

PRIMER DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

-

Criterios para que los sujetos obligados garanticen las condiciones de accesibilidad que permitan el ejercicio del derecho de acceso a la información a los grupos en situación de vulnerabilidad

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

Índice

Población objetivo de la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados.	3
Solicitudes de la condición de refugiado interpuestas ante la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados.	4
Informe sobre las acciones para garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.....	4
Áreas de oportunidad identificadas para la atención de Grupos Vulnerables.	10
Estrategias a implementar para mejorar la atención a grupos en vulnerabilidad.....	10
Bibliografía	

Población objetivo de la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados.

La Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados es un órgano administrativo desconcentra de la Secretaría de Gobernación.

Siendo así, el organismo facultado para efectuar el reconocimiento de la condición de refugiado a los extranjeros que, encontrándose en territorio nacional lo soliciten, de conformidad al artículo 15 de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.

Al respecto de lo anterior la ley antes mencionada en su artículo 20, establece los perfiles a los cuales considera dentro de una situación de vulnerabilidad, siendo estos:

“(...) solicitantes que requieran atención especial, así como mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, con discapacidad, enfermos crónicos, víctimas de tortura u otros tratos o penas cueles, inhumanos o degradantes, de abuso sexual y violencia de género, de trata de personas o a cualquier otra persona que pudiese encontrarse en situación de vulnerabilidad de conformidad con las disposiciones jurídicas que resulten aplicables en cada materia.”

Por tal motivo, el presente estudio que tiene por objetivo dar cumplimiento al Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se emiten los Criterios para que los sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2016, basará su análisis en la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.

Grupos Vulnerables

A partir de finales del año 2016, la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, empezó a dar especial atención a los grupos vulnerables durante su procedimiento de la solicitud de la condición de refugiado, concentrándose primero en los niños, niñas y adolescentes no

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

acompañados, ya que dicho grupo presentaba necesidades especiales, mismas que se empezaron a atender, y posteriormente abarco todos los perfiles establecidos en el artículo 20 de la ley mencionada.

Solicitudes de la condición de refugiado interpuestas ante la Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados.

Con respecto a las solicitudes del procedimiento de la condición de refugiado, esta Coordinación General, ha recibido en el presente año un total de **10,976 al 15 de octubre de 2017.**

Solicitudes de la condición de refugiados interpuestas por perfiles integrantes a los Grupos Vulnerables.

Con respecto a las solicitudes, de grupos vulnerables, al procedimiento de la solicitud de la condición de refugiado, se cuenta con información que, al 15 de octubre de 2017, 196 niños han solicitado y 138 personas adultas mayores. Con respecto a las solicitudes interpuestas por los otros perfiles no se cuenta con los datos estadísticos a la fecha de la elaboración de este informe.

Informe sobre las acciones para garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

De las acciones a realizar establecidas en el Capítulo II, numeral IV del de los Criterios para los sujetos obligados garanticen condiciones de accesibilidad que permitan el ejercicio de los Derechos Humanos de acceso a la información y protección de datos personales a grupos vulnerables.

Se establecen las siguientes:

- I. *“Ajustes razonables para procurar la accesibilidad, la permanencia y el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, en las instalaciones y espacios de las Unidades de Transparencia y en su caso, en los centros de atención a la sociedad o sus equivalentes responsables de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección*

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

de datos personales. Los ajustes razonables contemplarán, además, espacios de maniobra para que las personas con algún tipo de limitación motriz puedan abrir y cerrar puertas, levantarse y sentarse. Asimismo, se considerará lo referente a aquellas medidas para garantizar el uso de las ayudas técnicas, toda vez que forman parte de la vida diaria de las personas con discapacidad, y para poder usarlas con seguridad demandan un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensión. Las adecuaciones en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano de las Unidades de Transparencia de cada uno de los sujetos obligados se realizarán tomando como referencia los parámetros establecidos en los diversos manuales, tratados e instrumentos aplicables a la materia.”

