

Vigencia

Código

GPE-DPS-MP-04-IN-04

INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD

DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Carmen Navarrete Cumbal	Técnica de Protección Especial		15/08/2023
	Carlos Bravo Cuadrado	Técnico de Protección Especial		15/08/2023
Revisión técnica	Maura Vasquez	Analista de Protección Especial		15/08/2023
Revisión:	Katherin Ayala	Directora de Prevención de Vulnerabilidad de Derechos		15/08/2023
Aprobación:	María José Enríquez	Subsecretaria de Protección Especial		15/08/2023

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 2 de 17

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>	Estefany Jurado	Subsecretaria de Protección Especial		

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 3 de 17

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE	4
3.	RESPONSABLES	4
4.	BASE LEGAL	4
5.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
5.1.	DEFINICIONES:	4
6.	LINEAMIENTOS.....	5
7.	LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS	7
	• COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA	7
	• COMPONENTE 2: PSICO-SOCIO-EDUCATIVO (GESTIÓN METODOLÓGICA)	7
	• COMPONENTE 3: SALUD PREVENTIVA, ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN.....	7
	• COMPONENTE 4: TALENTO HUMANO.....	7
	• COMPONENTE 5: INFRAESTRUCTURA, AMBIENTES SEGUROS Y ACCESIBLES	7
	• COMPONENTE 6: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	7
1.	DATOS GENERALES DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	7
2.	COMPONENTES DE EVALUACIÓN DE CALIDAD.....	7
3.	COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA	7
4.	COMPONENTE 2: PSICO-SOCIO-EDUCATIVO (ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRA EN EL COMPONENTE)	8
5.	COMPONENTE 3: SALUD PREVENTIVA, ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN	8
6.	COMPONENTE 4: TALENTO HUMANO.....	9
7.	COMPONENTE 5: INFRAESTRUCTURA, AMBIENTES SEGUROS Y ACCESIBLES	11
8.	COMPONENTE 6: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	12
8.	ANEXOS.....	17

Archivo: **INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ERRADICACIÓN DEL TRABAJO IN FANTIL**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 4 de 17

1. OBJETIVO

Contar con un documento que sirva como fuente de consulta y facilite la aplicación de la ficha de evaluación de calidad del servicio Atención a Personas Habitantes de Calle.

2. ALCANCE

Este instructivo provee indicaciones generales, medios de verificación / documento de respaldo y especificaciones para la correcta aplicación de la ficha de evaluación de la calidad.

3. RESPONSABLES

- Responsable de entregar la información: Es el coordinador/a, director/a o responsable de la unidad de atención al momento que se levanta la ficha física de calidad.
- Responsables del levantamiento de información: Son los técnicos distritales y analistas zonales del Ministerio de Inclusión Económica y Social a nivel nacional.
- Responsables del ingreso de la información en el SIIMIES: Son los técnicos distritales y analistas zonales del Ministerio de Inclusión Económica y Social a nivel nacional.

4. BASE LEGAL

- Normativa Gobierno por Resultados
- Normativa Contratación Pública
- Acuerdo Ministerial No. 030 reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del 16 de junio de 2020).
- Norma Técnica de **Erradicación del Trabajo Infantil**: Acuerdo Ministerial No. **MIES-2023-012** del 02 de febrero de 2023
- Norma Técnica de **Erradicación Progresiva de la Mendicidad**: Acuerdo Ministerial No. **MIES-2023-012** del 02 de febrero de 2023
- Norma Técnica de **Atención a Personas Habitantes de Calle**: Acuerdo Ministerial No. **MIES-2023-012** del 02 de febrero de 2023
- Norma Técnica del **Servicio de Intervención Psicosocial para la Prevención de Vulneración de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Ámbito Familiar y Comunitario - SIPS y sus anexos**: Acuerdo Ministerial No. **MIES-2023-012** del 02 de febrero de 2023

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. DEFINICIONES:

Atención Integral: Se refiere a la capacidad institucional de desarrollar rutas, servicios u acciones transectoriales e intersectoriales, que tengan como eje a la persona y sus necesidades, para que no

Archivo: **INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ERRADICACIÓN DEL TRABAJO IN FANTIL**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 5 de 17

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.

