



**TABLA DE INDICADORES DE CERTIFICACIÓN 2023**



Tomado de Manual para la Aplicación del Diagnóstico del Sistema de Integridad Institucional en los Centros de Justicia para las Mujeres, 2017, México. Disponible en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00W8FC.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00W8FC.pdf)

El Sistema de Integridad Institucional está conformado por 4 Componentes y sus indicadores que a continuación se describen:

**COMPONENTE 1: NORMATIVA Y POLÍTICA PÚBLICA**

**ASPECTO 1. Política pública y normativa para garantizar el acceso a la justicia y empoderamiento de las mujeres en situación de violencia**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p><b>1.A</b></p> <p><b>Reglamento interno de Operación (RIO)</b></p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir perfiles de puestos o áreas del CJM.</li> <li>• Establecer atribuciones, obligaciones y horario de operación de cada una de las áreas con las que cuenta el CJM;</li> <li>• Mencionar los comités consejos o áreas homologas responsables de que integran el CJM;</li> <li>• Deberá estar publicado en cualquier medio oficial del estado, en caso de no hacerlo justificar la causa con una nota aclaratoria, firmada por la o el responsable; y</li> <li>• Incluir evidencia (fotografías, correos electrónicos, minutas, etc.) mediante las cuales acrediten que todo el personal del CJM conoce el RIO.</li> </ul>
<p><b>1.B</b></p> <p><b>Plan estratégico de acceso a la justicia para las mujeres</b></p>	<p>El documento deberá establecer componentes específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>A.</b> Visión;</li> <li><b>B.</b> Misión;</li> <li><b>C.</b> Valores, y</li> <li><b>D.</b> Objetivos estratégicos que fortalezcan la Justicia para las Mujeres.</li> </ul> <p>Deberá ser redactado con perspectiva de género, derechos humanos y lenguaje inclusivo considerando enfoques multidisciplinares, interseccionales e interculturales.</p>



<p><b>1.C</b></p> <p><b>Plan de acción anual de Trabajo del CJM 2022*</b></p> <p><b>*El periodo corresponde a 2022.</b></p>	<p>El documento deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir calendario o cronograma de actividades programadas;</li> <li>• Desglosar cursos de capacitación (tema, carga horaria, personal al que va dirigido y listas de asistencia firmada) Es importante que los cursos incluyan temas relacionados con igualdad sustantiva; derechos humanos; enfoque de interseccionalidad e interculturalidad; conocimiento de la NOM 046-SSA2-2005; violencia familiar, sexual y contra las mujeres; criterios para la prevención y atención; medidas de protección, contención psicológica, primeros auxilios psicológicos, entre otros. Los temas anteriormente mencionados, se enuncian de manera ejemplificativa, más no limitativa.</li> <li>• Incluir indicadores que midan resultados del nivel de aprendizaje en las capacitaciones, por ejemplo exámenes “pre” y “post” de las actividades;</li> <li>• Informe acciones específicas, para apoyar el empoderamiento psicológico o económico de las víctimas con participación del gobierno y del sector público o privado.</li> <li>• Describir gestiones que permitan detectar indicios de abuso hacia las niñas, niños y adolescentes víctimas que se atiendan en los CJM.</li> <li>• Estar suscrito por la persona responsable;</li> <li>• En todos los casos, incluir evidencia (fotografías, correos electrónicos, minutas, etc.) mediante las cuales acrediten que todo el personal del CJM conoce el Plan de Acción Anual de Trabajo.</li> </ul> <p>Si el CJM cuenta con capacitación de la CONAVIM en el “Modelo de Atención de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Familiar” deberá incluir acciones de réplica, implementación, seguimiento e institucionalización de dicho Modelo.</p>
<p><b>1.D</b></p> <p><b>Informe anual de rendición de cuentas</b></p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las actividades realizadas deberán apegarse al Plan de Acción Anual de Trabajo, en caso contrario, agregar nota justificando por qué no se apegó.</li> <li>• De manera breve, describir los resultados obtenidos en el año.</li> <li>• Incluir evidencia (fotografías, correos electrónicos, minutas, etc.) mediante las cuales acrediten las acciones realizadas.</li> </ul> <p>Incluir firmas de las personas responsables que integran el informe.</p>

