

CRV-XI-16-18

SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

DIRECCIÓN

CONGRESO REDIPAL VIRTUAL XI

*Red de Investigadores Parlamentarios en Línea
Mayo-octubre 2018*

Ponencia presentada por

Mauricio Javier García Ramírez

“BUZÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD DEL ESTADO DE HIDALGO”

Julio 2018

El contenido de la colaboración es responsabilidad exclusiva de su autor, quien ha autorizado su incorporación en este medio, con el fin exclusivo de difundir el conocimiento sobre temas de interés parlamentario.

BUZÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD DEL ESTADO DE HIDALGO

Mauricio Javier García Ramírez¹

Resumen

El nuevo marco legal anticorrupción en México aplica tanto a servidores públicos como a personas físicas y morales, y sanciona delitos como el soborno a servidores públicos, tráfico de influencias, colusión en contrataciones públicas, uso indebido de recursos públicos y contratación indebida de ex servidores públicos, entre otros. Para ello el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo desea impulsar una herramienta que facilite la denuncia de ciudadanos, beneficiarios, proveedores, servidores públicos o terceros la cual pueda informar de manera confidencial y anónima sobre la probable incidencia de actos corruptos y contrarios a la integridad en todos los procesos que el Organismo se realicen, incluyendo los más susceptibles como son ingresos, adquisiciones, remuneraciones, entre otros, e informar oportunamente a la Administración y al Órgano de Gobierno, en su caso, o el Titular sobre la presencia de dichos riesgos.

¹ Miembro de la Redipal. Licenciado en Hotelería; maestro en Gestión Pública por el ITES de Monterrey; becario de organismos de la ONU: CEPAL, CLAD, OEA, ILPES; becario del BID y de The George Washington University con estudios y estancias en: Chile, Bolivia, México, Perú y Estados Unidos en temas de Políticas Públicas, Innovación Gubernamental, Open Government, Planificación para el Desarrollo Subnacional y Local, Asociaciones Público Privadas en Salud, Estrategias de Campañas Electorales; reconocimiento como uno de los 50 líderes de proyectos más innovadores de México por parte de la Revista Innovation Week. Pachuca, Hidalgo, México. Correo electrónico: mauricio.garcia.ramirez@gmail.com

I Buzón Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo

El Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Hidalgo 2016-2022, busca contar con un gobierno orientado a resultados, eficiente, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; que simplifique la normatividad y trámites gubernamentales, rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía, que optimice el uso de los recursos públicos, y que utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Para ello el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo impulsa la instalación de un Buzón Anticorrupción y Atención al Ciudadano como un conjunto de mecanismos de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que debe ser implementada, en cumplimiento de los principios que rigen el servicio público establecido en el artículo 5 de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Hidalgo. Para tal fin, la Dirección de Planeación y Prospectiva del REPSS Hidalgo es la encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan, mediante un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios. Los requerimientos de esta política se enuncian a continuación:

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Rendición de cuentas a la ciudadanía.
3. Servicio al Ciudadano.

Además de los tres elementos arriba señalados, se deberá incluir un ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar del Organismo Público Descentralizado Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo. Para lo cual deberán desarrollarse los parámetros básicos que deben cumplir las Direcciones de Área encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

1 Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

Establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados

a controlarlos y evitarlos. La elaboración de este mapa de riesgos está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión.

Para ello es importante contar con un Sistema de Control Interno efectivo que promueva la consecución de sus metas y objetivos, así como una eficiente administración de sus riesgos y su seguimiento a través de un Comité de Control y Desempeño Institucional, constituido como un foro colegiado de apoyo en la toma de decisiones relacionadas con el seguimiento al desempeño Institucional y control interno, propiciando reducir la probabilidad de ocurrencia de actos contrarios a la integridad, asegurar el comportamiento ético de los servidores públicos, considerar la integración de las tecnologías de información en el Control Interno y consolidar los procesos de rendición de cuentas y de transparencia gubernamental.

En este sentido la propuesta del Buzón Anticorrupción del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo está sustentado dentro de los Componentes del Control Interno establecidos en las Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno particularmente en la Norma Administración de Riesgos en su “Principio 8 Considerar el Riesgo de Corrupción” punto de interés 8.01 establece que la Administración, con el apoyo, en su caso, de las unidades especializadas (por ejemplo, Comité de Ética, Comité de Riesgos, Comité de Cumplimiento, etc.), debe considerar la probabilidad de ocurrencia de actos corruptos, abuso, desperdicio y otras irregularidades que atentan contra la apropiada salvaguarda de los bienes y recursos públicos al identificar, analizar y responder a los riesgos.

