

Batería de preguntas para las instituciones municipales
CDHEC

Objetivo: evaluar la accesibilidad e infraestructura de las oficinas de Presidencia Municipal así como el trato que se les da a los usuarios.

Preguntas para el personal	2
Trato/atención al usuario:	2
Infraestructura/accesibilidad	4
Preguntas de observación	7
Infraestructura/Accesibilidad	7

Se solicita tomar fotografías y video durante la visita con el material que se considere pueda ser de utilidad para el trato/atención a las personas usuarias así como infraestructura y accesibilidad.

Institución que se supervisa:

AYUNTAMIENTO SAN JUAN DE SABINAS

Hora de inicio de la visita:

11:44 HORAS

Municipio:

SAN JUAN DE SABINAS

Hora de conclusión de la visita:

12:57 HORAS

Fecha de la visita:

01/10/2021

Nombre de quien atiende la visita:

CD. SARA DOLores GONZALEZ ROZ

Visitaduría a cargo:

SEXTA VISITADURIA

Cargo del personal que atiende:

DIRECTOR GENERAL

Responsable de la CDHEC:

CD. FABIAN J. MUÑOZ FLORES

Tiempo en el cargo:

3 años con 9 meses

Preguntas para el personal

Trato/atención al usuario:

1) ¿Qué servicios proporcionan?

REGISTRAR

- SECRETARÍA DE BIENESTAR

- COMUNICACIÓN SOCIAL

- DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

- ATENCIÓN CIUDADANA

- COORDINACIÓN MUNICIPAL

- DESARROLLO ECONÓMICO

- DIRECCIÓN JURÍDICA

2) Por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), ¿dejaron de prestar algún servicio?

NO, NINGUNO SE CONTINUÓ TRABAJANDO CON LAS MEDIDAS DE HIGIENE

3) En caso de que conteste sí: ¿cuáles son los servicios que no están proporcionando? SI/NO

4) ¿Están prestando atención por otros medios? Por ejemplo, por teléfono, video llamadas, por internet, visitas, etc.? SI/NO

SI

5) En caso de que conteste sí, preguntar:

a. ¿Qué medios utilizan?

- TELÉFONO, WHATSAPP, WHATSAPP Y REDES SOCIALES

b. ¿Qué servicios brindan por estos medios?

TOODS LOS SERVICIOS, LLEGAN SOLICITUDES POR WHATSAPP Y REDES SOCIALES Y SE CUMPLEN DE ACORDO CON LOS PROCEDIMIENTOS

c. ¿En qué horario laboran?

08:00 - 15:00 HORAS DE LUNES A VIERNES

d. ¿Quién se encarga de atender estos medios?

COMUNICACIÓN SOCIAL

6) ¿Qué medidas de higiene y de prevención han adoptado para atender a las personas usuarias?

- CUBRE BOCAS, GEL ANTIBACTERIAL, CASACA DE SANITIZACIÓN Y SALUD DISTANCIA

7) ¿Qué medidas de higiene y de prevención han adoptado para el personal?

- CUBRE BOCAS, GEL ANTIBACTERIAL, CASACA DE SANITIZACIÓN Y SALUD DISTANCIA

8) ¿Proporcionan gel antibacterial y toma de temperatura a las personas usuarias al momento de ingresar a las instalaciones?

SI

9) ¿Se les facilita y se exige el uso de cubrebocas dentro de las instalaciones en todo momento?

SI, SE TIENE UN FILTRO DE ENTRADA DONDE SE EXIGE EL CUBREBOCAS Y TOMAR UNA DISTANCIA

10) ¿Se exige guardar una distancia de 1.5 mts entre todas las personas dentro de las instalaciones?

SI

11) Otras medidas:

- SANITIZACION DIARIA

12) ¿Se han otorgado capacitaciones, en materia de atención a las personas usuarias, al personal que labora en las instalaciones? Si la respuesta es sí, indique cuáles, con qué frecuencia y quiénes las imparten:

- EL AÑO PASADO SE RECIBIO POR SECTOR SOLO HACER Y LA ORGANIZACION ASO RESOLVE PARA IMPLEMENTAR CAPACITACION DE MEDIDAS INDIVIDUALES, ASI COMO INSPECTORES SANITARIOS

13) ¿El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad? Si la respuesta es sí, indique qué tipo de capacitación:

SI, SE TRATA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SABER EL TRATO QUE LE DEBE DE DAR A CADA PERSONA QUE LLEGA

14) ¿El personal ha tomado algún taller de sensibilización para el trato a personas con discapacidad?

