

Datos generales

Hora de inicio:		Fecha	
Nombre de la persona voluntaria:			
Agencia del ministerio público:		Turno	

Sección A

A continuación, encontrarás diferentes características sobre las condiciones externas e internas de la infraestructura y servicios otorgados en las agencias del ministerio público. Responde según corresponda con la información que obtendrás a través de la observación y realiza los comentarios que consideres pertinentes.

Condiciones externas de la infraestructura para personas usuarias de las agencias del ministerio público.

- ¿La agencia del ministerio público se encuentra en una zona de fácil acceso, es decir, está ubicado en un lugar al que se pueda acceder en transporte público?
 a. Sí
 b. No
 c. No se pudo observar
- ¿Hay un rótulo en la entrada principal de la agencia del ministerio público?
 a. Sí
 b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 3)*
 c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 3)*

Contesta "Sí" o "No", según los elementos o características con los que cuenta **el rótulo**.

2.1 ¿El rótulo es visible?	
<input type="checkbox"/> a. Sí	<input type="checkbox"/> b. No
2.2 ¿El rótulo indica de la agencia del ministerio público?	
<input type="checkbox"/> a. Sí	<input type="checkbox"/> b. No

- ¿Hay vigilancia alrededor de la agencia del ministerio público, es decir, durante tu trayecto hacia la agencia del ministerio público observaste la presencia de personas policías resguardando las calles aledañas? *(No se deben tomar en cuenta a las personas policías que están en la agencia del ministerio público presentando personas detenidas).*
 a. Sí
 b. No
 c. No se pudo observar
- ¿Hay iluminación exterior, es decir, en los alrededores de la agencia del ministerio público hay un sistema de iluminación (luminarias) que ofrezca la cantidad de luz que permita tener visión clara al transitar?
 a. Sí
 b. No
 c. No se pudo observar
- ¿La agencia del ministerio público cuenta con estacionamiento (vehículos, motocicletas y bicicletas) para personas servidoras públicas?
 a. Sí
 b. No
 c. No se pudo observar
- ¿La agencia del ministerio público cuenta con estacionamiento (vehículos, motocicletas y bicicletas) para personas usuarias?
 a. Sí
 b. No
 c. No se pudo observar

7. ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad a la agencia del ministerio público, es decir, en los accesos de entrada y salida de la agencia del ministerio público hay árboles, jardines, comercio ambulante fijo y semifijo, entre otros que no permitan el libre tránsito de personas, camillas en caso de emergencia, etcétera?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 8)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 8)*

Contesta "Sí" o "No", según corresponda.

7.1 ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad peatonal a la agencia del ministerio público?	
() a. Sí	() b. No

7.2 ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad de vehículos a la agencia del ministerio público?	
() a. Sí	() b. No

7.3 ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad de servicios de emergencia a la agencia del ministerio público?	
() a. Sí	() b. No

Observaciones:

8. ¿Hay rampas en la entrada principal de la agencia del ministerio público que facilitan el libre acceso de las personas con movilidad limitada?

- () a. Sí
- () b. No

Observaciones:

Condiciones internas de la infraestructura para personas usuarias de las agencias del ministerio público.

9. ¿En la agencia del ministerio público hay una pantalla del programa "MP Transparente", es decir, hay una pantalla electrónica en la sala de espera que proyecta información relativa a la situación jurídica de las personas puestas a disposición?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 10)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 10)*

9.1 ¿La pantalla electrónica está en funcionamiento, es decir, la pantalla está encendida?	
() a. Sí	() a. No <i>(en caso de "No" pasar a pregunta 10)</i>

Contesta "Sí" o "No" según elementos o características con las que cuenta la pantalla electrónica del programa "MP Transparente".