El Órgano de Gobierno, en su caso, o el Titular debe evaluar la aplicación efectiva del Programa de Promoción de la Integridad por parte de la Administración, incluyendo un mecanismo de denuncias anónimas eficaz, oportuno y apropiado, y debe permitir la corrección efectiva de las deficiencias en los procesos que permiten la posible materialización de actos corruptos u otras irregularidades que atentan contra la salvaguarda de los recursos públicos y la apropiada actuación de los servidores públicos.

De igual manera el punto de interés 8.02 manifiesta que La Administración debe considerar los tipos de corrupción que pueden ocurrir en la institución, para proporcionar una base para la identificación de estos riesgos. Entre los tipos de corrupción más comunes se encuentran:

Tipos de Corrupción

- Informes Financieros Ficticios. Consistentes en errores intencionales u omisiones de cantidades o revelaciones en los estados financieros para engañar a los usuarios de los

estados financieros. Esto podría incluir la alteración intencional de los registros contables, la tergiversación de las transacciones o la aplicación indebida y deliberada de los principios y disposiciones de contabilidad.

- Apropiación indebida de activos. Entendida como el robo de activos de la institución. Esto podría incluir el robo de la propiedad, la malversación de los ingresos o pagos fraudulentos.
- Conflicto de intereses. Que implica la intervención, por motivo del encargo del servidor público, en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios.
- Utilización de los recursos asignados y las facultades atribuidas para fines distintos a los legales.
- Pretensión del servidor público de obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables que el Estado le otorga por el desempeño de su función.
- Participación indebida del servidor público en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión del contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios en el caso, o pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para un tercero.
- Aprovechamiento del cargo o comisión del servidor público para inducir a que otro servidor público o tercero efectúe, retrase u omite realizar algún acto de su competencia, que le reporte cualquier beneficio, provecho o ventaja indebida para sí o para un tercero.
- Coalición con otros servidores públicos o terceros para obtener ventajas o ganancias ilícitas.
- Intimidación del servidor público o extorsión para presionar a otro a realizar actividades ilegales o ilícitas.
- Tráfico de influencias.
- Enriquecimiento ilícito.
- Peculado.

Además de la corrupción, el punto de interés 8.03 determina que la Administración debe considerar que pueden ocurrir otras transgresiones a la integridad, por ejemplo: el desperdicio o el abuso. El desperdicio es el acto de usar o gastar recursos de manera exagerada, extravagante o sin propósito. El abuso involucra un comportamiento deficiente o impropio, contrario al comportamiento que un servidor público prudente podría considerar como una práctica operativa razonable y necesaria, dados los hechos y circunstancias. Esto

incluye el abuso de autoridad o el uso del cargo para la obtención de un beneficio ilícito para sí o para un tercero.

En el punto de interés 8.04 La Administración debe considerar los factores de riesgo de corrupción, abuso, desperdicio y otras irregularidades. Estos factores no implican necesariamente la existencia de un acto corrupto, pero están usualmente presentes cuando estos ocurren. Este tipo de factores incluyen:

- *Incentivos / Presiones.* La Administración y el resto del personal tienen un Incentivo o están bajo presión, lo cual provee un motivo para cometer actos de Corrupción.
- *Oportunidad.* Existen circunstancias, como la ausencia de controles, deficiencia de controles o la capacidad de determinados servidores públicos para eludir controles en razón de su posición en la institución, las cuales proveen una oportunidad para la comisión de actos corruptos.
- *Actitud / Racionalización.* El personal involucrado es capaz de justificar la comisión de actos corruptos y otras irregularidades.

Algunos servidores públicos poseen una actitud, carácter o valores éticos que les permiten efectuar intencionalmente un acto corrupto o deshonesto. Por ello el punto de interés 8.05 determina que la Administración debe utilizar los factores de riesgo para identificar los riesgos de corrupción, abuso, desperdicio y otras irregularidades. Si bien, el riesgo de corrupción puede ser mayor cuando los tres factores de riesgo están presentes, uno o más de estos factores podrían indicar un riesgo de corrupción. También debe utilizar la información provista por partes internas y externas para identificar los riesgos de corrupción, abuso, desperdicio y otras irregularidades. Lo anterior incluye quejas, denuncias o sospechas de este tipo de irregularidades, reportadas por los auditores internos, el personal de la institución o las partes externas que interactúan con la institución, entre otros.