**ASPECTO 2. Normativa relacionada con la integridad y la ética institucional**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p><b>2.A</b></p> <p><b>Equipo que integra el Comité.</b></p>	<p>Acta constitutiva del Comité de Ética que incluya como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir la fecha de constitución del Comité</li> <li>• Describir y evidenciar la conformación del Comité; y</li> <li>• Señalar y evidenciar el mecanismo de elección democrática y votación.</li> <li>• El acta deberá estar suscrita por las personas integrantes de los distintos niveles jerárquicos (<b>nombres, cargos y en calidad de que fungirán en el comité</b>).</li> <li>• Anexar el Código de Ética.</li> </ul>

<p><b>2.B</b></p> <p><b>Programa anual de trabajo del Comité de Ética y prevención de conflictos. (PAT)</b></p>	<p>El programa puede ser plasmado en un calendario u otra herramienta para acreditar su cumplimiento, el cual incluirá como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos;</li> <li>• Metas; y</li> <li>• Procedimiento (actividades previstas por área para lograr los objetivos).</li> <li>• Deberá incluir evidencia que acredite la aprobación del PAT.</li> </ul>
<p><b>2.C</b></p> <p><b>Código de conducta</b></p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el objetivo del código de conducta;</li> <li>• Principios constitucionales, valores y principios del Servidor Público;</li> <li>• Compromisos de observancia general;</li> <li>• Establecer acciones para delimitar conductas a las que hace referencia la Ley General de Responsabilidades Administrativas;</li> <li>• Ser redactado con perspectiva de género, derechos humanos y lenguaje inclusivo considerando enfoques multidisciplinares, interseccionales e interculturales;</li> <li>• Contener un glosario;</li> <li>• Incluir cartas compromiso para el cumplimiento del Código, en el que se acrediten la fecha de suscripción y el motivo de lo que se está asumiendo (firmadas por todo el personal que labore en el CJM, quedando resguardadas en el área administrativa del mismo).</li> <li>• Dar difusión del <i>Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias por presunto incumplimiento al código de ética, al código de conducta y a las reglas de integridad</i></li> <li>• Estar publicado en cualquier medio oficial.</li> </ul>
<p><b>2. D</b></p> <p><b>Mecanismo e informe anual de evaluación y seguimiento de las quejas y/o denuncias</b></p>	<p>El informe deberá ser suscrito y/o elaborado por el Comité y validado por la persona responsable. Para el seguimiento de las quejas y/o denuncias, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexar evidencia del buzón de quejas, sugerencias o denuncias;</li> <li>• Anexar evidencia de que en la entrada de las instalaciones del CJM, se encuentra el directorio con datos de la titular y responsables de cada área, con horarios de atención y números telefónicos de la institución;</li> <li>• Detallar el mecanismo con el cual se investiga y cuál es el procedimiento para sancionar;</li> <li>• Señalar las herramientas para dar seguimiento y conclusión de las quejas o denuncias; incluyendo mecanismos de prevención que dictó el Comité para garantizar la “no repetición” de los actos o conductas sancionadas.</li> </ul> <p>Señalar si es el caso, cuantas quejas, sugerencias y/o sanciones se han interpuesto y que tipo de sanciones se han implementado;</p>

3

**COMPONENTE 2: CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL****ASPECTO 3.-Cultura/clima y liderazgo organizacional con integridad y ética en el servicio del CJM**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
-----------	--------------

<p><b>3.A</b></p> <p><b>Desarrollo y difusión de la cultura organizacional desde la perspectiva de género</b></p>	<p>Documento elaborado por personas expertas en la materia, que señale perfiles de apoyo en vía de colaboración. Debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores, estadísticas, y acciones relevantes de su cumplimiento.</li> <li>• Conceptos y acciones destinadas a evitar la utilización de estereotipos culturales de género (consultar recomendaciones de la CEDAW);</li> <li>• Proceso de difusión a todo el personal respecto a la cultura organizacional y lenguaje incluyente del CJM;</li> <li>• Acciones que promuevan alto impacto sobre la satisfacción y grado de motivación para mejorar la efectividad del personal adscrito al CJM;</li> <li>• Mecanismos que generen cambios que aseguren la integridad y ética de la institución, considerando el marco de integridad y la Ley de Responsabilidades Administrativas de las y los Servidores Públicos;</li> </ul> <p>En su caso, firma de convenio de colaboración por las personas responsables.</p>
<p><b>3.B</b></p> <p><b>Estudio de la cultura y clima organizacional</b></p>	<p>El contenido deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser realizado por una universidad, asociación académica o experto autorizado en la materia, y deberá incluir como mínimo:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Explicación clara de la metodología aplicada;</li> <li>b. Glosario de términos utilizados;</li> <li>c. Resultados;</li> <li>d. Conclusiones y/o Recomendaciones para promover el clima, el liderazgo, la ética y la integridad desde un mecanismo medible, y</li> <li>e. Evidencia (fotografías, correos electrónicos, minutas, etc.) mediante las cuales acrediten que todo el personal del CJM conoce dicho estudio.</li> </ol> </li> <li>• Estar suscrito por quienes lo elaboran.</li> </ul>
<p><b>3.C</b></p> <p><b>Espacios y actividades de reflexión, difusión sobre los objetivos estratégicos y valor de la integridad y ética en la institución (in situ)</b></p>	<p>Deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calendarización de estas actividades;</li> <li>• Los lineamientos, espacios y demás acciones que se instrumenten, deben contar con actividades para propiciar la resiliencia del personal; y</li> <li>• Evidencia (fotografías, correos electrónicos, minutas, etc.) mediante las cuales acrediten que se llevan a cabo dichos espacios de reflexión (la evidencia debe incluir: fecha, tema de reflexión, puntos de consenso, acuerdos y resultados);</li> <li>• En caso de que el estudio arroje resultados negativos, agregar un análisis FODA con el objetivo de corregir o abordar opciones para fortalecer el clima y cultura.</li> </ul>