9.2 ¿La pantalla electrónica da cuenta de los nombres de las personas detenidas, horas de detención y consignación?	
() a. Sí	() b. No

9.3 ¿La pantalla electrónica está actualizada con los datos en tiempo real, es decir, en la parte inferior central de la pantalla electrónica se muestra el día y la hora en la que estás realizando tus actividades de monitoreo?	
() a. Sí	() b. No

10. ¿Hay letreros que señalan los derechos de las personas denunciadas y personas en situación de víctimas del delito?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 11)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 11)*

Contesta “Sí” o “No” según los elementos o características con los que cuentan los letreros que señalan **los derechos de las personas denunciantes y personas en situación de víctimas del delito.**

10.1 ¿Los letreros son visibles?	
() b. Sí	() b. No
10.2 ¿Los letreros son entendibles para ti?	
() c. Sí	() d. No
10.3 ¿Hay una versión de estos letreros destinada a personas con discapacidad (por ejemplo, braille, audio, etcétera)?	
() a. Sí	() b. No

11. ¿Hay letreros que señalan las responsabilidades y obligaciones de las personas servidoras públicas?

- () a. Sí
 () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 12)*
 () c. No se pudo observar *(en caso de “No se pudo observar”, pasar a la pregunta 12)*

Contesta “Sí” o “No”, según los elementos o características con los que cuentan los letreros que señalan **los derechos de las personas infractoras.**

11.1 ¿Los letreros son visibles?	
() a. Sí	() b. No
11.2 ¿Los letreros son entendibles para ti?	
() a. Sí	() b. No
11.3 ¿Hay una versión de estos letreros destinada a personas con discapacidad (por ejemplo, braille, audio, etcétera)?	
() a. Sí	() b. No

12. ¿Hay letreros donde se informan los servicios que se prestan en la agencia del ministerio público?

- () a. Sí
 () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 13)*
 () c. No se pudo observar *(en caso de “No se pudo observar”, pasar a la pregunta 13)*

Contesta “Sí” o “No”, según los elementos o características con los que cuentan los letreros que señalan **las responsabilidades y obligaciones de las personas servidoras públicas.**

12.1 ¿Los letreros son visibles?	
() a. Sí	() b. No
12.2 ¿Los letreros son entendibles para ti?	
() a. Sí	() a. No
12.3 ¿Hay una versión de estos letreros destinada a personas con discapacidad (por ejemplo, braille, audio, etcétera)?	
() a. Sí	() b. No

13. ¿Hay un directorio de las personas servidoras públicas en turno?

- () a. Sí
 () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 14)*
 () c. No se pudo observar *(en caso de “No se pudo observar”, pasar a la pregunta 14)*

Contesta “Sí” o “No” según los elementos o características con los que cuenta **el directorio de las personas servidoras públicas en turno.**

13.1 ¿El directorio cuenta con fotografías de las personas servidoras públicas en turno?	
() a. Sí	() b. No
13.2 ¿El directorio cuenta con nombres de las personas servidoras públicas en turno?	
() a. Sí	() b. No

13.3 ¿El directorio cuenta con cargos de las personas servidoras públicas en turno?	
() a. Sí	() b. No

13.4 ¿El directorio es visible para las personas usuarias?	
() a. Sí	() b. No

14. ¿Hay un buzón de quejas y sugerencias?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 15)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 15)*

Contesta "Sí" o "No" según los elementos o características con los que cuenta el buzón de quejas y sugerencias.

14.1 ¿El buzón está en buenas condiciones, es decir, la caja donde se depositan las quejas y sugerencias permite el resguardo adecuado de los formatos?	
() a. Sí	() b. No

14.2 ¿El buzón cuenta con un letrero que señala las instrucciones de uso?	
() a. Sí	() b. No <i>(en caso de "No", pasa a la pregunta 14.4)</i>

14.3 ¿El letrero que señala las instrucciones de uso del buzón, es visible?	
() a. Sí	() b. No

14.4 ¿El buzón cuenta con formatos para realizar quejas y sugerencias?	
() a. Sí	() b. No

15. ¿La agencia del ministerio público tiene teléfono rojo?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 16)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 16)*

Contesta "Sí" o "No" según los elementos o características con los que cuenta el teléfono rojo.