Coordinación Interinstitucional e Intersectorial: Es aquella que permite lograr los mejores resultados, con la concertación de los diferentes sectores e instituciones, uniendo diferentes esfuerzos dispersos alrededor de objetivos comunes. Para ello es necesario promover acuerdos intersectoriales que garanticen la atención de las necesidades y dificultades de educación, salud y protección en general.

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 situación.

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.

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.

La propuesta de la atención a personas habitantes de calle tiene como objetivo, establecer lineamientos para la implementación del servicio por medio de una atención integral y articulación intra e interinstitucional, así como intersectorial para poder prevenir la vida en la calle y permitan su superación, mitigando y reduciendo el daño ocasionado por esta opción de vida; teniendo como población objetivo a 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, evidenciando a personas ubicadas en los quintiles uno y dos de pobreza, en condiciones de vulnerabilidad, a nivel nacional.

6. LINEAMIENTOS

- El levantamiento de información de la evaluación de la calidad de los servicios se lo realizará de manera presencial.
- Los Coordinadores Zonales y Directores Distritales brindarán las facilidades para que los técnicos de los servicios puedan realizar el proceso de evaluación de la calidad 2023.
- Todas las unidades de atención formarán parte del universo de unidades que serán evaluadas.

Archivo: **INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ERRADICACIÓN DEL TRABAJO IN FANTIL**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 6 de 17

- El técnico de servicios/evaluador no será el mismo que supervisa la Unidad, sino que los técnicos de su mismo Distrito/Coordinación Zonal, intercambiarán unidades a evaluar.
- La veracidad de la información es de estricta responsabilidad de quienes firman la ficha de calidad.
- Los analistas zonales de calidad realizarán el seguimiento respectivo para la correcta aplicación de la ficha, para lo cual, deberán participar de forma aleatoria en el levantamiento de información de las unidades.
- El técnico evaluador para el levantamiento de la ficha de calidad (digital) deberá contar con el listado de usuarios de la unidad de atención (descargar el listado de usuarios de la plataforma SIIMIES), la ficha de calidad y el listado de unidades a ser evaluadas.

DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:

- El técnico de servicios/evaluador programa la fecha y hora de visita con el representante de la unidad a ser evaluada.
- El técnico de servicios/evaluador aplica la ficha de calidad, ingresando la información directamente en el Sistema SIIMIES.
- Una vez culminado el proceso de levantamiento de información, el técnico de los servicios guarda la información en SIIMIES y baja la ficha como archivo en PDF, procede a enviar al representante de la unidad para que firme y envíe vía correo electrónico junto con los documentos de respaldo hacia el técnico de los servicios/evaluador en un plazo de hasta 48 horas. Es importante indicar que el evaluador no debe FINALIZAR el levantamiento de información en el sistema (botón finalizar), hasta que haya revisado los documentos de respaldo.
- El técnico de los servicios/evaluador recibe la ficha firmada por el representante de la Unidad, procede a revisar los documentos de respaldo, firmar la ficha y finalizar el proceso de levantamiento de información en el sistema SIIMIES. En caso que los documentos de respaldo no se encuentren conforme lo requerido, debe volverlos a solicitar al representante de la unidad, si la unidad no presenta el documento hasta en un plazo de 24 horas, el técnico evaluador procederá a realizar el cambio correspondiente en la respuesta de la pregunta en la cual no se presentó el documento de respaldo, volver a gestionar la firma de la ficha por parte del representante de la Unidad, firmarla y finalizar el proceso de levantamiento de información en el sistema SIIMIES.