SI, EN ATENCION CIUDADANA

15) ¿Es común que las personas usuarias tengan alguna queja respecto al servicio que se les brinda? ¿A qué institución o área se les canaliza?

- CON SECRETARÍA DE AYUNTAMIENTO O DIRECCION JURIDICA

16) En promedio ¿cuánto tiempo tardan en atender a las personas usuarias desde el momento que ingresan a las instalaciones hasta que son atendidas?

- ENTRE 20 A 30 MINUTOS

17) ¿En dónde esperan las personas usuarias para ser atendidas? ¿Las condiciones son dignas?

- EN LA ENTRADA SE ENCUENTRA ATENCION CIUDADANA Y TIENE UN ESPACIO PARA QUE ESPEREN CON UNA DISTANCIA Y SI ES DIGNO

18) ¿Considera que el trato que se otorga en las instalaciones a las personas usuarias es digno? ¿Por qué?

- SI, PORQUE SE LES DA SOLUCION AL PROBLEMA PLANTEADO Y TIENE AL ATENCION DE MANERA INMEDIATA SIGUE EL ASUNTO EN CUESTION BRINDANDO RESPETO Y ATENCION EN TODO MOMENTO

19) ¿Cuáles son las causas principales por las que las personas acuden a las oficinas?

- SOLICITUD DE PERMISOS
- PRESENTAR RECURSOS PARTICULARES
- PAGO DE RECIBOS EN DEFECTO

20) En caso de no poder apoyarles, ¿se les canaliza a otras instituciones?
Desarrolle:

- SI, EN CASO DE TRASLADO POR CUESTIONES JURÍDICAS O COMUNALES DE OTRAS SE CANALIZA AL MINISTERIO PÚBLICO, DEFENSORA PÚBLICA O OTROS ORGANISMOS

Infraestructura/accesibilidad

21) ¿Hay personas con algún tipo de discapacidad laborando en estas instalaciones? ¿Qué labores realizan?

- SI, SE ENCUENTRAN EN EL PISO DEL ODF MUNICIPAL, ATENDIENDO A CIUDADANÍA

22) ¿Se han realizado modificaciones o remodelaciones a las instalaciones para la accesibilidad de manera progresiva para las personas con discapacidad?

SI

a. Si la respuesta es sí, ¿cuántas remodelaciones, en qué año y en qué consistieron?

- REMODELACIONES DE ACCESO PARA DISCAPACIDAD MOTRIZ
- SE CREARON DE CHAS EN EL 2018

23) De ser necesario, ¿cuentan con transporte público acondicionado para permitirles abordar y trasladarse a las personas con alguna discapacidad?

NO.

24) Las personas encargadas del transporte, ¿cuentan con algún tipo de capacitación o información relativa a las personas con discapacidad?

NO CUENTAN CON PERSONAL

25) ¿Los trabajadores han recibido algún taller/plática informativa sobre el trato que debe darse a las personas con discapacidad?

SI, JÓGOLE TRATO DIGNO

26) ¿Las personas encargadas de la atención en los módulos de información, están capacitadas para atender a personas con discapacidad?

SI

27) ¿Alguien del personal tiene conocimiento del lenguaje de señas?

NO, DESCONOCE.

28) ¿Alguien del personal tiene conocimiento de las lenguas indígenas respectivas en el territorio?

NO

29) En caso de que la respuesta a la anterior pregunta sea negativa, ¿cómo se atiende a las personas indígenas que hablan una lengua indígena?

NO SE PRESENTA EL CASO EN ESTA ADMINISTRACIÓN

30) ¿Considera que en estas instalaciones se hace distinción o restricción por motivos de discapacidad, raza, género, edad, físico u otra categoría? Especifique:

NO

31) Del 1 al 10, ¿qué tan accesible son las instalaciones para que una persona con discapacidad pueda ingresar al edificio de manera autónoma?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

VOZ Y PRESENCIA DE LAS PERSONAS CON DERECHOS

32) ¿Conoce la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad?

NO

33) ¿Conoce la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad?

SI

34) ¿Conoce la Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad?

SI

35) ¿Conoce la Ley para el Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad en el Estado de Coahuila?