2 Rendición de cuentas a la ciudadanía

La rendición de cuentas es la expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración

pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Para tal fin es fundamental adelantar acciones de sensibilización, promoción y capacitación de la participación ciudadana en la rendición de cuentas y concertar espacios de diálogo con actores claves en el proceso. Para ello las entidades deben programar espacios de diálogo con la ciudadanía para explicar los resultados y avances en su gestión. El proceso de rendición de cuentas se desarrollará de conformidad con los lineamientos y requerimientos que se describen a continuación:

- Identificación de las necesidades de información de la población objetivo.
 - El REPSS debe producir y entregar información en forma permanente al ciudadano que sea comprensible, actualizada, oportuna, completa y que esté disponible para su consulta.
 - Debe identificar la información sobre los resultados y avances de su gestión, así como la que interesa al ciudadano y definir los medios que utilizará para comunicarla a los grupos de interés, incluyendo el uso de las TIC y otros medios locales cercanos al ciudadano.
- Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma
 - La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, y auditivos con los virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.
 - La información y la comunicación son procesos complementarios:
 - La información debe ofrecerse a toda la población en general.
 - La comunicación está dirigida a poblaciones objetivo, por lo general usuarios o beneficiarios del Seguro Popular Hidalgo y grupos poblacionales y de interés conformados por organizaciones sociales de la sociedad civil con quienes interesa motivar la interlocución.

➤ Acciones de Información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta

- Es necesario examinar la disponibilidad de recursos y alianzas para las labores de difusión y definir los medios para visibilizar la información ante la ciudadanía para su utilización.

- Es necesario realizar la promoción y divulgación de la rendición de cuentas. EL REPSS deberá implementar las acciones o estrategias de comunicación definidas en un plan de comunicaciones, para promocionar la jornada de rendición de cuentas. Para esto los medios usados para realizar dicha promoción incluyen radio o prensa, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto.

➤ Implementación Apertura de Datos

La apertura de datos garantiza el acceso permanente a la información del REPSS, posibilitando la relación de diálogo y retroalimentación que debe existir entre el ciudadano y el Organismo, así mismo permitir en mayor medida una sociedad más informada de las acciones de los servidores públicos.

Para lo anterior, el REPSS debe poner a disposición los datos primarios sin procesar en diversos medios; los cuales deben ser de fácil acceso y permitir su reutilización e interoperabilidad con otros sistemas, para así crear derivados de los mismos en los casos que sea necesario. Para implementar la acción de apertura de datos de debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Elaboración de un inventario de datos: Para determinar aquellos datos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables, la entidad debe realizar previamente la revisión y consolidación de la información que está bajo la responsabilidad.

- Priorización y elaboración plan de apertura de datos: Del inventario de información, el REPSS debe determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los usuarios, para lo cual puede hacer uso de herramientas de interacción u otros canales que les permitan a estos preguntar a los usuarios sus necesidades frente a los datos opinar sobre los datos que les son de interés.

- Documentación de los datos: Los datos identificados en la priorización deben contar con una descripción comprensible para todos los usuarios.

- Estructuración de los datos: El REPSS adelantará la preparación del archivo con el conjunto de datos a cargar en un formato estructurado. Para realizar dicha estructuración deberá tener en cuenta los lineamientos definidos en la materia.

- Publicación de los conjuntos de datos: El REPSS debe cargar y publicar los conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello, bajo los estándares y lineamientos definidos por la CNPSS. De igual forma se podrá hacer la publicación en catálogos de datos regionales, sectoriales o institucionales.

- Promoción y uso de datos abiertos: Se debe promocionar el uso de los conjuntos de datos que la entidad ha abierto, a través de espacios tanto físicos como electrónicos.

➤ Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados. Es necesario crear variedad de espacios de encuentro presencial utilizando metodologías de diálogo con la ciudadanía para explicar y justificar la gestión y escuchar la opinión de éstos en la rendición de cuentas, tales como: Reuniones regionales, Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios, Mesas de trabajo temáticas, Ferias de la gestión, Audiencias públicas participativa, Encuentros regionales, Asambleas comunitarias, Reuniones por temas, Observatorios ciudadanos, encuentros virtuales con uso de TIC, entre otros.

➤ Acciones de Diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas

- Habilitar mecanismos electrónicos para consultar a los usuarios y/o ciudadanos sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Para ello la entidad convoca la participación ciudadana para la priorización de temas, somete a consulta, retroalimenta y publica los resultados de las propuestas y preguntas de la ciudadanía.

- Habilitar canales de interacción en línea durante el evento de Rendición de Cuentas, con el fin de atender preguntas, dar respuestas y ampliar información en tiempo real.

- Realizar ejercicios de rendición de cuentas en línea, haciendo uso de los siguientes canales: chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blog. En estos espacios se pueden atender consultas de ciudadanía en tiempo real, así como ampliar explicación de temas y profundizar sobre contenidos de informes o información publicada por la entidad a través de múltiples canales.

➤ Acciones de Incentivos

Los incentivos estarán orientados a motivar positivamente o de manera sancionatoria la realización de actividades de rendición de cuentas, promoviendo

comportamientos institucionales para su cualificación, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

➤ Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas

EL REPSS debe realizar el seguimiento y control del conjunto de las acciones de rendición de cuentas que ha determinado organizar, siguiendo un cronograma en el que se refleje qué actividades serán permanentes y cuáles de menor frecuencia debido a su complejidad.

➤ Realización de la Convocatoria a eventos definidos

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en la rendición de cuentas, cada entidad debe promover la participación de organizaciones sociales y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y de la ciudadanía en general, en el proceso de rendición de cuentas, para ello debe convocar ampliamente a los grupos de interés identificados a participar en los eventos y reuniones de rendición de cuentas.

➤ Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas. Los resultados de las reuniones y diálogos con la ciudadanía deben ser registrados en una memoria, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía. En dichas memorias se identificarán las principales acciones de mejora que realizará la entidad como resultado de las observaciones ciudadanas y la evaluación de la gestión realizada en la rendición de cuentas.

➤ Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas

Los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para el Organismo como para los ciudadanos, para ello, la evaluación efectuada en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituya en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

➤ Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas Con las evaluaciones individuales de cada acción ejecutada, se debe elaborar un documento de la evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuenta del REPSS, esta evaluación debe estar consignada en un documento que debe ser divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía en general y se constituirá en la última acción de la estrategia para la vigencia. Este documento debe ser publicado en el mes de diciembre y se difundirá por medios físicos y electrónicos.

3 Servicio al Ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio estatal y a través de distintos canales, a servicios del REPSS con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Reconociendo que el eje central del quehacer de las entidades es el Ciudadano y entendido éste como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios del REPSS, se identifican dos frentes de trabajo: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”.

Los tres aspectos de trabajo que garantizan mejoras en la gestión de la “ventanilla hacia adentro” son:

- Arreglos institucionales adecuados para que el REPSS ejecute su rol y logre el cumplimiento efectivo de sus resultados.
- Procesos y procedimientos internos innovadores, efectivos y acordes a los resultados esperados.
- Servidores públicos competentes y comprometidos con un mejor Servicio al Ciudadano.

Los tres aspectos de trabajo que garantizan mejoras en la gestión de la “ventanilla hacia afuera” son:

- Cobertura: capacidad de ofrecer servicios en todo el territorio estatal, a través de distintos canales, de acuerdo con las necesidades y capacidades institucionales
- Cumplimiento: capacidades técnicas, financieras y humanas para satisfacer las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- Certidumbre: seguridad del ciudadano de recibir información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su servicio.

Para dar cumplimiento de lo anterior es necesario tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- Esquemas de atención por múltiples canales no electrónicos
 - Implementar protocolos de atención para homogenizar el servicio que se ofrece a los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
 - Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.