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 7 de 17

7. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

- COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA
- COMPONENTE 2: PSICO-SOCIO-EDUCATIVO (GESTIÓN METODOLÓGICA)
- COMPONENTE 3: SALUD PREVENTIVA, ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN
- COMPONENTE 4: TALENTO HUMANO
- COMPONENTE 5: INFRAESTRUCTURA, AMBIENTES SEGUROS Y ACCESIBLES
- COMPONENTE 6: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

1. DATOS GENERALES DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Este bloque se destina a todas las unidades de atención.

Nombre de la organización: Registre el nombre completo de la organización cooperante.

Código de la unidad: Registre el código completo de la unidad de atención.

Modalidad: Trabajo Infantil

Cobertura SIIMIES: Indicar la cobertura que registre el SIIMIES a la fecha de la evaluación.

Registre el número total de NNA con relación al porcentaje.

>= 95%	> 80 < 95%	<= 80%
Nro.	Nro.	Nro.

2. COMPONENTES DE EVALUACIÓN DE CALIDAD

3. COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA

1. ¿La unidad de atención cuenta con norma técnica e instrumentos técnicos del servicio de atención a personas habitantes de calle?

Marque con una X en SI, si se posee la norma técnica y su ponderación es 3; caso contrario marque con una X en NO y su ponderación es 0.

2. ¿La unidad de atención cuenta con las fichas: de primer abordaje, de identificación, de diagnóstico, socioeconómica, de derivación y de seguimiento de las personas habitantes de calle?

Marque con una X en SI, si se posee con todas las fichas y su ponderación será:

- 100% de las fichas: 4
- 75% de las fichas: 3
- 50% menos 3 de las fichas: 2
- 25% de las fichas o menos: 1

Caso contrario marque con una X en NO, en caso de no poseer ninguna ficha y su ponderación es 0.

ANEXO 1: <https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731604>

ANEXO 2: <https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731590>

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 8 de 17

<p>ANEXO 3: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731591</p> <p>ANEXO 4: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731593</p> <p>ANEXO 6: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731597</p>
<p>3. ¿La unidad de atención cuenta con un Plan de Intervención de las personas habitantes de calle? Marque con una X en SI, si posee el Plan de Intervención y su ponderación será 3; caso contrario, marque con una X en NO, su ponderación será 0.</p> <p>ANEXO 5: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731595</p>
<p>4. ¿La unidad de atención cuenta con mapeo de actores de la zona de intervención? Marque con una X en SI, si posee el mapeo de actores y tendrá una ponderación de 2. Caso contrario, marque con una X en NO, si no posee el mapeo de actores y su ponderación será 0.</p> <p>ANEXO 8: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2731602</p>

<p>4. COMPONENTE 2: PSICO-SOCIO-EDUCATIVO (ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRA EN EL COMPONENTE)</p>
<p>5. ¿La unidad de atención cuenta con diagnóstico y seguimiento del plan psicoterapéutico de las personas habitantes de calle? Marque con una X en SI, si posee el diagnóstico y seguimiento del plan psicoterapéutico y tendrá una ponderación de 4; caso contrario, marque con una X en NO, y su ponderación será 0.</p> <p>Anexo 9: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2733352</p> <p>Anexo 10: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2733354</p> <p>Anexo 11: https://minube.inclusion.gob.ec/f/2733351</p>
<p>6. ¿La unidad de atención cuenta con la planificación mensual y trimestral de las actividades a ejecutarse en las diferentes áreas (trabajo social, psicología, fortalecimiento familiar y comunitario)? Marque con una X en SI, si posee la planificación mensual y trimestral de las actividades y su ponderación será 3; caso contrario, marque con una X en NO, su ponderación será 0.</p>
<p>7. ¿La Unidad de Atención cuenta con informe de gestión mensual sobre la atención realizada a las personas habitantes de calle, familia y comunidad? Marque con una X en SI, si cuenta con el informe de gestión mensual y su ponderación será 3; caso contrario marque con una X en NO, su ponderación será 0.</p>