### COMPONENTE 3: GESTIÓN OPERATIVA

#### ASPECTO 4.- Sistema de gestión operativa

INDICADOR	ACREDITACIÓN
-----------	--------------



<p><b>4.A</b> <b>Manual de Organización del CJM</b></p>	<p>Deberá incluir como mínimo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco jurídico-administrativo de las disposiciones que sustentan las atribuciones del personal del CJM;</li> <li>• Estructura orgánica;</li> <li>• Descripción de la gestión operativa (objetivo y funciones por área y/o servicios que brinda el CJM);</li> <li>• Procedimientos de los servicios institucionales de acceso a los servicios médicos y acciones en apego a la NOM 046.</li> <li>• Deberá plasmar 1 flujograma y/o rutas de atención, describiendo cada área.</li> </ul>
<p><b>4.B</b> <b>Protocolos especializados para servicios brindados alineados a la legislación internacional, nacional y estatal.</b></p>	<p>Dichos protocolos, deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser elaborados y redactados desde la perspectiva de género y derechos humanos, con enfoques de interculturalidad e interseccionalidad y no discriminación.</li> <li>• Enunciar protocolos especializados para la atención de mujeres víctimas de violencia de género y niñas, niños y adolescentes.</li> </ul>
<p><b>4.C</b> <b>Convenios con instituciones privadas o públicas</b></p>	<p>Se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexar evidencia de los convenios o propuestas de ellos con instituciones privadas o públicas en los que su objetivo principal sea coadyuvar a la mejora de los servicios del CJM.</li> </ul> <p>El contenido de los convenios debe ser relevante y de alto impacto para la población objetivo, la efectividad de las acciones debe quedar plasmada en el clausulado, el objetivo de estos documentos es beneficiar a las víctimas, apoyos extraordinarios en la rapidez de los servicios, solidaridad y sensibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de no contar con convenios formalizados, redactar una nota aclaratoria en la cual especifiquen las actividades que desarrollan con dichas instituciones o asociaciones, adjuntando evidencia.</li> </ul>
<p><b>4.D</b> <b>Sistema y resultados del mecanismo de seguimiento de medidas y/o órdenes de protección.</b></p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir descripción de la ruta para implementar medidas u órdenes de protección y el mecanismo para evaluar los riesgos de las usuarias;</li> <li>• Señalar el mecanismo utilizado para dar seguimiento a las usuarias que cuentan con medidas u órdenes de protección, así como las autoridades con las que existe vinculación;</li> </ul> <p>Incluir el reporte anual de resultados y estadística.</p>
<p><b>4.E</b> <b>Sistema de monitoreo, evaluación y mejora continua.</b></p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la metodología que identifique áreas de oportunidad dentro de la operación del CJM;</li> </ul> <p>Desarrollar como se controlan y evalúan los resultados obtenidos en la mejora continua.</p>
<p><b>4.F</b> <b>Informe anual estadístico de los servicios de acceso a la justicia.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las actividades que se realizaron, de acuerdo a los objetivos y metas establecidas en el PAT</li> <li>• Evidencia del reporte estadístico de atención a las mujeres, sus hijas e hijos a la <i>Coordinación de Vinculación Estratégica Interinstitucional de la CONAVIM.</i></li> <li>• Tarjeta informativa detallando el mecanismo de evaluación de la productividad de los servicios con datos anuales por cada área, debiendo expresar cuantitativamente esa productividad, (por ejemplo: número de casos que</li> </ul>