Al respecto, de este numeral este sujeto obligado, no puede desarrollar un diagnóstico adecuado, ya que, tras el sismo del 19 de septiembre, el edificio en el cual se encontraba la Coordinación General y la Unidad de Transparencia, quedó inhabilitado. Por lo que, al día de la publicación, aún no se han designado nuevas oficinas, hecho que impide realizar un análisis que permita encontrar áreas de oportunidad ni acciones a desarrollar en pro de la población. No obstante, una vez que se cuente con un espacio físico, se realizaran las acciones pertinentes para complementar el presente estudio.

- II. *“Diseño y distribución de información en formatos accesibles (folletos, trípticos, carteles, audiolibros y otros materiales de divulgación) que en sus contenidos difundan información de carácter obligatoria en términos del Título Quinto de la Ley General, que promuevan y fomenten el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, los procedimientos y requisitos para garantizar el efectivo ejercicio del mismo bajo el principio pro persona, entendiendo a este último como un criterio de interpretación de las normas para optar por la aplicación de aquellas que favorezca en mayor medida a la sociedad, o bien, que implique menores restricciones al ejercicio de los derechos. Los formatos accesibles son cualquier manera o forma alternativa que facilite el acceso a los solicitantes de información, en forma tan viable y cómoda como la de las personas que no se encuentren en*

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

condiciones de vulnerabilidad ni con otras dificultades para acceder a cualquier texto impreso y/o cualquier otro formato convencional en el que la información pueda encontrarse. Dicha información deberá ser plasmada en lenguas indígenas, en formatos físicos adaptados al Sistema de Escritura Braille, en audio guías o en cualquier formato pertinente para la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad de acuerdo a las correspondientes personas beneficiarias de cada sujeto obligado. Independientemente del formato, el material deberá estar redactado con lenguaje sencillo, de manera simple, clara, directa, concisa y organizada, con perspectiva de género e incluyente. Su uso debe posibilitar a cualquier persona no especializada en la materia de transparencia para solicitar, entender, poseer y usar la información en posesión de los sujetos obligados. Para ello los sujetos obligados podrán retomar lo establecido en diversos instrumentos nacionales e internacionales, así como los emitidos por distintas entidades y dependencias en la materia. En caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con formatos adaptados, los sujetos obligados podrán reproducirlos y hacer uso de ellos.”

Al respecto esta autoridad, no ha emitido material informativo que se encuentre en lengua indígena, en sistema de Escritura Braille o audio guías. Sin embargo, es importante mencionar que la población de impacto, habla otros idiomas, dentro de ellos los principales es el inglés o el francés.

III. *“Uso de intérpretes de lenguas indígenas y de Lengua de Señas, así como de subtítulos en los eventos de los sujetos obligados sobre los derechos a que refieren estos Criterios en tiempo real y, en su caso, durante la transmisión de los mismos a través de los medios de comunicación que para tal efecto se destinan. De igual forma, en caso de aplicar, se contemplará lo anterior para la transmisión de información en los tiempos oficiales de televisión. Atendiendo a su situación presupuestal, los sujetos obligados podrán contratar personal que brinde estos servicios.”*

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

Al respecto, esta autoridad, cuenta con el contrato 201704001875 con la empresa *Factus Traductores S.A. de C.V.* misma que brinda el servicio de traducción de otros idiomas al español a fin de poder establecer una comunicación correcta y que sea entendible para el solicitante y el funcionario público.