<p>5. COMPONENTE 3: SALUD PREVENTIVA, ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN</p>
<p>8. ¿La Unidad de Atención cuenta con certificado o documentos que validen la atención o chequeo médico de las personas habitantes de calle? Marque con una X en SI, si posee el documento o certificado de atención o chequeo médico, su ponderación será 3; caso contrario marque con una X en NO, su ponderación será 0.</p>

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 9 de 17

9. **¿La Unidad de Atención cuenta con fichas de remisión de casos para la derivación o referencia a otros servicios públicos y/o privados?**
 Marque con una X en SI, si posee las fichas de remisión, su ponderación será 3; caso contrario, marque con una X en NO, su ponderación será 0.

6. COMPONENTE 4: TALENTO HUMANO

10. **¿La Unidad de Atención cuenta con un/a coordinador/a?**
 Nota: Si la respuesta es NO pasar a la pregunta 12
 Marque con una X en SI, si la unidad de atención posee coordinador/a, su ponderación será de 4; caso contrario, de no poseerlo marque con una X en NO, su ponderación será 0.

11. **¿La/el coordinador de la unidad de atención cuenta con título universitario en Trabajo Social, Ciencias Sociales, Sociología, Antropología, Psicología, Psicopedagogía o carreras afines que le permita ejercer funciones en: programar recursos financieros, técnicos y tecnológicos al equipo técnico; Programar y organizar dos veces al año las actividades de cuidado emocional del equipo técnico; efectuar acciones de coordinación y articulación intersectorial para la restitución de derechos de la población habitantes de calle y sus familias (en caso de tenerlas); realizar reuniones de análisis de casos a fin de informar y evaluar los avances de los procesos de intervención; emitir a la autoridad judicial o administrativa competente cuando existen situación de vulneración de derechos que pueda ser detectada en el proceso por parte del equipo técnico; realizar informes de su gestión y verificar que los expedientes individuales estén completos y actualizados; definir y desarrollar acciones de acompañamiento y asistencia técnica al equipo multidisciplinario de la unidad de atención; realizar actualizaciones mensuales de personas Habitantes de Calle en el SIIMIES?**
 Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del coordinador tiene el certificado de SENESCYT con el registro del título de tercer o cuarto nivel en Psicología o Trabajo Social en cualquiera de sus ramas, Carreras Sociales y/o afines.
 Si el expediente cuenta con el certificado de SENESCYT, la ponderación es de 2, si no tiene, marque con una X en No y la ponderación es 0.

12. **¿La unidad de atención, cuenta con Trabajador/a Social? (Si su respuesta es No, pasar a la pregunta 14)**
 Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del trabajador/a social tiene la hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito.
 Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 4, si le falta algún documento, marque con una X en No y su ponderación será 0.

13. **¿El trabajador/a social de la unidad de atención tiene título de tercer nivel en trabajo social o gestión social que le permitan ejercer funciones en elaboración de informes sociales de la población objetivo y de los casos que serán referidos a otros servicios; realizar coordinación y articulación intra e interinstitucional e intersectorial y planes de intervención para la restitución de derechos; realizar acompañamiento a personas con experiencia de vida de calle; elaborar informes de su gestión y mantener un expediente individual completo actualizado de la población objetivo; realizar planes de intervención junto con el equipo técnico; realizar planificaciones mensuales y hojas de ruta de las actividades de campo y seguimiento; así como trabajo ambulatorio en calle; y, realizar reuniones para análisis, seguimiento y evaluación de los casos con el equipo técnico, a fin de informar el avance de los procesos de atención de las personas**