SI

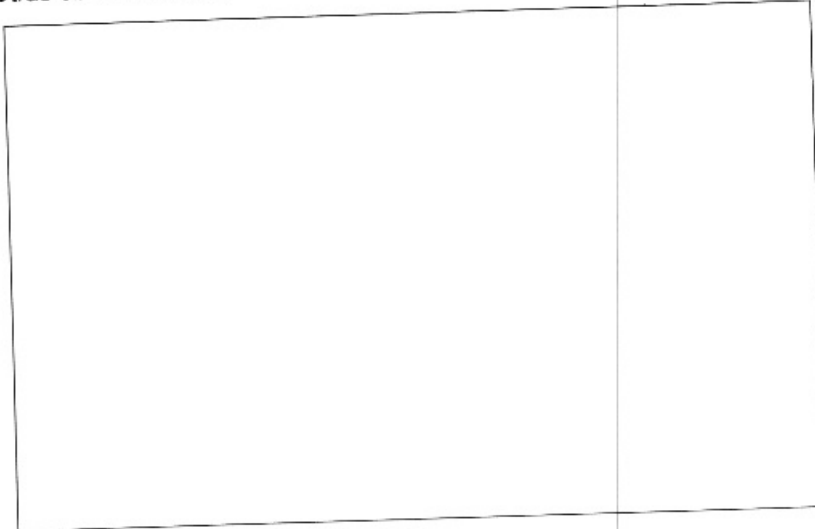
36) ¿Conoce la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006 de accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad?

SI

- 37) ¿Conoce la Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013 que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud?

51

Otras observaciones:



"VOZ Y PRESENCIA DE
LAS PERSONAS CON DERECHOS"

**Preguntas de observación
(checklist) ¹**

Infraestructura/Accesibilidad

Pregunta	Sí	No	Observaciones
¿Hay rampas de acceso para sillas de ruedas?	✓		NO RAMPAS
¿La medida de la rampa es de mínimo .90 m de ancho?	✓		TIENEN DIFERENTE MEDIDA
¿Las rampas de acceso cuentan con el señalamiento adecuado?	✓		
¿Las rampas de acceso cuentan con pasamanos o barra de apoyo en ambos lados de la rampa a la altura de colocación de entre 0,80 m y 0,90 m del nivel del piso?	✓		
¿Las manijas de las puertas se encuentran a una altura de entre .90 y 1.20 mts?	✓		
¿Las puertas tienen manijas de palanca o de perilla?	✓		PUERTAS ABATIBLES

¹ Las preguntas se obtuvieron de las descripciones técnicas establecidas en las normas mexicanas siguientes que si bien no son vinculantes, otorgan criterios orientadores:
 NMX-R-050-SCFI-2006 → Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad;
 NOM-030-SSA3-2013 → Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

Pregunta	Sí	No	Observaciones
¿Hay señalética con la información?			
¿Las puertas transparentes cuentan con avisos visuales con luminosidad y contraste?	✓		
¿Hay escaleras?	✓		PQRS ACCESOR AL SEGUNDO PISO
¿Las escaleras cuentan con pasamano o barra de apoyo?			
¿Hay publicaciones con la información necesaria en Braille?		X	
¿Hay contrastes en las instalaciones? Colores distintos en paredes, puertas.		X	
¿Las puertas son lo suficientemente anchas para el acceso?	✓		
¿Los pasillos principales miden por lo menos 1.20 mts?	✓		
¿Los pasillos principales se encuentran libres de obstáculos?	✓		
¿Cuántos niveles tiene el edificio?	2 NIVELES		
Si la respuesta es más de un nivel, ¿hay elevador?		✓	

Pregunta	Sí	No	Observaciones
Si la respuesta es no, ¿en qué nivel se atiende a los usuarios que tienen alguna discapacidad motriz?			PRIMARIO O PLATA BRD EN ATENCIÓN CUADRO
¿El área de sanitarios cuenta por lo menos con un sanitario con las adaptaciones para una persona con discapacidad?	✓		SE TIENE UNO PARA UNO DE DISCAPACIDAD
¿El área de sanitarios cuenta con un lavabo con menor altura para una persona con discapacidad motriz?	✓		
¿Hay algún módulo de información y orientación específico para las personas con alguna discapacidad? Si la respuesta es no ¿se les da atención preferencial?			SI SE DA EN ATENCIÓN CUADRO
¿Hay estacionamiento adecuado para personas con discapacidad?	✓		
¿El módulo de atención cuenta con un espacio de 1.00 m horizontal y altura mínima de 0.70 y de 0.80 máximo?	✓		
¿El municipio cuenta con una página web incluyente y accesible?	✓		

¿Las instalaciones se encuentran en excelente, bueno, malo o pésimo estado?

	EXCELENTE	BUENO	MALO	PÉSIMO	OBSERVACIONES
Limpieza e infraestructura en pasillos principales:					
Limpieza e infraestructura en módulos de atención					
Limpieza e infraestructura en sanitarios:					
Limpieza e infraestructura en otras áreas:					

Otras anotaciones/ observaciones generales del Visitador: