

**TABLA DE INDICADORES
PARA ACREDITAR LA RECERTIFICACIÓN
EN EL
SISTEMA DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL 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/PA00W8FG.pdf

Para acreditar la renovación de la certificación en el Sistema de Integridad Institucional (RECERTIFICACIÓN), deberá acreditar 4 Componentes y sus indicadores correspondientes, 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 align="center">1.C</p> <p align="center">Plan de acción anual de Trabajo del CJM de 2022</p>	<p>El documento deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir calendario o cronograma de actividades programadas para 2022; • 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. • Incluir indicadores que midan resultados del nivel de aprendizaje en las capacitaciones, por ejemplo exámenes “pre” y “post” de las actividades; • Informe acciones específicas, para apoyar el empoderamiento psicológico o económico de las víctimas con participación del gobierno y del sector público

	<p>o privado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir gestiones que permitan detectar indicios de abuso hacia las niñas, niños y adolescentes víctimas que se atiendan en los CJM. • Estar suscrito por la persona responsable; • 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. <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>1.D</p> <p>Informe anual de rendición de cuentas</p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades realizadas deberán apegarse al Plan de Acción Anual de trabajo, en caso contrario, agregar nota justificando por qué no se apegó. • De manera breve, describir los resultados obtenidos en el año 2022. • Incluir evidencia (fotografías, correos electrónicos, minutas, etc.) mediante las cuales acrediten las acciones realizadas. • Incluir firmas de las personas responsables que integran el informe.

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

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>2.B</p> <p>Programa anual de trabajo del Comité de Ética y prevención de conflictos. (PAT) 2022</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"> • Objetivos; • Metas; y • Procedimiento (actividades previstas por área para lograr los objetivos). • Deberá incluir evidencia del año 2022 que acredite la aprobación del PAT.
<p>2. D</p> <p>Mecanismo e informe anual de evaluación y seguimiento de las quejas y/o denuncias 2022</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"> • Anexar evidencia del buzón de quejas, sugerencias o denuncias; • 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; • Detallar el mecanismo con el cual se investiga y cuál es el procedimiento para sancionar; • 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. • Señalar si es el caso, cuantas quejas, sugerencias y/o sanciones se han interpuesto y que tipo de sanciones se han implementado;

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>3.C</p> <p>Espacios y actividades de reflexión, difusión sobre los objetivos estratégicos y valor de la integridad y ética en la institución (in situ) 2022</p>	<p>Deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calendarización de estas actividades; • Los lineamientos, espacios y demás acciones que se instrumenten, deben contar con actividades para propiciar la resiliencia del personal; y • 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); • 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.

COMPONENTE 3: GESTIÓN OPERATIVA

ASPECTO 4.- Sistema de gestión operativa

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>4.D</p> <p>Sistema y resultados del mecanismo de seguimiento de medidas y/o órdenes de protección.</p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir descripción de la ruta para implementar medidas u órdenes de protección y el mecanismo para evaluar los riesgos de las mujeres usuarias de los CJM; • Señalar el mecanismo utilizado para dar seguimiento a las mujeres usuarias, sus hijas e hijos que cuentan con medidas u órdenes de protección, así como las autoridades con las que existe vinculación; • Incluir el reporte anual 2022 de resultados y estadística.
<p>4.F</p> <p>Informe anual estadístico de los servicios de acceso a la justicia. 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las actividades que se realizaron, de acuerdo a los objetivos y metas establecidas en el PAT • Evidencia del envío del reporte estadístico de atención a las mujeres, sus hijas e hijos a la <i>Coordinación de Vinculación Estratégica Interinstitucional</i> de la CONAVIM, durante 2022. • 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 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).

<p>4.G Informe del Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIDM). 2022</p>	<p>Deberá remitir evidencia de la información enviada a CONAVIM para la alimentación del BANAVIDM, además de agregar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gráficas y tablas que contengan el número de casos registrados por mes; • Tarjeta informativa con: número de enlaces de captura de BANAVIDM, datos estadísticos sobresalientes.
---	---

ASPECTO 5.- Sistema de gestión de capital humano

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>5.C Informe de desempeño de las y los operadores de la institución.</p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detallar la metodología de selección y evaluación del personal del CJM, así como la periodicidad, y resultados (servicio civil de carrera) durante 2022. • 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 • Estar suscrito por la titular o responsable del CJM.

ASPECTO 6.- Sistema de gestión administrativa y financiera

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>6.A Sistema para la formulación y elaboración del presupuesto anual de la institución.</p>	<p>El informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.) • Señalar y anexar evidencia del presupuesto asignado, valores por concepto de operación, infraestructura, tecnología áreas de atención (Fondo de 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. • La evidencia deberá corresponder a 2022.
<p>6.B Informe de impacto de las políticas de violencia de género.</p>	<p>El informe 2022 deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir alguna política pública innovadora aplicada a las mujeres usuarias, sus hijas e hijos o propuesta para prevenir, atender y erradicar la violencia por razón de género; • Acciones que permitan la innovación en la prestación de servicios (buenas prácticas). • Estar suscrito por la titular o responsable del CJM, de acuerdo a la normatividad de la instancia a la cual se encuentran adscritos.

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

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>7.A</p> <p>Reporte y medición de Solicitudes de información pública y transparencia institucional.</p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar a través de un flujograma, el procedimiento de recepción, atención y respuesta a las solicitudes de información; • Desagregar el número de solicitudes recibidas, número de recursos interpuestos de revisión, y relación de los temas más solicitados. • El documento deberá estar suscrito por la persona responsable. • La evidencia deberá corresponder al año 2022.

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

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>8.A</p> <p>Encuestas periódicas a usuarias sobre la institución.</p>	<p>Anexar evidencia de la aplicación de encuesta o equivalente con información relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad del servicio; • Tiempo de espera; • Impacto; • Nivel de satisfacción en los servicios; • Aspectos de mayor interés para las mujeres al recurrir al CJM; • La confianza en el servicio; • La calidez de la atención y el buen trato; • Estado de las instalaciones; y • Áreas de oportunidad. • La encuesta o instrumento debió aplicarse en 2022.
<p>8.B</p> <p>Estudio comparativo de la institución, 2022.</p>	<p>Anexar evidencia del estudio o equivalente 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología aplicada; • Casos de éxito y buenas prácticas; y • Comparativa de servicios, con indicadores de oportunidad, eficacia y eficiencia, sostenibilidad de los servicios. • El documento deberá estar suscrito por la persona responsable en su elaboración.
<p>8.C</p> <p>Difusión de los servicios que ofrece el CJM, 2022</p>	<p>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 medio</p>

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
<p>9.C</p> <p>Informe de resultados e historias de éxito con participación de la sociedad civil, en 2022.</p>	<p>Informe detallado, en el cual contenga como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodos del proceso en el cual se alcanzó la historia de éxito (periodo a evaluar); • Detallen por qué se consideran casos de éxito; • Cómo contribuyo el CJM a que sean casos de éxito; • Mecanismos de seguimiento a estas historias de éxito; • Resultados; y • El documento deberá estar suscrito por la persona responsable. • Con la autorización de las mujeres usuarias, anexar videograbación o grabación, en la cual comenten su experiencia en el CJM. (por ejemplo, “<i>cuéntame una buena historia</i>” CONAVIM).

COMPONENTE 4: CONSECUENCIAS, MÉRITO Y DISCIPLINA

ASPECTO 10. Consecuencias, mérito y disciplina

INDICADOR	ACREDITACIÓN
<p>10.A</p> <p>Sistema Institucional de consecuencias basado en méritos, reconocimientos y sistema disciplinario, en 2022.</p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe detallado de las herramientas o estrategias de recompensa; • 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. • Incluir evidencia, mediante la cual acrediten que todo el personal conoce el sistema de consecuencias y resultados. • En los accesos de los CJM o sala de espera, deberán colocar un cuadro de honor con la fotografía, nombre, puesto y unas breves palabras para el personal que haya sido reconocido, con la finalidad de motivar al mejoramiento en la atención y con el fin de que sea visible para las mujeres que asisten al CJM.
<p>10.B</p> <p>Informe periódico de resultados del sistema disciplinario o de consecuencias</p>	<p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detallar los resultados arrojados anualmente por el sistema de manera breve y clara (en caso de sanciones, de preferencia testar los datos personales y sensibles). • Deberá estar suscrito por la directora o encargada del CJM e integrantes del Comité.