	ingresan de inicio al mes contra el número de casos que denuncian y de esos, cuántos son los que se judicializan, tiempos del proceso; datos elevados al año que se acredite).
<b>4.G</b> <b>Informe del Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVID).</b>	<p>Deberá remitir informe detallado respecto a los REPORTEs enviados para la alimentación del BANAVID, además de agregar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráficas y tablas que contengan el número de casos registrados por mes;</li> <li>• Tarjeta informativa con: número de enlaces de captura de BANAVID, datos estadísticos sobresalientes.</li> </ul>

**ASPECTO 5.- Sistema de gestión de capital humano**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<b>5.A</b> <b>Perfiles de puestos</b>	<p>Deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrarse alineados a las competencias establecidas para cada cargo con base en el reglamento interior;</li> <li>• Contar con previa capacitación en temas de modelo de atención, protocolos de género, justicia, derechos humanos, liderazgo, entre otros, y</li> <li>• El personal que da atención a víctimas, deberá contar con título y cédula profesional, anexando evidencia de ello.</li> </ul>
<b>5.B</b> <b>Acuerdos interinstitucionales que eviten la rotación del personal y promoción de capital humano.</b>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los acuerdos firmados por las autoridades correspondientes, deberán contener las razones para beneficio de la población a la cual se atiende, o en su caso incluir evidencia de las peticiones para designar personal comisionado al CJM. Esta petición debe estar plasmada en los convenios de colaboración con las instancias participantes.</li> </ul>
<b>5.C</b> <b>Informe de desempeño de las y los operadores de la institución</b>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallar la metodología de selección y evaluación del personal del CJM, así como la periodicidad, y resultados (servicio civil de carrera);</li> <li>• Adjuntar las evaluaciones de las o los jefes de cada área para confrontar el desempeño con las tareas del perfil. (Las evaluaciones deberán ser anuales, así como la aprobación de exámenes de control de confianza aplicados al personal procedente por la instancia correspondiente y a la cual se encuentren adscritos los CJM); y</li> <li>• Estar suscrito por la titular o responsable del CJM.</li> </ul>

6

**ASPECTO 6.- Sistema de gestión administrativa y financiera**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<b>6.A</b> <b>Sistema para la formulación y elaboración del presupuesto anual de la institución</b>	<p>El informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de sostenibilidad con gobierno estatal y/o municipal y/o federal para obtener y mejorar la calidad de los servicios del CJM (apoyos, personal comisionado, recursos, becas, convenios con el gobierno estatal o fiscalía, etc.)</li> <li>• Señalar y anexar evidencia del presupuesto asignado, valores por concepto de operación, infraestructura, tecnología áreas de atención (Fondo de</li> </ul>





	Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP), CONAVIM o algún otro). Incluir un breve informe con las necesidades de infraestructura, equipamiento y de recurso humano que tiene el CJM.
<b>6.B</b>  <b>Informe de impacto de las políticas de violencia de género</b>	El informe deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir alguna política pública innovadora aplicada a las usuarias, sus hijas e hijos o propuesta para prevenir, atender y erradicar la violencia por razón de género;</li> <li>• Acciones que permitan la innovación en la prestación de servicios (buenas prácticas).</li> <li>• Estar suscrito por la titular o responsable del CJM, de acuerdo a la normatividad de la instancia a la cual se encuentran adscritos.</li> </ul>

**ASPECTO 7.- Sistema de gestión de información pública y transparencia**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<b>7.A</b>  <b>Reporte y medición de Solicitudes de información pública y transparencia institucional.</b>	Deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar a través de un flujograma, el procedimiento de recepción, atención y respuesta a las solicitudes de información;</li> <li>• Desagregar el número de solicitudes recibidas, número de recursos interpuestos de revisión, y relación de los temas más solicitados.</li> <li>• El documento deberá estar suscrito por la persona responsable.</li> </ul>

