unidad de atención presentará a la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES de su jurisdicción, un informe semestral sobre la totalidad de las personas habitantes de calle que mejoran su calidad de vida, mediante la inserción laboral, reinserción familiar e inclusión social, con base a los criterios previamente establecidos. El informe es un insumo para reportar en el sistema de Gobierno por Resultados-GPR.

El informe y anexos deberán ser elaborados en los formatos establecidos por la Dirección de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos, respetando lo establecido en el instructivo.

5.4.5. Registro y Actualización de la Información

La unidad de atención ingresará en el SIIMIES la información de la entidad y de las personas habitantes de calle atendidos en el servicio; y en la matriz de caracterización los avances de la intervención.

La unidad de atención actualizará mensualmente la información registrada en el SIIMIES.

5.4.6. Permiso de funcionamiento

La autorización de permiso de funcionamiento es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades de atención públicas y privadas, con o sin convenio con el MIES, que presten el servicio de atención a personas habitantes de calle, el mismo deberá obtenerse en un plazo de 90 días posteriores a la suscripción del convenio.

Las Coordinaciones Zonales, Direcciones Distritales y Dirección de Coordinación del Distrito Metropolitano de Quito del MIES, son las responsables de que el servicio se preste con permiso de funcionamiento.

La organización cooperante cumplirá con los siguientes requisitos para el permiso de funcionamiento:

1. *Formulario de Registro de Solicitud de Permiso de Funcionamiento. Ver Anexo 7.1.*
2. *Proyecto de Funcionamiento que determine la capacidad técnica para los servicios según la modalidad, que incluya una propuesta de articulación interinstitucional con actores públicos, privados y comunitarios. Ver Anexo 7.2.*

¹⁷ El informe debe ser enviado a la siguiente dirección de correo electrónico: informe.proteccion ESPECIAL@inclusion.gob.ec

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 33 de 36 |

3. *Nómina de usuarios del servicio de acuerdo con el formato establecido para cada servicio. (En caso de que se encuentre funcionando). Ver Anexo 7.4.*
4. *Nómina del Talento Humano que opera en el servicio en calidad de unidad de atención bajo un mismo representante legal. Ver Anexo 7.5.*
5. *Mapa/croquis del área de influencia en donde opera la unidad de atención.*

En el caso de presentarse un cambio de representante legal, números telefónicos convencionales, celulares y correos electrónicos, se informará en un plazo no mayor a quince (15) días, a la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES de su jurisdicción.

5.4.7. Horario de atención

Los profesionales de la unidad de atención cumplirán con 8 horas diarias de labores, por cinco días a la semana, horario que estará sujeto a la necesidad del territorio de intervención.

En los servicios que ofertan acogimiento las 24 horas, equipo técnico deberá cumplir 40 horas de trabajo semanales, de manera rotativa que incluye los fines de semana.

5.4.8. Cierre de servicio

La unidad de atención informará a la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES de su jurisdicción, mínimo con un (1) mes de anticipación, el cierre del servicio.

Mediante una transición ordenada, la unidad de atención entregará a la Dirección Distrital o Coordinación Zonal del MIES de su Jurisdicción, el original del total de los expedientes bajo su responsabilidad, con un informe psico-social del estado actual de cada caso.

5.5. INFRAESTRUCTURA

5.5.1. Espacios físicos¹⁸

El equipo técnico contará con espacios físicos adecuados para la atención individualizada y privada a las personas habitantes de calle, con acceso a servicios básicos, equipo informático con internet, mobiliario, material de oficina y material lúdico.

La organización cooperante contará con área para el equipo técnico:

- Espacios físicos para cada uno de los profesionales que integran el equipo técnico de la unidad de atención, mismos que deben estar debidamente adecuados para la atención de los usuarios del servicio.
- Deben contar con espacio y muebles para los expedientes tanto de los usuarios como del personal técnico y documentos de la gestión institucional.
- Espacios adecuados para reuniones y/o talleres.
- Espacios para el desarrollo de actividades para la inclusión laboral.
- Espacios con duchas y baños adecuados para el aseo de los usuarios del servicio.
- Baños en buen estado, para el personal técnico

¹⁸ Los espacios físicos deberán ser verificados periódicamente en el cumplimiento de las especificaciones técnicas, esta asistencia estará a cargo del Técnico Distrital, quien emitirá un informe al Director/a Distrital para que tome las medidas correspondientes en el caso de haber incumplimiento.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 34 de 36 |

- Contar con equipamiento informático (computadora, impresora, servicio de internet), mobiliario escritorio, silla, archivadores, material de oficina (hojas, lápiz, marcadores, y demás insumos).
- Los espacios físicos del servicio serán de uso exclusivo para el servicio y no podrán ser compartidos con otros.
- Los lugares de trabajo e intervención contarán con todas las medidas de bioseguridad.
- Los espacios físicos estarán en buenas condiciones de infraestructura y ambientes seguros para personas usuarias y equipo técnico.
- Contarán con equipamiento de seguridad como extintores, botiquín de primeros auxilios, señalización de salida de emergencia y zona de evacuación debidamente rotulada, tomando en cuenta las particularidades y necesidades específicas de las personas habitantes de calle.

