



SISTEMA ANÓNIMO DE ATENCIÓN
A DUDAS

Sistema Anónimo de Atención a Dudas

Descripción General



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

ICMA-ML
México/Latinoamérica



Contenido

Introducción.....	1
Descripción.....	1
Confidencialidad y seguridad	1
Funcionamiento.....	2
Objetivos.....	2

Este reporte ha sido desarrollado por International City Management Association de México, A.C., con apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés) a través del Programa de Consolidación de la Ética Pública (CEP) AID-523-A-17-00002. Las opiniones expresadas en este reporte son aquellas de sus autores y no necesariamente reflejan las de USAID.

Introducción

El Programa para la Consolidación de la Ética Pública (PCEP) tiene como objetivo promover y procurar conductas éticas en los servidores públicos. Esto se hace a través de un esfuerzo coordinado entre entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil. Para este propósito, ICMA-ML desarrolló, con auspicio de USAID y basándose en el Modelo para la Consolidación de la Ética Pública, tres herramientas que, desde diferentes ángulos y perspectivas abonan, en conjunto, a mantener o fortalecer la integridad institucional de las entidades públicas.

Las herramientas del Programa CEP son:

- Sistema de Ejercicios sobre Decisiones Éticas
- Sistema Anónimo de Atención a Dudas
- Índice Ciudadano de Fortaleza Institucional para la Ética Pública

Las primeras dos herramientas son para uso de los servidores públicos y tienen como principal función entrenarlos en valores y principios éticos para la toma de decisiones. La tercera herramienta es para uso ciudadano, y con ella pretenden medir la fortaleza de las instituciones para generar un ambiente propicio para la ética pública.

En este documento se describirá la herramienta del Sistema Anónimo de Atención a Dudas (SAAD), su funcionamiento y objetivos.

Descripción

El Sistema Anónimo de Atención a Dudas (SAAD) es una plataforma en línea creada para atender dudas y consultas de los servidores públicos de manera anónima e independiente sobre decisiones y comportamientos éticos.

Por medio de esta plataforma el servidor público tiene la oportunidad de hacer consultas sobre sus dudas y dilemas éticos derivados de situaciones personales, reales o hipotéticas a un asesor especializado. El asesor orienta de manera anónima sobre las alternativas existentes sustentado en el ejercicio de los valores y principios éticos, sin sugerir cuál decisión debería tomar el usuario. La decisión final siempre será responsabilidad del servidor público.

Confidencialidad y seguridad

Para proteger la identidad de los usuarios y el intercambio de información que se hace al usar la plataforma, ésta se configuró como página privada individual, con acceso restringido sólo a las personas autorizadas. Esto significa que la página no puede ser indexada ni visualizada por motores de búsqueda ni por personas externas, sino que se accede de manera independiente por medio de un enlace único generado para cada institución participante.

Es muy importante resaltar que el SAAD es una plataforma que no almacena información personal de los usuarios que interactúan con ella. Esto significa que la manera en la que se hace el registro de un usuario no requiere que éste proporcione datos personales y todas las interacciones son a través de la plataforma con el objetivo de garantizar la confidencialidad y el anonimato en el uso del SAAD.

Todas las conversaciones que se lleven a cabo por medio de la plataforma se quedan dentro de la misma. Solamente el asesor asignado y el usuario tienen acceso a los detalles de los diálogos.

Funcionamiento

Al entrar a la plataforma se le solicita al usuario que genere una clave de acceso que sea fácil de replicar sin necesidad de memorizar ni anotar. Esta clave se genera a través de preguntas y solicitudes de fragmentos de información que solamente conoce el usuario. De esta manera, será sencillo recordar la clave.

Una vez dentro de la plataforma, el usuario tiene la opción de presentar una duda. Esta duda se asigna de manera aleatoria a un asesor que ha sido previamente capacitado y entrenado para atender dudas y preservar la anonimidad y confidencialidad de las sesiones. La interacción entre el usuario y el asesor permite construir un diálogo; aunque no necesariamente en tiempo real, sí permite una conversación más allá de presentar una duda y tener una respuesta. El diálogo que es posible establecer facilita que el usuario pueda presentar información adicional, a manera que el asesor pueda ofrecer una recomendación completa con el propósito de que sea de mayor valor para el solicitante.

Objetivos

El objetivo del SAAD es complementar los esfuerzos llevados a cabo por el Sistema de Ejercicios sobre Decisiones Éticas y poder llevar el proceso de aprendizaje sobre conceptos éticos a otro nivel: uno de asesoría sobre dilemas reales a los que se enfrenta el servidor público.

El resultado esperado es que los servidores públicos tengan acceso a un entrenamiento anónimo y confidencial donde puedan expresarse libremente, sin represalias, sobre las dudas o dilemas éticos a los que se enfrentan cotidianamente en el ejercicio de sus funciones.