

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS INTERNA-  
INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO**

<b>Nivel</b>	<b>Resumen Narrativo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>	<b>Meta 2025</b>	<b>Línea base</b>	<b>RESULTADO 2024</b>	<b>Fuente de Verificación / Medio de Verificación</b>	<b>Supuestos</b>
Fin	Contribuir a ampliar el acceso a la justicia a través de la prestación, promoción y regulación de los métodos alternos para la solución de conflictos, y la difusión de la cultura de la paz	Porcentaje de resoluciones judiciales a través de los MASC	(Número de convenios finales de MASC de todas las materias ) / ((Número de convenios finales de MASC de todas las materias ) + (Expedientes concluidos en primera instancia)	Anual	30%	25.00%	30.80%	Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal de INEGI	Las personas que tienen algún conflicto acuden a instancias judiciales para resolverlo.
Propósito	Las personas que viven en Jalisco buscan resolver sus conflictos a través de los métodos alternos para la solución de conflictos	Porcentaje de asuntos atendidos que concluyen por convenio final de método alternativo	[(Número de expedientes de servicios de MASC concluidos por acuerdo reparatorio o convenio durante el año i) / (Número de expedientes de servicios de MASC abiertos durante el año i)]* 100	Anual	27.00%	25.70%	24.24%	Informes de actividades y resultados de la Dirección de Métodos.	Las personas tienen la voluntad para resolver sus conflictos a través de la justicia alternativa.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Componente 1	Servicios de métodos alternos para la solución de conflictos en sedes y módulos del Instituto brindados	Porcentaje de expedientes de métodos alternos que se concluyeron en un plazo de 90 días o menos	$[(\text{Número de expedientes de servicios de MASC concluidos en un plazo igual o menor a 90 días durante el año } i)] / (\text{Número de expedientes de servicios de MASC concluidos durante el año } i) * 100$	Trimestral	93%	91.24%	91.95%	Informes de actividades y resultados de la Dirección de Métodos	Las personas acuden a solicitar los servicios que presta el Instituto para resolver sus conflictos.
Actividad 1.1	Prestación de servicios de información y orientación sobre los procedimientos alternativos.	Porcentaje de solicitudes de información y orientación atendidas durante el año	$[(\text{Número de solicitudes de información y orientación resueltas durante el año } i)] / (\text{Número de solicitudes de información y orientación recibidas durante el año } i) * 100$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Métodos y Validación	La población acude a solicitar información y orientación de los servicios y procedimientos que brinda el Instituto

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Actividad 1.2	Realización de sesiones entre las partes involucradas en un conflicto	Porcentaje de sesiones de mediación y conciliación realizadas durante el año	$[(\text{Número de sesiones de mediación realizadas durante el año } i) / (\text{Número de sesiones de mediación programadas durante el año } i)] * 100$	Trimestral	40%	39.62%	36.83%	Informes de actividades de la Dirección de Métodos y Validación	Las personas citadas a sesiones de mediación y conciliación acuden a las citas en tiempo y forma, y permiten el desarrollo de las mismas.
Componente 2	Convenios de la Red de Centros de Justicia Alternativa validados y sancionados	Porcentaje de convenios sancionados en un periodo menor o igual a 45 días naturales.	$[(\text{Número de convenios validados en un plazo igual o menor a 45 días durante el año } i)] / (\text{Número de convenios validados durante el año } i) * 100$	Trimestral	70%	63.15%	61.83%	Informes de actividades de la Dirección de Métodos y Validación	Se mantiene el crecimiento histórico de usuarios que acuden a solicitar los servicios de la red centros de la red de justicia alternativa.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Actividad 2.1	Registro y validación de los convenios de la red de centros	Porcentaje de expedientes ingresados a validación concluidos durante el año	$[(\text{Número de expedientes concluidos en validación durante el año } i)] / (\text{Número de expedientes ingresados durante el año } i) * 100$	Trimestral	92%	91.41%	91.94%	Informes de actividades de la Dirección de Métodos y Validación	Las partes cumplen con los requerimientos para agotar el procedimiento y emitir el convenio de validación.
Actividad 2.2	Registro de convenios sancionados	Porcentaje de convenios sancionados registrados	$[(\text{Número de convenios sancionados registrados durante el año } i)] / (\text{Número de convenios sancionados ingresados a la Secretaría Técnica durante el año } i) * 100$	Trimestral	95%	89.02%	63.31%	Informes de actividades de la Secretaría Técnica	Los usuarios acuden a recoger la sanción de su convenio.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Componente 3	Acreditaciones de centros públicos y privados otorgadas	Centros públicos y privados por cada 100 mil habitantes	[[Número de centros públicos y privados vigentes en el año i]] / [(Total de la población del estado de Jalisco para el año i) * 100,000]	Trimestral	2.5	2.18	2.34	Informes de actividades y resultados de la Dirección de Acreditación y Certificación	Las partes interesadas en centros de mediación solicitan la acreditación y cumplimentan el procedimiento establecido en la Norma.
Actividad 3.1	Registro de solicitudes de acreditación y refrendos de acreditación de centros públicos y privados	Porcentaje de solicitudes de acreditaciones y refrendos de acreditación de centros públicos y privados resueltas en el año	[[Número de solicitudes de acreditaciones y refrendos de acreditación de centros públicos y privados resueltas durante el año i]] / [(Número de solicitudes de acreditaciones y refrendos de acreditación de centros públicos y privados recibidas durante el año i) * 100]	Trimestral	99%	98.08%	93.22%	Informes de actividades de la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación	Los solicitantes de acreditaciones y refrendos cumplen con el procedimiento y los requisitos establecidos por la Norma.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Actividad 3.2	Realización de visitas de inspección	Porcentaje de visitas de inspección para la acreditación de centros realizadas durante el año	$(\text{Número de visitas de inspección a centros públicos y privados realizadas durante el año } i) / (\text{Número de visitas de inspección a centros públicos y privados programadas durante el año } i)] * 100$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación	La parte solicitante de las visitas de inspección recibe en tiempo y forma al personal que realiza la inspección.
Componente 4	Certificaciones de prestadores de servicios de MASC entregadas	Prestadores de servicios por cada 100 mil habitantes	$[(\text{Número de prestadores del servicio con certificación vigente en el año } i)] / (\text{Total de la población del estado de Jalisco para el año } i) * 100,000$	Trimestral	13	12.38	13.28	Informes de actividades de la Dirección de Métodos y Validación	Los profesionales interesados en obtener la certificación como prestadores de los servicios de MASC acuden a las oficinas a recibir el documento.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Actividad 4.1	Registro de solicitudes de certificación y refrendos de certificación de prestadores del servicio.	Porcentaje de solicitudes de certificación y refrendo de certificación de prestadores del servicio resueltas en el año	$\frac{[(\text{Número de solicitudes de certificación y refrendo de certificación de prestadores del servicio resueltas durante el año } i)]}{(\text{Número de solicitudes de certificación y refrendo de certificación de prestadores del servicio recibidas durante el año } i)} * 100$	Trimestral	100%	90.97%	90.76%	Informes de actividades de la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación	Los solicitantes de certificación y refrendos de certificación cumplen con el procedimiento y los requisitos establecidos por la Norma.
Actividad 4.2	Aplicación de exámenes a solicitantes de nuevas certificaciones.	Porcentaje de exámenes para la certificación aplicados	$[(\text{Número de exámenes de certificación aplicados durante el año } i)] / (\text{Número de exámenes de certificación programados durante el año } i)] * 100$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación	Los solicitantes de examen para certificación de prestador de servicios se presentan en tiempo y forma en el lugar en donde se aplica el examen.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Actividad 4.3	Visitas de inspección para solicitantes de nuevas certificaciones.	Porcentaje de visitas de inspección para prestadores de forma directa	[[Número de visitas de inspección a prestadores de forma directa realizadas durante el año i)/ (Número de visitas de inspección a prestadores de forma directa programadas durante el año i)]*100	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación	La parte solicitante de las visitas de inspección de nuevas certificaciones recibe en tiempo y forma al personal que realiza la inspección.
Componente 5	Capacitación y actualización en materia de MASC y cultura de paz impartida	Tasa de variación de personas que participaron en al menos una actividad académica	[[Número de personas que participaron en al menos una actividad académica impartida o avalada por el Instituto durante el año i)- (Número de personas que participaron en al menos una actividad académica impartida o avalada por el Instituto durante el año i-1) ] / (Número de personas que participaron en al	Trimestral	9%	8.20%	14.35%	Informes de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las prestadoras y los prestadores del servicio cuentan con el equipamiento físico y tecnológico para acceder a la oferta de actividades académicas



Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
			menos una actividad académica impartida o avalada por el Instituto durante el año i-1)						
Actividad 5.1	Autorización de actividades académicas	Porcentaje de solicitudes de autorización de impartición de actividades académicas resueltas en el año	$\frac{[(\text{Número de solicitudes de autorización de impartición de actividades académicas resueltas durante el año } i)]}{(\text{Número de solicitudes de impartición de actividades académicas recibidas durante el año } i)^* 100}$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las instituciones presentan solicitud para impartir actividades académicas avaladas y firmadas por el Instituto.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Actividad 5.2	Emisión de constancias de participación en actividades académicas	Porcentaje de constancias de participación en actividades académicas expedidas durante el año	$[(\text{Número de constancias de participación en actividades académicas expedidas durante el año } i) / (\text{Número de constancias de participación en actividades académicas programadas durante el año } i)] * 100$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Capacitación y Difusión	Los prestadores del servicio de mediación y el público a quien van dirigidas las actividades académicas acuden a las mismas y se hacen acreedores a constancia de participación.
Actividad 5.3	Visitas de supervisión en actividades académicas	Porcentaje de visitas de supervisión de actividades académicas realizadas durante el año	$[(\text{Número de visitas de supervisión de actividades académicas realizadas durante el año } i) / (\text{Número de visitas de supervisión de actividades académicas programadas durante el año } i)] * 100$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de actividades de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las instituciones que solicitan aval y firma del Instituto realizan actividades académicas que requieren inspección.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
Componente 6	Cultura de los MASC como solución pacífica de controversias difundida y fomentada	Por definir	Por definir	Trimestral	Por Definir	Por Definir	-	Informes de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las personas usuarias acuden a las actividades o hacen uso de los productos sobre cultura de los MASC implementados por el Instituto.
Actividad 6.1	Formalización de convenios para la vinculación con instituciones para la difusión de los MASC	Porcentaje de convenios de difusión con al menos una actividad de difusión realizada durante el año	$\frac{[(\text{Número de convenios con al menos una actividad de difusión realizada durante el año } i)]}{(\text{Número de convenios con actividades de difusión planteadas vigentes en el año } i)^* 100}$	Trimestral	100%	100%	100%	Informes de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las instituciones firman y colaboran en cumplimentar los convenios de colaboración para difusión de los MASC.
Actividad 6.2	Publicación de productos de conocimiento sobre MASC	Porcentaje de productos de conocimiento publicados durante el año	$\frac{[(\text{Número de productos de conocimiento publicados durante el año } i)]}{(\text{Número de productos de conocimiento programados})}$	Trimestral	100%	100%	100%	Informes de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las personas usuarias hacen uso de los productos de conocimiento generados por el Instituto.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Meta 2025	Línea base	RESULTADO 2024	Fuente de Verificación / Medio de Verificación	Supuestos
			durante el año i)* 100						
Actividad 6.3	Implementación de acciones de difusión de los MASC y la Cultura de la Paz	Porcentaje de actividades de difusión implementadas durante el año	$\frac{[(\text{Número de actividades de difusión realizadas durante el año } i)]}{(\text{Número de actividades de difusión programadas durante el año } i)* 100}$	Trimestral	100%	100%	100.00%	Informes de la Dirección de Capacitación y Difusión	Las personas usuarias toman y utilizan la información impartida en las diversas actividades de difusión.