La organización cooperante debe contar con un plan de gestión de riesgos.

En el caso de ser un servicio intramural, la unidad de atención contará con espacios específicos para alimentación, descanso, aseo, socialización, actividades lúdicas, recreativas y talleres de desarrollo de habilidades para la inclusión laboral.

6. ANEXOS

Anexo 1: FICHA DE PRIMER ABORDAJE A PERSONAS HABITANTES DE CALLE

Anexo 2: FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO PARA PERSONAS HABITANTES DE CALLE

Anexo 3: FICHA SOCIO - ECONÓMICA PARA PERSONAS HABITANTES DE CALLE

Anexo 4: FICHA DE DERIVACIÓN

Anexo 5: PLAN DE INTERVENCIÓN

Anexo 6: FICHA DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE INTERVENCIÓN DE LA PERSONA HABITANTE DE CALLE

Anexo 7: HOJA DE RUTA PARA SERVICIOS DE PERSONAS HABITANTES DE HABITANTES

Anexo 8: MAPEO DE ACTORES

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 35 de 36 |

7. BIBLIOGRAFÍA

- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Ecuador, 2008.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD. Quito, Ecuador. 2010.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. Código Orgánico Integral Penal. Quito, Ecuador. 2014.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad. Quito, Ecuador. 2015.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. (LOIPPEVCM) Quito, Ecuador. 2018.
- BUAIZ, Yury Emilio, La Protección Integral, 2013.
- CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR. Código de la Niñez y Adolescencia. Quito, Ecuador 2003.
- FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA, Derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas. 2013.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Convención de los Derechos del Niño. 1989.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado. 2010.
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. Norma Técnica del servicio de Erradicación Progresiva de la Mendicidad. 2014.
- UNICEF, CDH, OEA, 2013. Derechos del niño y la niña a la familia, cuidado alternativo poniendo fin institucionalización en las Américas.
- BENET y NOS ALDAS (2003), *op. cit.*, 137.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado 2010
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. Norma Técnica del servicio de Erradicación Progresiva de la Mendicidad. 2014.
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. Norma Técnica SERVICIO DE ATENCIÓN EN CENTROS DE REFERENCIA Y ACOGIDA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. 2018.
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. SERVICIO DE ATENCIÓN EN CENTROS DIURNOS DE DESARROLLO INTEGRAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. 2018.
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. 2018.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización(2010). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Recuperado el 11 de octubre de 2016, de <http://www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/1075029.pdf>
- Código de la Niñez y Adolescencia (7 de julio de 2014). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Ecuador: Registro Oficial 737. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de <http://www.igualdad.gob.ec/docman/biblioteca-lotaip/1252--44/file.html>
- Código Orgánico Integral Penal (2014). Asamblea Nacional del Ecuador. Quito - Ecuador.
- <http://ajuntament.barcelona.cat/dretsidiversitat/es/el-enfoque-intercultural>

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | NORMA TÉCNICA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE | Versión: 1 |
| | CÓDIGO: GIS-DPE-NT-003 | Página: 36 de 36 |

- Secretaría de Integración Social. Política Pública Distrital para el Fenómeno de Habitabilidad en Calle. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Colombia, 2015 www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/1428#2 Fecha de consulta: 03/04/2019.
- Secretaría de Integración Social. Política Pública Distrital para el Fenómeno de Habitabilidad en Calle. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Colombia, 2015 www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/1450 Fecha de consulta: 04/04/2019.
- Prevención y Atención Integral del Fenómeno de Habitabilidad en calle. Secretaría Distrital de Atención Integración Social. Dirección Poblacional, Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para Todos 2016-2020. www.old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2016documentos/05082016_Prevencion_y_Atencion_Integral_del_Fenomeno_de_Habitabilidad_en_Calle.pdf Fecha de consulta: 04/04/2019
- Política Pública Social para Habitante de Calle –PPSHC. Oficina de Promoción Social/Grupo de Gestión Integral en Promoción Social. Abril 2018. www.old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2015politicaspublicas/16032017_Pol%C3%ADtica_P%C3%BAblica_Distrital_de_Habitabilidad_en_Calle_PPDFHC.pdf Fecha de consulta: 04/04/2019

ⁱ El personal realiza turnos rotativos para la atención a personas usuarias del servicio