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 10 de 17

<p>habitantes de calle? Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del trabajador/a social, tiene el certificado de SENESCYT con el registro del título con formación en trabajo social o gestión social. Si el expediente cuenta con el certificado de SENESCYT, la ponderación es de 2, si no tiene, marque con una X en No y la ponderación es 0.</p>
<p>14. ¿La unidad de atención cuenta con Psicólogo/a (clínico o infantil)? (Si su respuesta es No pasar a la pregunta 16) Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del psicólogo/a tenga la hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO. Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 4, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>
<p>15. ¿La unidad de atención cuenta con un profesional de tercer nivel con título en Psicología Clínica o Infantil que le permita ejercer funciones en la ejecución de procesos de intervención psicológica, entrevista, valoración y diagnóstico individual y familiar para la elaboración y ejecución de planes de intervención; ejecutar acciones para obtener un expediente individual, completo y actualizado de las personas habitantes de calle; realizar reuniones para análisis, seguimiento y evaluación de los casos con el equipo técnico; elaborar informes de su gestión, plan de intervención terapéutica y mantener un expediente individual completo de la población objetiva del servicio; realizar planificaciones mensuales y hojas de ruta de las actividades de campo y seguimiento; y, ejecutar acciones articuladas con trabajo social y el equipo técnico? Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del psicólogo/as, tiene el certificado de SENESCYT con el registro del título con formación en Psicología Clínica o Infantil. Caso contrario marque con una X en NO. Si el expediente cuenta con el certificado de SENESCYT, la ponderación es de 2, si no tiene, la ponderación es 0.</p>
<p>16. ¿La Unidad de Atención cuenta con cuatro técnicas/os de calle? (NOTA: En caso de ser NO, pasar a la pregunta 18) Marque con una X en SI, si al verificar el expediente de los cuatro técnicas/os de calle tiene: hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO. Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 4, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>
<p>17. La/el técnica/o de calle tiene título de tercer nivel o es estudiante universitario de las áreas sociales que le permita ejercer funciones en la recopilación de información por medio de abordaje de personas que viven en la calle; participar y colaborar en el análisis de casos para definir acciones y actividades de inclusión económica y social; recopilar y actualizar el expediente individual de la población objetiva del servicio; asistir y acompañar a personas con experiencia en calle; asistir en la gestión de actividades y seguimiento del plan de intervención; consolidar semanalmente a través de la planificación las acciones propias de la atención a las personas habitantes de calle para mejorar su calidad de vida; asistir al equipo técnico en la difusión sobre los riesgos y consecuencias de vivir en la calle? Marque con una X en SI, si al verificar el expediente de la/el técnica/o de calle tiene: hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO. Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 4, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 11 de 17

<p>18. ¿La unidad de atención cuenta con un/a facilitador/a comunitario/a? NOTA: En caso de ser NO, pasar a la pregunta 20</p> <p>Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del facilitador/a comunitario/a tiene: hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO.</p> <p>Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 4, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>
<p>19. ¿La/el facilitador/a comunitario es profesional o estudiante universitario que permita ejercer funciones en la recopilación y actualización de documentos del expediente individual de la población objetiva del servicio; asistir y acompañar a personas con experiencia en calle, promoviendo la inclusión económica y social; asistir en el seguimiento del plan de intervención y participar en los encuentros familiares y comunitarios; y, consolidar semanalmente a través de la planificación de las acciones de vinculación al ámbito laboral y social de la población objetivo?</p> <p>Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del facilitador/a comunitario/a tiene: hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO.</p> <p>Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 2, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>
<p>20. ¿La unidad de atención cuenta con cuatro facilitadores de cuidado? (solo en el caso de intramurales) NOTA: Si su respuesta es NO, pasar a la pregunta 22.</p> <p>Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del facilitador/a de cuidado tiene: hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO.</p> <p>Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 2, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>
<p>21. ¿La/el facilitador/a de cuidado tiene título o es estudiante universitario de las áreas sociales o tecnólogo en enfermería que le permita ejercer funciones en cuidado diario y acompañamiento de pacientes; manejo de estrategias de comunicación y autocuidado; estrategias de desarrollo personal y primeros auxilios? (solo en el caso de intramurales)</p> <p>Marque con una X en SI, si al verificar el expediente del facilitador/a de cuidado tiene: hoja de vida, documentos de respaldo, contrato debidamente suscrito. Caso contrario marque con una X en NO.</p> <p>Si el expediente cuenta con toda la documentación, la ponderación es de 2, si falta algún documento, la ponderación es 0.</p>
<p>22. ¿La unidad de atención cuenta con informe de cambios de personal técnico que ejecuta el servicio para la atención a habitantes de calle? (solo en los casos de cambio de personal)</p> <p>Marque con una X en SI, si la unidad de atención cuenta con el informe de cambios de personal técnico, su ponderación será 2; caso contrario, de no tener marque con una X en NO, su ponderación será 0.</p>

<p>7. COMPONENTE 5: INFRAESTRUCTURA, AMBIENTES SEGUROS Y ACCESIBLES</p>
<p>23. ¿La unidad de atención cuenta con un espacio físico de trabajo para el equipo contratado y equipado con computadoras, impresoras, mesas de trabajo, sillas y archivadores en buen estado?</p> <p>Marque con una X en SI, si la entidad cuenta con estos implementos, su ponderación es 2; caso contrario, marque con una X en NO, su ponderación será 0.</p>

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 12 de 17

<p>24. ¿La unidad de atención cuenta con los servicios básicos: luz eléctrica, agua potable, internet; además, de equipo de seguridad, tal como: extintores, salida de emergencia, zona de evacuación, botiquín? Marque con una X en SI y pondere 2 si cuenta con los servicios básicos; caso contrario marque con una X en NO, su ponderación es 0.</p>
<p>25. ¿La unidad de atención cuenta con espacios para alojamiento de las personas habitantes de calle y adecuados para la realización de actividades de su vida diaria, así como para su aseo personal (duchas, baños)? Marque con una X en SI, si la unidad de atención cuenta con estos espacios y adecuaciones, su ponderación es 2; caso contrario, marque con una X en NO, su ponderación es 0.</p>
<p>26. ¿La unidad de atención cuenta con espacios para talleres de formación a las personas habitantes de calle? Marque con una X en SI, si la unidad de atención cuenta con estos espacios, su ponderación es 2; caso contrario, marque con una X en NO, su ponderación es 0.</p>

8. COMPONENTE 6: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
<p>27. ¿La Unidad de Atención cuenta con informe de gestión semestral? Marque con una X en SI, si la entidad cuenta con informe de gestión semestral, su ponderación es 4. Caso contrario marque con una X en NO, la ponderación es 0.</p>
<p>28. ¿La unidad de atención cuenta con permiso de funcionamiento actualizado? Marque con una X en SI, si la entidad cuenta con permiso de funcionamiento actualizado, su ponderación es 4. Caso contrario marque con una X en NO, la ponderación es 0.</p>
<p>29. ¿La unidad de atención cumple con el horario de atención de 40 horas semanales, durante 24 horas diarias? Marque con una X en SI, si la entidad cumple con el horario de atención de 40 horas semanales, durante 24 horas diarias, su ponderación es 4. Caso contrario marque con una X en NO, la ponderación es 0.</p>
<p>30. ¿La unidad de atención cuenta con un informe de cierre de caso? Marque con una X en SI, si la entidad cuenta con un informe de cierre de caso, su ponderación es 4. Caso contrario marque con una X en NO, la ponderación es 0.</p>
<p>31. ¿La Unidad de Atención registra y actualiza la información del servicio en el SIIMIES mensualmente? Marque con una X en SI, si la unidad de atención registra y actualiza la información del servicio en el SIIMIES mensualmente, su ponderación es 3. Caso contrario marque con una X en NO, la ponderación es 0.</p>
<p>32. ¿La unidad de atención realiza capacitaciones (mínimo 3 veces al año)? Marque con una X en SI, si la unidad de atención realiza capacitaciones, su ponderación es 3. Caso contrario, marque con una X en NO, si realiza menos de 2 capacitaciones al año, su ponderación es 0.</p>
<p>33. ¿La unidad de atención cuenta con expedientes de las personas habitantes de calle? Marque con una X en SI, si la unidad de atención cuenta con expedientes de las personas habitantes de calle, su ponderación es 4. Caso contrario marque con una X en NO, si no tiene, la ponderación es 0.</p>

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 13 de 17

Observaciones:

Registrar cualquier tipo de observación detectada y que no se encuentre considerada dentro de la ficha de evaluación.