IV. *“Asesorar de manera presencial o a través de medios para atender a las personas a distancia entre los cuales pueden estar, la línea telefónica, correo electrónico, correo postal, chat y formulario en página web, además de los que determinen cada uno de los sujetos obligados. La asesoría se pronunciará por el personal que para tal efecto designen los sujetos obligados. Tendrá por objeto auxiliar en la elaboración de solicitudes de información y en el llenado de formatos de medios de impugnación a través de la Plataforma Nacional y/o Sistema de solicitudes de acceso a la información. Para tal efecto, el personal designado por los sujetos obligados estará capacitado y sensibilizado para orientar a personas que no sepan leer ni escribir, y hablen otra lengua indígena; de forma, podrán contar con personal o en su defecto, contratar los servicios de intérpretes o traductores para facilitar de manera oportuna la información solicitada por las y los titulares del derecho de acceso a la información y de datos personales. Para tal efecto, los sujetos obligados podrán hacer uso del Padrón Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas y/o celebrar acuerdos con instituciones especializadas en la materia. La contratación de los servicios de intérpretes o traductores se realizará sin cargo alguno al solicitante. En la presentación de recurso de revisión, según sea el caso, se podría contar con la asesoría del órgano garante en el llenado de formatos.”*

Con respecto a esta acción, cabe resaltar que los funcionarios que dan servicio al público están plenamente capacitados para auxiliar a las personas al llenado de formularios y acceso a la información, a través de las diversas plataformas electrónicas, físicas o telefónicas.

V. *“Tanto en la Plataforma Nacional como en los respectivos portales de Internet de los sujetos obligados, se plasmará la información que se considere de importancia y/o represente beneficios para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y la protección de datos*

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

personales. La información se podrá incluir en otras lenguas y sistemas registrados en la región de que se trate, o con mayor presencia. En caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con dicha información en distintas lenguas y sistemas registrados en diversas regiones, los sujetos obligados podrán hacer uso de ella.”

Al respecto esta Unidad de Transparencia se encuentra en sintonía con dicha acción, toda vez se ha colocado la información pertinente de acuerdo a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública en términos del título quinto.

VI. *“Los sujetos obligados deberán realizar adaptaciones para contar con un Portal Web Accesible, que facilite a todas las personas el acceso y el uso de información, bienes y servicios disponibles, independientemente de las limitaciones que tengan quienes accedan a éstas o de las limitaciones derivadas de su entorno, sean físicas, educativas o socioeconómicas.*

Para tal efecto, podrán evaluar el grado de accesibilidad de sus portales de Internet, de manera enunciativa más no limitativa, a través de las siguientes medidas:

a) Revisar los estándares de accesibilidad en Internet, entendiéndose éstos como las características básicas que debe satisfacer un Portal Web para que se considere accesible, los cuales tomarán como base estándares internacionales a través de la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI, por sus siglas en inglés). Estos estándares permiten a cualquier institución o persona evaluar el cumplimiento de la accesibilidad web bajo criterios reconocidos, y que tendrán como mínimo:

- 1.- Que se incorporen lectores de pantalla;*
- 2.- Que se cuente con amplificadores de imágenes y lenguaje de señas;*
- 3.- Que se utilice el contraste de color;*
- 4.- Que se proporcione información de contexto y orientación;*
- 5.- Que los documentos sean claros y simples;*
- 6.- Que se identifique el idioma usado;*
- 7.- Que se utilice la navegación guiada por voz;*
- 8.- Que se incluya la posibilidad de detener y ocultar las animaciones, lo que representa un apoyo importante también para quienes tienen trastorno de déficit de atención, así como epilepsia u otras discapacidades psíquicas;*

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

9.- *Que los menús o apartados dinámicos cuenten con suficiente tiempo de traslado, lo que permitirá a cualquier persona con algún tipo de discapacidad encontrar la opción de su preferencia, sin que se oculten las ventanas de opciones por demora en la selección;*

10.- *Que se utilice un lenguaje incluyente en la información y orientación que se difunde, y*