7

**ASPECTO 8.- Sistema de evaluación de la percepción pública respeto a la institución**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<b>8.A</b>  <b>Encuestas periódicas a usuarias sobre la institución</b>	Anexar estadísticas con respuestas de las usuarias, relativas por lo menos a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad del servicio;</li> <li>• Tiempo de espera;</li> <li>• Impacto;</li> <li>• Nivel de satisfacción en los servicios;</li> <li>• Aspectos de mayor interés para las usuarias al recurrir al CJM;</li> <li>• La confianza en el servicio;</li> <li>• La calidez de la atención y el buen trato;</li> <li>• Estado de las instalaciones; y</li> <li>• Áreas de oportunidad.</li> </ul>
<b>8.B</b>  <b>Estudio comparativo de la institución</b>	Anexar Informe detallado acerca de los servicios que brindan los CJM en otra entidad o aún en la misma, mediante el cual se pueda determinar la eficiencia y eficacia de dichos servicios, de esto derivará retroalimentación para el mejoramiento en la atención y adopción de actividades novedosas. Deberá contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología aplicada;</li> <li>• Casos de éxito y buenas prácticas; y</li> <li>• Comparativa de servicios, con indicadores de oportunidad, eficacia y eficiencia, sostenibilidad de los servicios.</li> </ul> El documento deberá estar suscrito por la persona responsable en su elaboración.





<b>8.C</b>	Evidencia respecto a la difusión estratégica de los servicios que ofrece el CJM por medio de ferias, redes sociales, material impreso, entrevistas en medios masivos a personal, campañas de comunicación o algún otro mecanismo.
<b>Difusión de los servicios que ofrece el CJM</b>	

**ASPECTO 9.- Sistema para propiciar la participación de la sociedad civil, organizaciones de la sociedad civil, sector privado y la sostenibilidad de la institución y los servicios que se proporcionan.**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<b>9.A</b>  <b>Plan de sostenibilidad de vinculación</b>	El informe deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallar respecto a la vinculación existente del CJM con la participación de la sociedad civil y sociedad civil organizada, sector privado y homólogos</li> </ul>
<b>9.B</b>  <b>Alianzas de colaboración estratégicas que propicien acciones sostenibles de la institución y del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe descriptivo respecto a si cuenta o ha buscado alianzas con universidades, colegios profesionales y otras asociaciones de profesionistas o civiles, nacionales o extranjeras, para recibir apoyos de asesoría técnica, prestadores de servicio social, prácticas profesionales y otras herramientas de apoyo al CJM.</li> </ul> <p>Los documentos deben reunir información que describa entre otros datos: con qué institución u organización, quién, cómo, para qué, desde cuándo, objetivo de la alianza, acciones ejecutadas, metas, indicadores de cumplimiento, plazo de vencimiento y resultados</p>
<b>9.C</b>  <b>Informe de resultados e historias de éxito con participación de la sociedad civil.</b>	Informe detallado, en el cual contenga como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodos del proceso en el cual se alcanzó la historia de éxito (periodo a evaluar);</li> <li>• Detallen por qué se consideran casos de éxito;</li> <li>• Cómo contribuyo el CJM a que sean casos de éxito;</li> <li>• Mecanismos de seguimiento a estas historias de éxito;</li> <li>• Resultados; y</li> <li>• El documento deberá estar suscrito por la persona responsable.</li> <li>• Con la autorización de las usuarias, anexas grabación o grabación, en la cual comenten su experiencia en el CJM. (por ejemplo, "cuéntame una buena historia" CONAVIM).</li> </ul>

8

**COMPONENTE 4: CONSECUENCIAS, MÉRITO Y DISCIPLINA**

**ASPECTO 10. Consecuencias, mérito y disciplina**

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<b>10.A</b>  <b>Sistema Institucional de consecuencias</b>	Deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe detallado de las herramientas o estrategias de recompensa;</li> <li>• Plan de incentivos acorde con las capacidades del CJM o de la instancia a la cual se encuentran adscritos para aumentar la motivación, el nivel de compromiso de los trabajadores y su rendimiento.</li> </ul>







<p><b>basado en méritos, reconocimientos y sistema disciplinario</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir evidencia, mediante la cual acrediten que todo el personal conoce el sistema de consecuencias y resultados.</li> <li>• En los accesos de los CJM o sala de espera, deberán colocar un cuadro de honor, con la fotografía, nombre y unas breves líneas, compartiendo a las usuarias por qué se ha designado como tal, esta actividad motiva al mejoramiento en la atención.</li> </ul>
<p><b>10.B</b></p> <p><b>Informe periódico de resultados del sistema disciplinario o de consecuencias</b></p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallar los resultados arrojados anualmente por el sistema de manera breve y clara (en caso de sanciones, de preferencia testar los datos personales).</li> <li>• Deberá estar suscrito por la directora o encargada del CJM e integrantes del Comité.</li> </ul>