- Adecuar espacios físicos, de acuerdo a criterios de diseño, accesibilidad y señalización para edificaciones nuevas y adecuaciones de espacios físicos de atención presencial
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue por cualquiera de ellos.
- Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos
 - Soporte en línea: habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano en línea. El REPSS definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los ciudadanos y se deberá garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.
 - Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS: El sitio Web del REPSS debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información que permitan el acceso a noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.
 - Suscripción a servicios de información al móvil: ofrecer la posibilidad al ciudadano de suscribirse para recibir información que la entidad considere de mayor impacto, a través de telefonía móvil.
 - Elaboración de avisos de confirmación: generar mensajes electrónicos que notifiquen la recepción de las solicitudes del ciudadano.
 - Centralización de la atención al ciudadano en términos de accesibilidad
 - Centralización de la atención del usuario en términos de usabilidad.
 - Habilitar espacios de interacción en línea en el sitio web para:
 - ❖ Consulta de bases de datos
 - ❖ Encuestas de opiniónSe debe asegurar que la información que presente el REPSS cumpla en términos de completitud, claridad y precisión.
 - ❖ Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Definir las Direcciones de Área encargadas de recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos deben realizarlas únicamente la unidad de correspondencia, a fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones y facilitar el control y el seguimiento de los documentos.

- Disponer de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Para canales electrónicos, el registro de la solicitud debe hacerse a través de formularios electrónicos que permitan identificar y seleccionar el tipo de solicitud. Dichos formularios deben diseñarse para el uso por parte de niños y adolescentes, utilizando un lenguaje común de intercambio de información.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. El sistema debe manejar una asignación de turnos. Así mismo, debe permitir al ciudadano hacer seguimiento a sus solicitudes, sin importar el medio o canal por el cual se hizo la solicitud.
- Implementar mecanismos que permitan:
 - ❖ Hacer seguimiento al interior del REPSS sobre la respuesta oportuna y de calidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; y
 - ❖ Hacer seguimiento por parte de la ciudadanía a la respuesta de las mismas a través de los diferentes canales de atención.
- El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se debe integrar con las plataformas unificadas de quejas y/o denuncias que existen actualmente.

II Conclusiones

- 1.- México es percibido, como una nación muy corrupta. Lo comprueba el último Índice de Percepción de la Corrupción, elaborado por la organización Transparencia Internacional. Nuestro país ocupa la posición número de 135 de 180 en materia anticorrupción; los resultados revelan un escenario de descrédito con las instituciones responsables por combatir la corrupción.
- 2.- Dentro de las principales causas encontramos: la existencia de una amplia tolerancia social hacia el goce de privilegios privados, la existencia de una cultura de la ilegalidad generalizada que fomenta la corrupción y la tolerancia social hacia ella, la persistencia de formas de organización y de sistemas normativos tradicionales, enfrentados a un orden estatal moderno, suele provocar contradicciones que encuentran salida a través de la corrupción, además de ciertas manifestaciones corruptas originadas por la ausencia de una solidaridad amplia fundada en el bienestar común, que en conjunto con distintas brechas existentes

entre el orden jurídico y el orden social vigente propician actos y hechos de corrupción.

3.- Frente al crecimiento desproporcionado de la corrupción en nuestro país, se requiere implantar mecanismos apropiados e idóneos para que de manera individual y colectiva se practique la honestidad, se rechacen los actos de corrupción y se proceda a efectuar cambios al interior de las instituciones públicas.

4.- En este contexto el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo pretende establecer líneas de acción en materia de identificación y atención de riesgos de corrupción que se pueden presentar en la prestación de servicios a los beneficiarios y al interior del Organismo en el desarrollo de procesos y procedimientos por parte de funcionarios públicos.

5.- La consolidación del Buzón Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Dirección de Planeación y Prospectiva. El área será responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará cuatro (4) veces al año, esto es con corte a 31 de marzo, 30 de junio, 31 de septiembre y 31 de diciembre y se publicará en la página web de la REPSS.

III Fuentes consultadas

Gobierno del Estado de Hidalgo. (23 de Noviembre de 2017). Manual Administrativo de Aplicación Estatal en Materia de Control Interno para el Estado de Hidalgo. Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, págs. 14-71.

Gobierno del Estado de Hidalgo. (23 de Noviembre de 2017). Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Hidalgo. Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, págs. 116-159.

Instituto de Estudios Legislativos del Congreso Local del Estado de Hidalgo. (10 de Julio de 2017). Congreso Local del Estado de Hidalgo. Obtenido de Congreso Local del Estado de Hidalgo: http://www.congreso-hidalgo.gob.mx/biblioteca_legislativa/Leyes/99Ley%20del%20Sistema%20Estatal%20Anticorrupcion%20de%20Hidalgo.pdf

Transparency International. (23 de Diciembre de 2017). Transparency International España. Obtenido de Transparency International España: https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2018/02/tabla_sintetica_ipc-2017.pdf