11.- *Que se proporcione información desagregada por sexo, edad, situación de vulnerabilidad, grupo y lengua indígena. b) Realizar una prueba a su Portal Web para identificar los elementos de diseño y contenido que carezcan de accesibilidad, o que la restrinjan; lo anterior, por medio de los programas creados para tal efecto. Si la mayoría de los componentes del Portal Web carecen de accesibilidad, deberán adecuarse o, en su caso, volverlos a desarrollar. Esta decisión puede depender del número de componentes y el volumen de información que contenga el Portal Web; c) Para conservar la accesibilidad del Portal Web se capacitará al personal responsable de la programación, diseño, administración y generación de contenidos, tanto en el uso de los estándares internacionales de accesibilidad en Internet como de las herramientas desarrolladas para tal fin; d) Se deberán realizar pruebas de manera periódica para corroborar si los contenidos o documentos del Portal Web son accesibles; e) Para verificar la accesibilidad de los sitios web se establecerán mecanismos que permitan conocer la opinión de las usuarias y los usuarios, y f) Podrán celebrar convenios de colaboración o contar con la asesoría y prestación de servicios de personas físicas, organizaciones civiles o empresas especializadas en el desarrollo de Portales Web Accesibles, con el objetivo de asegurar el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales en igualdad de circunstancias.*

Al respecto, este órgano desconcentrado, estableció su página de internet a la Normatividad de Gobierno Digital, obedeciendo al Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno, y las Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional y las Disposiciones generales de accesibilidad Web que se deben de observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado. De tal suerte, que su página de internet está en función de los acuerdos y disposiciones ya mencionadas, viéndose en la imposibilidad material de adecuarlas.

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

- VII. *“Implementar acciones de formación, capacitación y sensibilización en materia de derechos humanos, conceptos de igualdad y no discriminación, normativa nacional e internacional, género, diversidad, inclusión y estereotipos, así como metodologías, tecnologías y mejores prácticas para el personal que integra las Unidades de Transparencia y, en su caso, los centros de atención a la sociedad o sus equivalentes responsables de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y la protección de datos personales. Lo anterior, con el objetivo de combatir prácticas discriminatorias y contar con elementos de análisis y aplicación en la atención y asesoría de los grupos en situación de vulnerabilidad.”*

Conforme a este punto, cabe resaltar que las plazas de la Coordinación General están sujetas al servicio profesional de carrera, por lo tanto, el personal se encuentra en capacitación constante, en diversos temas dentro de los cuales se incluyen los temas de derechos humanos, no discriminación, género, diversidad e inclusión.

Áreas de oportunidad identificadas para la atención de Grupos Vulnerables.

Conforme a los ejes de acción establecidos en la sección anterior se encontraron las siguientes áreas de oportunidad a explorar:

- A. Contar con un estudio sobre el espacio físico de la Unidad de Transparencia a fin de saber que tan adecuado es para los grupos vulnerables.
- B. La elaboración de material en otros idiomas, así como el sistema braille y audio guías, que permitan el fácil acceso a los servicios que brinda la Unidad de Transparencia.
- C. Material que se encuentre la explicación de los derechos ARCO y su forma de ejercerlos.

Estrategias a implementar para mejorar la atención a grupos en vulnerabilidad

Dentro de los próximos tres años esta Unidad de Transparencia, en materia de lo posible realizará las siguientes acciones para disminuir las áreas de oportunidad referidas:

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

- A. La elaboración de un estudio sobre el acceso físico a la Unidad de Transparencia, así como sus adecuaciones de conformidad a las disposiciones aplicables.
- B. La elaboración de materiales informativos conforme a la disposición ARCO, así como en otros idiomas o sistemas de lenguaje a fin de procurar el fácil acceso a la información.

Bibliografía

- Contrataciones abiertas Gobierno de la República, disponible en:
<https://nptp.hacienda.gob.mx/contratacionesabiertas/ficha#!/ejecucion/1396643?adjudicado=1563230&contrato=201704001875>
- Estadísticas COMAR 2013-2017, disponible en:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/261776/ESTADISTICAS_2013-SEP2017.pdf [En la página de internet no se encuentra desagregados por perfiles por lo cual se solicitó la información al área correspondiente]
- Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de febrero de 2015.
- Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de junio de 2015.
- Disposiciones generales de accesibilidad Web que deben de observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 03 de diciembre de 2015.
- Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, publicada en el diario oficial de la Federación el 30 de octubre de 2014.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de abril de 2013.

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

PRIMER DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

-Fecha de elaboración 22 de noviembre de 2017