

# MAPA DE RUTA PARA LA FORMACIÓN, ENTRENAMIENTO Y ACREDITACIÓN DE LAS PERSONAS ASESORAS DEL SISTEMA ANÓNIMO DE ATENCIÓN A DUDAS (SAAD)

Septiembre de 2020



## INTRODUCCIÓN

El Sistema Anónimo de Atención a Dudas (SAAD)<sup>1</sup> es una plataforma en línea creada para atender dudas y consultas de las personas servidoras públicas, de manera anónima e independiente sobre decisiones, dilemas y comportamientos éticos derivados de situaciones personales, reales o hipotéticas.

El SAAD busca atender, bajo un enfoque preventivo, anónimo, confidencial y con el apoyo de la tecnología, riesgos conductuales que pudieran orillar a decisiones o comportamientos no adecuados, y afectar la operación y autoridad personal e institucional.

El objetivo del SAAD es complementar al Sistema de Ejercicios sobre Decisiones Éticas (SEDE). Ante ello, el SAAD tiene el propósito de apoyar a las personas servidoras públicas que se encuentran frente a un dilema o problema real o hipotético, que demanda tomar una decisión, y no tienen suficiente claridad de cómo hacerlo, pues consideran que cualquiera de las opciones les representa un conflicto de valores éticos.

Por medio del SAAD el servidor público tiene la oportunidad de consultar sus dudas a una persona asesora, preferiblemente de la misma institución, quien la orienta de manera anónima, (pues no conoce la identidad) sobre las alternativas éticas de decisión existentes, sustentadas en el ejercicio de valores éticos; sin determinar cuál decisión debería tomar la o el usuario, ya que la decisión final siempre será responsabilidad de la persona que hace la consulta.

Las personas asesoras no solucionan los problemas, sino que ayudan al usuario del SAAD para que pueda encontrar la solución, desde la perspectiva de un comportamiento ético, principalmente a través del seguimiento de los siguientes pasos y actividades:

- Ayudar a que las personas servidoras públicas vean con más claridad el problema y piensen en soluciones o alternativas que no se habían considerado para resolver dicha situación.
- Proporcionar un enfoque claro que permita hacer lo correcto correctamente.
- Fomentar el aprendizaje continuo que posibilite un servicio público efectivo, y ver las posibilidades que en muchas ocasiones no se aprecian, ya que las personas servidoras públicas, sin importar los niveles, muchas veces se centran únicamente en prácticas inerciales, que no siempre son éticas.

Adicionalmente, el SAAD brinda la posibilidad de que el usuario pueda emitir y enviar denuncias sobre hechos de los cuales se ha enterado o ha sido testigo y que estima no éticos o inapropiados en el ambiente de trabajo. Esta opción sólo se instala si la institución lo estima conveniente, ya que muchas instituciones cuentan con sistemas propios de denuncia.

La ayuda que ofrece la persona asesora SAAD es fundamentalmente educativa y de apoyo, y consiste principalmente en:

---

<sup>1</sup>Más información en [www.icmaml.org/saad](http://www.icmaml.org/saad).



- Señalar los criterios en que se sustentan las decisiones éticas.
- Ampliar la perspectiva al identificar diversas alternativas al dilema o problema planteado.
- Ayudar a la persona usuaria a identificar las posibles consecuencias de las diversas rutas de acción.
- Emitir recomendaciones sobre los comportamientos éticos esperados por las personas servidoras públicas.

La persona asesora buscará un diálogo, no necesariamente en tiempo real, a través de diversas interacciones con la persona usuaria, para posibilitar que esta pueda presentar información adicional; de tal manera que la persona asesora pueda ofrecer una recomendación más amplia con el propósito de que sea de mayor valor para la persona usuaria.

Para proteger la identidad de los usuarios y el intercambio de información que se hace al usar la plataforma, esta se configuró como página privada individual, con acceso restringido solo a las personas autorizadas. Esto significa que la página no puede ser indexada ni visualizada por motores de búsqueda como Google, 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 las y los usuarios que interactúan con ella lo significa que la manera en la que se hace el registro de una o un usuario no requiere que esta proporcione datos personales. Además, todas las interacciones se realizan a través de la plataforma con el objetivo de garantizar la confidencialidad y el anonimato en el uso del SAAD.

En otras palabras, 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 del diálogo.

## **FORMACIÓN DE PERSONAS ASESORAS**

La persona asesora es un actor crucial en el SAAD, pues es quien responde, recomienda y orienta de manera anónima a las personas servidoras públicas usuarios sobre las alternativas existentes, sustentadas en el ejercicio de los valores y principios éticos, sin imponer o determinar cuál decisión debería tomar el/la usuario/a. La decisión final siempre será responsabilidad de la o del servidor público usuario.

