

## Empoderamiento comunitario

### Guía de observación para juzgados cívicos

#### Sección A

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

Datos generales	
Hora de inicio:	Fecha
Nombre de la persona voluntaria:	
Juzgado cívico:	
Turno:	

#### Condiciones externas de la infraestructura para personas usuarias de los juzgados cívicos.

1. ¿El juzgado cívico 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
2. ¿Hay un rótulo en la entrada principal del juzgado cívico?
  - 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**.

<p>2.1 ¿El rótulo es visible?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	
<p>2.2 ¿El rótulo indica el nombre del juzgado cívico?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	

3. ¿Hay vigilancia alrededor del juzgado cívico, es decir, durante tu trayecto hacia el juzgado cívico observaste la presencia de personas policías resguardando las calles aledañas? (No se deben tomar en cuenta a las personas policías que están en el juzgado cívico presentando personas detenidas).
  - a. Sí
  - b. No
  - c. No se pudo observar
4. ¿Hay iluminación exterior, es decir, en los alrededores del juzgado cívico 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
5. ¿El juzgado cívico cuenta con estacionamiento (vehículos, motocicletas y bicicletas) para personas servidoras públicas?
  - a. Sí
  - b. No
  - c. No se pudo observar
6. ¿El juzgado cívico 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 al juzgado cívico, es decir, en los accesos de entrada y salida del juzgado cívico hay árboles, jardineras, 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)

## Empoderamiento comunitario

### Guía de observación para juzgados cívicos

#### Sección A

Contesta “Sí” o “No”, según corresponda.

7.1 ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad peatonal al juzgado cívico?		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	
7.2 ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad de vehículos al juzgado cívico?		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	
7.3 ¿Hay obstáculos que dificultan la accesibilidad de servicios de emergencia al juzgado cívico?		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	

Observaciones:

8. ¿Hay rampas en la entrada principal del juzgado cívico 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 los juzgados cívicos.

9. ¿Hay letreros que señalan los derechos de las personas quejasas?
- 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)

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

9.1 ¿Los letreros son visibles?		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	
9.2 ¿Los letreros son entendibles para ti?		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	
9.3 ¿Hay una versión de estos letreros destinada a personas con discapacidad (por ejemplo, braille, audio, etcétera)		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">a. Sí</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">b. No</td> </tr> </table>	a. Sí	b. No
a. Sí	b. No	

10. ¿Hay letreros que señalan los derechos de las personas infractoras?
- 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)

## Empoderamiento comunitario

### Guía de observación para juzgados cívicos

#### Sección A

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

10.1 ¿Los letreros son visibles?	a. Sí	b. No
10.2 ¿Los letreros son entendibles para ti?	a. Sí	b. 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 **las responsabilidades y obligaciones de las personas servidoras públicas.**

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 el juzgado cívico?

- 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 **donde se informan los servicios que se prestan en el juzgado cívico.**

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

**Empoderamiento comunitario**  
**Guía de observación para juzgados cívicos**  
**Sección A**

13. ¿Hay letreros con información referente a la Unidad de Medida y Actualización (UMA) para personas infractoras?

- 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 cuentan los letreros **con información referente a la UMA para personas infractoras.**

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

14. ¿Hay letreros que informan sobre las sanciones a las infracciones?

- 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 cuentan los letreros **que informan sobre las sanciones a las infracciones.**

14.1 ¿Los letreros son visibles?	
a. Sí	b. No
14.2 ¿Los letreros están actualizados?	
a. Sí	b. No
14.3 ¿Los letreros son entendibles para ti?	
a. Sí	b. No
14.4 ¿Hay una versión de estos letreros destinada a personas con discapacidad (por ejemplo, braille, audio, etcétera)?	
a. Sí	b. No

## Empoderamiento comunitario

### Guía de observación para juzgados cívicos

#### Sección A

15. ¿Hay un directorio de las personas servidoras públicas en turno?
- Sí
  - No (en caso de “No”, pasar a la pregunta 16)
  - 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 directorio de las personas servidoras públicas en turno.**

15.1 ¿El directorio cuenta con fotografías de las personas servidoras públicas en turno?	a. Sí	b. No
15.2 ¿El directorio cuenta con nombres de las personas servidoras públicas en turno?	a. Sí	b. No
15.3 ¿El directorio cuenta con cargos de las personas servidoras públicas en turno?	a. Sí	b. No
15.4 ¿El directorio es visible para las personas usuarias?	a. Sí	b. No

16. ¿Hay un buzón de quejas y sugerencias?
- Sí
  - No (en caso de “No”, pasar a la pregunta 17)
  - 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 **el buzón de quejas y sugerencias.**

16.1 ¿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
16.2 ¿El buzón cuenta con un letrero que señala las instrucciones de uso?	a. Sí	b. No
16.3 ¿El buzón cuenta con formatos para realizar quejas y sugerencias?	a. Sí	b. No

17. ¿El juzgado cívico tiene área de recepción para personas usuarias?
- Sí
  - No
  - No se pudo observar
18. ¿Quién es la persona servidora pública que brinda la atención inicial?
- Persona juzgadora
  - Persona secretaria
  - Persona auxiliar
  - Persona policía
  - No había alguien
  - Otra
  - No se pudo observar

18.1 Si respondiste “otra”, por favor, especifica \_\_\_\_\_

## Empoderamiento comunitario

### Guía de observación para juzgados cívicos

#### Sección A

19. ¿El juzgado cívico 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 del juzgado cívico**.

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 (en caso de “No”, pasar a la 20)
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. ¿El juzgado cívico 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 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

**Empoderamiento comunitario**  
**Guía de observación para juzgados cívicos**  
**Sección A**

21. ¿El juzgado cívico cuenta con baños para las personas con movilidad limitada?
- Sí
  - No (en caso de “No”, pasar a la pregunta 22)
  - 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?	
<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No (en caso de “No”, pasar a la 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?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.3 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada tienen agua suficiente para su uso?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.4 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con jabón de manos?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.5 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con papel?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.6 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con puertas plegadizas o abatibles que permitan su uso?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.7 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada tienen señalización que indique su existencia?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.8 ¿Los baños cuentan con suficiente espacio físico que permita el libre tránsito de las personas con movilidad limitada?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>
21.9 ¿Los baños para las personas con movilidad limitada cuentan con barra de apoyo?	<input type="text" value="a. Sí"/>	<input type="text" value="b. No"/>

22. ¿Hay iluminación al interior del juzgado cívico que permita que las personas usuarias y las personas servidoras públicas puedan realizar los trámites?
- Sí
  - 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?
- Sí (en caso de “Sí”, pasar a la pregunta 24)
  - No

## Empoderamiento comunitario

### Guía de observación para juzgados cívicos

#### Sección A

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, ¿el juzgado cívico 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 al juzgado cívico, ¿detectaste a alguna persona ofreciendo realizar trámites a cambio de un pago extraoficial?

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

Observaciones:

Hora de cierre:

Tiempo de observación:

--	--