Como medio de verificación el evaluador solicitará a la unidad de atención los siguientes verificables y subirá en el sistema de repositorio documental:

- Matriz de caracterización al momento de la evaluación en PDF.
- Listado del personal que al momento de la evaluación se encuentra laborando en PDF.
- Copias de la inscripción en el sistema educativo o de educación inicial, seleccionados aleatoriamente en PDF.
- Planificación semanal de las actividades elegidas de forma aleatoria del equipo técnico de la unidad de atención en PDF.
- Matriz de registro SIIMIES.

1. FASES DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS HABITANTES DE CALLE

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 vivir en la calle por un lapso de 6 meses.

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.

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.

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 14 de 17

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 esté 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.

1.5. Constatación de documentos de identificación: La unidad de atención, una vez la persona habitante de calle haya sido evaluada por el MSP, cuando no cuente con documentos de identificación coordinará con el Registro Civil 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.

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 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.

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 psicosocial. Una vez ingrese al servicio la persona habitante de calle, inicia el proceso de mitigación del riesgo, cuidado y protección. Los requerimientos 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.

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.

- Se elaborará máximo dentro de los treinta (30) días posteriores al ingreso al servicio.
- La implementación del proceso de atención durará 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 permanente 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.

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

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 15 de 17

ingreso al servicio, a fin de que se promueva la superación de las secuelas que pudiesen haber generado la habitabilidad en la calle.

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.

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 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.

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 contendrán acciones que desarrollen habilidades sociales.

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 la/el usuaria/o del servicio y el personal técnico.

1.14. Expediente: Se contará con expedientes de las personas usuarias de este servicio, individuales y actualizadas 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. Debe contener:

- **Personal:**
 - 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:**
 - Informe Social
 - Ficha de Seguimiento Social
- **Psicológica (de las personas que lo requieran)**
 - Evaluaciones psicológicas

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 16 de 17

Plan psicoterapéutico, de la unidad médica que lo esté realizando (según requerimiento)

Ficha de seguimiento psicológico (según requerimiento)

- **Salud**

Valoración médica inicial

Registros de atenciones médicas y odontológicas

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.

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 dieciocho (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.

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

1.18. Diagnóstico Familiar: La unidad de atención levantará el diagnóstico socio económico familiar, a través de un informe social.

1.19. 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.

1.20. Inclusión Social y Económica: La unidad de atención brindará apoyo y orientación a la familia para 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.

1.21. 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.

Ministerio de Inclusión Económica y Social	INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	Versión: 1
	CÓDIGO: GPE-DPS-MP-04-IN-04	Página: 17 de 17

ACUERDO DE VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Al firmar este documento, garantiza la veracidad de la información brindada por la unidad y registrada por el técnico/a que realizó la aplicación de la ficha; y corresponde a las evidencias encontradas durante la evaluación.

Este acuerdo de veracidad está conforme al Acuerdo Ministerial Nro. 013 "Cero Tolerancia a la Corrupción del Ministerio de Inclusión Económica y Social" expedido el 26 de febrero de 2018.

Nombre del Técnico Evaluador/a: Nombres completos, número de cédula y firma de los responsables del levantamiento de la información.

Nombre del responsable de la unidad de atención con quién se levantó la información:(Evaluado): Nombres completos, número de cédula y firma de la persona que proporciona la información.

8. ANEXOS

No.	NOMBRE	CÓDIGO
1	FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS HABITANTES DE CALLE	