De aquí la importancia de que durante el proceso de formación se asegure el debido entendimiento de la función y la responsabilidad asociada con el nombramiento. En dicho proceso de adiestramiento se abordan diversos temas como el uso de la herramienta, los conceptos éticos y como comunicarlos sin caer en situaciones donde la intervención pudiera ser contraproducente.

Es de crucial importancia que las personas asesoras tengan la preparación adecuada para orientar, despejar dudas, ampliar las perspectivas y recomendar rutas de acción a las personas servidoras públicas que acceden al SAAD en espera de una guía, con el fin de tomar una



decisión éticamente correcta, no incurrir en una falta administrativa y hacer un buen servicio público.

El rol de la persona asesora es de alto valor y responsabilidad, por lo que se requiere que las personas servidoras públicas que estén dispuestas a colaborar con esta tarea participen en un proceso de formación y aprendizaje práctico, general y colaborativo. Para ello es importante que los formadores adopten los valores éticos de honestidad, honradez, responsabilidad, legalidad, respeto e imparcialidad; así como las habilidades y capacidades de facilitación de procesos, comunicación efectiva, asertividad, empatía, trabajo en equipo y solución de problemas.

Con el propósito de contribuir a esa formación inicial, el Programa para la Consolidación de la Ética Pública (PCEP) ha diseñado un proceso formativo y de entrenamiento que consta de tres etapas:

- I. **Sensibilización:** Inducción a las personas asesoras a la operación del SAAD desde la perspectiva de la asesoría.
- II. **Impartición y evaluación** de las acciones formativas y de entrenamiento: Conocimiento y comprensión de los procedimientos y alcance de la función de asesoría en el SAAD.
- III. **Acreditación y mejora continua:** Acreditación como persona asesora y entrenamiento continuo.

A continuación, desarrollaremos cada una de las tres etapas.

## PRIMERA ETAPA: SENSIBILIZACIÓN

### Inducción de las personas asesoras a la operación del SAAD desde la perspectiva de la asesoría

#### Objetivo:

Introducir a las futuras personas asesoras a la operación del SAAD, a través de la sensibilización sobre el propósito, estructura e importancia de la plataforma, y su función como herramienta de apoyo para las personas servidoras públicas en materia de decisiones éticas; así como para brindar las características y habilidades que deben tener para desempeñar de manera adecuada la función de asesoría.

#### Actividades:

1. **Identificación de personas asesoras.** Las personas servidoras públicas que a juicio del área encargada de la promoción de la ética cumplen el perfil serán invitadas como candidatas a colaborar como asesoras del SAAD. Ellas recibirán una invitación para integrarse de forma honoraria como persona asesora.
2. **Entrega y estudio de materiales SAAD.** El grupo seleccionado recibirá y estudiará los materiales del SAAD proporcionados por los enlaces con el PCEP/ICMA-ML. Estos materiales contienen lo siguiente:
  - A. Manual SAAD para la persona asesora
    - i. ¿Qué es el SAAD?
    - ii. ¿Cuáles son sus características?

- iii. ¿Cómo ingresar al sistema?
  - iv. ¿Cuáles son sus funciones?
  - v. Operación del sistema
- B. Lineamientos de operación de las personas asesoras
- i. Objetivo del grupo de asesores
  - ii. Perfil y requisitos para participar como persona asesora
  - iii. Funciones del grupo de asesores
  - iv. Obligaciones del grupo de asesores
  - v. Operación del grupo de asesores
  - vi. Decálogo de las personas asesoras
  - vii. Protocolo de atención a las personas usuarias
3. **Realización de cursos-talleres.** Una vez que las personas candidatas a participar como asesoras hayan recibido y estudiado los materiales, deberán participar en al menos dos cursos-talleres de inducción para conocer y comprender la naturaleza y alcance del sistema. Los talleres podrán ser virtuales o presenciales con duración aproximada de dos horas cada uno.
4. **Ejercicios de entrenamiento.** Las personas asesoras deberán realizar al menos cinco ejercicios de entrenamiento general, que consistirán en atender las solicitudes de atención que presentan usuarios simulados, sobre la toma de decisiones en situaciones de dilemas éticos.

## SEGUNDA ETAPA: IMPARTICIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS Y DE ENTRENAMIENTO

### Conocimiento y comprensión de los procedimientos y alcance de la función de asesoría

Una vez que las personas candidatas a participar como asesoras hayan cubierto la primera etapa de inducción, podrá participar en una segunda etapa de formación personalizada. Para ello, deberán contar con el aval del **área encargada de la promoción de la ética, así como cumplir con los requisitos de aceptación escrita de la función y responsabilidades asociadas con la posición de persona asesora SAAD.** En esta segunda etapa se continuará con la realización de ejercicios de entrenamiento en el SAAD con usuarios simulados de un mayor nivel de complejidad; y responderán a diversos cuestionarios sobre la función.

#### Objetivo:

Entrenar a las personas candidatas para participar como asesoras en el SAAD, a través del desarrollo de sus capacidades y habilidades para el uso de técnicas y procedimientos en la toma de decisiones, con base en valores éticos y lineamientos para las personas asesoras.

#### Actividades:

1. Realizar al menos 10 ejercicios supervisados por representantes del PCEP/ICMA-ML, para evaluar si las personas candidatas a participar como asesoras cumplen o no con las características y criterios establecidos en los lineamientos de la persona asesora.
2. Responder los cuestionarios de evaluación que realice el PCEP.
3. Sustener una entrevista de aptitud con representantes del PCEP/ICMA-ML.



## TERCERA ETAPA: ACREDITACIÓN Y MEJORA CONTINUA

### Acreditación como persona asesora y entrenamiento continuo

Una vez concluida la etapa de formación y entrenamiento de las personas candidatas, se procederá a la acreditación e inicio de funciones en la plataforma SAAD en cada institución, prestando asesorías de acuerdo con los lineamientos establecidos en el PCEP.

#### Objetivo:

Otorgar a las personas que hayan sido evaluadas satisfactoriamente en el proceso de formación y entrenamiento como asesoras SAAD, una acreditación que les permita participar en las actividades de asesoría en la atención de dilemas éticos.

#### Actividades:

1. **Evaluación de conocimientos.** Los representantes del PCEP/ICMA-ML, en acuerdo con la institución participante, aplicarán un cuestionario diagnóstico a las potenciales personas asesoras para evaluar sus conocimientos, comprensión y aplicación de los objetivos, lineamientos, políticas y criterios que rigen la operación de la plataforma SAAD; y emitirán una opinión sobre los resultados de la evaluación diagnóstica de las potenciales personas asesoras SAAD y la harán llegar a la persona encargada del área de la promoción de la ética (no a la persona posible asesora).
2. **Nombramiento de asesores SAAD.** Con el respeto a la normatividad y a los procesos internos de cada institución y considerando la opinión de ICMA-ML, se nombrará a las personas asesoras de la Plataforma SAAD y se lesa las personas seleccionadas. El documento de nombramiento sirve también como un reconocimiento de acreditación.
3. **Ratificación de nombramiento.** Las personas seleccionadas deberán ratificar si aceptan o no participar como asesoras SAAD. En todos los casos se deberá contar con la autorización escrita de la persona que ocupa el puesto directivo de su área de adscripción,
4. **Subscripción de compromiso.** Una vez que las personas asesoras acepten asumir la función, suscribirán de manera individual un compromiso para cumplir con los lineamientos establecidos para tal función. En acuerdo con el área responsable del SAAD en cada institución, las personas asesoras se comprometerán a cumplir las siguientes funciones:
  - a. Atender las dudas, inquietudes o solicitudes de información relacionadas con el comportamiento ético en la institución que le asigne la persona encargada del SAAD.
  - b. Responder las inquietudes, preguntas, reclamos o solicitudes de las personas servidoras públicas de la institución, de manera anónima, apegándose en todo momento a los lineamientos establecidos por el PCEP y con estricto respeto a los valores éticos de honestidad, honradez, responsabilidad, legalidad, respeto e imparcialidad.



- c. Responder las dudas en un plazo no mayor a treinta y seis horas en días laborables o cuarenta y ocho horas en fines de semana. Cuando se requiera de un mayor plazo, deberá definirlo y comunicarlo al usuario.
  - d. Como principio, la persona asesora deberá consultar con otra persona asesora la respuesta que se va a emitir, a fin de asegurarse en lo posible de su pertinencia, objetividad, sustento legal y valía de la misma.
  - e. Mantener informadas a las personas usuarias sobre el proceso de atención de su duda, para que no se sientan abandonadas o menospreciadas.
  - f. Respetar el anonimato de las personas usuarias. Solo se buscará un contacto fuera de la plataforma SAAD, cuando exista la voluntad explícita de la persona usuaria.
  - g. Apegar sus respuestas o comentarios a los criterios establecidos en el decálogo de la o del asesor SAAD.
5. **Acciones de seguimiento y mejora.** Las personas asesoras se comprometerán a participar en reuniones de seguimiento y evaluación del SAAD, así como a asistir a talleres de actualización que organice cada institución en acuerdo con los operadores del PCEP, al menos cada tres meses. En todo momento, las personas asesoras realizarán propuestas y sugerencias de mejora del SAAD, mismas que se harán llegar a los encargados de cada institución y a los operadores del PCEP.