15.1 ¿El teléfono rojo está en buenas condiciones, es decir, no está roto y cuenta con todos elementos físicos?	
() a. Sí	() b. No

15.2 ¿El teléfono rojo está en funcionamiento, es decir, cuando alzas el auricular te contesta personal de la Unidad de Asuntos Internos?	
() a. Sí	() b. No <i>(en caso de "No", pasa a la pregunta 15.4)</i>

15.3 ¿El teléfono rojo cuenta con un letrero que señala las instrucciones de uso?	
() a. Sí	() b. No <i>(en caso de "No", pasa a la pregunta 16)</i>

15.4 ¿El letrero que señala las instrucciones de uso del teléfono rojo, es visible?	
() a. Sí	() b. No

16. ¿La sala de espera de la agencia del ministerio público tiene una máquina de servicios en línea, es decir, hay una estructura que tiene integrada una computadora que te permite acceder a la plataforma de servicios digitales?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de "No", pasar a la pregunta 17)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 17)*

Contesta “Sí” o “No” según los elementos o características con los que cuenta **la máquina de servicios en línea**.

16.1 ¿La máquina de servicios en línea está en funcionamiento, es decir, la máquina está encendida?	
() a Sí	() b No <i>(en caso de “No”, pasa a la pregunta 17)</i>

16.2 ¿La máquina permite acceder al menú de los servicios en línea?	
() a Sí	() b No

16.3 ¿La máquina cuenta con teclado y mouse en funcionamiento?	
() a Sí	() b No

17. ¿La agencia del ministerio público tiene un módulo de recepción conocido anteriormente como “barandilla”?

- () a. Sí
- () b. No
- () c. No se pudo observar

18. ¿Hay alguna persona servidora pública brindando la atención inicial?

- () a. Sí
- () b. No
- () c. No se pudo observar

18.1 ¿Quién es la persona servidora pública que brinda la atención inicial?

- () a. Persona agente del ministerio público
- () b. Persona oficial secretario
- () c. Persona policía
- () d. Persona abogada (Programa Jóvenes por la justicia)
- () e. Persona trabajadora social (Programa Jóvenes por la justicia)
- () f. Persona psicóloga (Programa Jóvenes por la justicia)
- () g. Otra

18.2 Si respondiste “otra”, por favor, especifica _____

19. ¿La agencia del ministerio público tiene sala de espera?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 20)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de “No se pudo observar”, pasar a la pregunta 20)*

Contesta “Sí” o “No” según los elementos o características con los que cuenta **la sala de espera de la agencia del ministerio público**.

19.1 ¿La sala de espera tiene suficiente espacio para las personas usuarias, es decir, el total de las personas que esperan para recibir el servicio pueden permanecer en la sala de espera?	
() a. Sí	() b. No

19.2 ¿La sala de espera tiene bancas?	
() a. Sí	() b. No <i>(en caso de “No”, pasar a la 20)</i>

19.3 ¿Las bancas de la sala de espera están en funcionamiento, es decir, las personas usuarias pueden hacer uso de las bancas porque están en buenas condiciones?	
() a. Sí	() b. No

20. ¿La agencia del ministerio público cuenta con baños para las personas usuarias?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 21)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de “No se pudo observar”, pasar a la pregunta 21)*

20.1 ¿Los baños para las personas usuarias se encuentran en funcionamiento, es decir, hay libre acceso para las personas usuarias?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 21)*

Contesta “Sí” o “No” según los elementos o características con los que cuentan **los baños para las personas usuarias**.

20.2 ¿Los baños para las personas usuarias están limpios, es decir, sin basura regada y con piso limpio?	
() a. Sí	() b. No
20.3 ¿Los baños para las personas usuarias tienen agua suficiente para su uso?	
() a. Sí	() b. No
20.4 ¿Los baños para las personas usuarias cuentan con jabón de manos?	
() a. Sí	() b. No
20.5 ¿Los baños para las personas usuarias cuentan con papel?	
() a. Sí	() b. No
20.6 ¿Los baños cuentan con puertas que permitan mantener la privacidad de las personas usuarias?	
() a. Sí	() b. No
20.7 ¿Los baños para las personas usuarias tienen señalización que indique su existencia?	
() a. Sí	() b. No

21. ¿La agencia del ministerio público cuenta con baños para las personas con movilidad limitada?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 22)*
- () c. No se pudo observar *(en caso de “No se pudo observar”, pasar a la pregunta 22)*

21.1 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada se encuentran en funcionamiento, es decir, hay libre acceso?

- () a. Sí
- () b. No *(en caso de “No”, pasar a la pregunta 22)*

Contestar “Sí” o “No” según los elementos o características con los que cuentan **los baños para las personas con movilidad limitada**.

21.2 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada están limpios, es decir, sin basura regada y con piso limpio?	
() a. Sí	() b. No
21.3 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada tienen agua suficiente para su uso?	
() a. Sí	() b. No
21.4 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con jabón de manos?	
() a. Sí	() b. No
21.5 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con papel?	
() a. Sí	() b. No
21.6 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con puertas plegadizas o abatibles que permitan su uso?	
() a. Sí	() b. No
21.7 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada tienen señalización que indique su existencia?	
() a. Sí	() b. No
21.8 ¿Los baños cuentan con suficiente espacio físico que permita el libre tránsito de las personas con movilidad limitada?	

() a. Sí	() b. No
-----------	-----------

21.9 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con barra de apoyo?	
() a. Sí	() b. No

22. ¿Hay iluminación al interior de la agencia del ministerio público que permita que las personas usuarias y las personas servidoras públicas puedan realizar los trámites?

- () a. Sí
- () b. No

23. ¿Las instalaciones a las que tuviste acceso durante tu ejercicio de observación están limpias, es decir, sin mal olor, sin basura regada, con el piso limpio, etcétera?

- () a. Sí *(en caso de "Sí", pasar a la pregunta 24)*
- () b. No

En caso de las instalaciones que observaste **no estén limpias**, contesta "Sí" o "No" a las siguientes preguntas.

23.1 ¿Hay mal olor?	
() a. Sí	() b. No

23.2 ¿Hay basura fuera de los botes destinados para depositarla?	
() a. Sí	() b. No

23.3 ¿El piso está sucio?	
() a. Sí	() b. No

23.4 Otro, ¿cuál?	
-------------------	--

24. Para otorgar una mejor prestación del servicio a las personas con movilidad limitada, ¿la agencia del ministerio público cuenta con espacio físico (pasillos con espacio suficiente) para el libre acceso y tránsito de las personas que utilizan aparatos de apoyo como sillas de ruedas, muletas, etcétera?

- () a. Sí
- () b. No
- () c. No se pudo observar

Otros elementos a observar

25. ¿Las personas servidoras públicas portan gafete?

- () a. Sí, todas las personas servidoras públicas
- () b. Solo algunas personas servidoras públicas.
- () c. No lo portan *(en caso de "No lo portan", pasar a la pregunta 26)*
- () d. No se pudo observar *(en caso de "No se pudo observar", pasar a la pregunta 26)*

Contestar "Sí" o "No" según los elementos o características que observaste al momento de identificar **los gafetes de las personas servidoras públicas**.

25.1 ¿Las personas servidoras públicas portan el gafete de manera visible, es decir, está a la vista su fotografía, nombre y/o cargo?	
() a. Sí	() b. No

26. Cuando llegaste a la agencia del ministerio público, ¿detectaste a alguna persona ofreciendo realizar trámites a cambio de un pago extraoficial?

- () a. Sí
- () b. No
- () c. No se pudo observar

Observaciones:

Observaciones finales:

--

Hora de cierre:

--

Tiempo de observación:

--