

Comentarios de **Ma. Jazmín Marín** a la ponencia: **“BUZÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD DEL ESTADO DE HIDALGO”**, presentada por Mauricio Javier García Ramírez.

En el marco de las políticas anticorrupción, cada entidad sino es que cada municipio debe implementar las herramientas corresponsables que mejoren la eficiencia del sector público y limiten los actos relacionados con acciones ilícitas. Esto permite beneficiar tanto al sistema democrático como al régimen político.

La propuesta textual que realiza el autor es sin duda una manera de fomentar esta nueva perspectiva, sobre todo al momento de señalar que el buzón en el estado de Hidalgo es un instrumento que favorecerá a los objetivos señalados de parte de las autoridades estatales. No obstante, y a pesar de que aún no se cuenta con una evaluación continua sobre dicho instrumento, resulta pertinente referir que ésta sería una manera de considerar su viabilidad.

Por supuesto que concuerdo que las líneas de acción en las que el autor desagrega sus argumentos son: el mapa de riesgos, la rendición de cuentas y el servicio ciudadano, sin embargo, considero pertinente señalar que no se alcanza a expresar concretamente la factibilidad del buzón como objeto de estudio principal en el texto. Ello porque en algún momento señala la intención de brindar vigilancia y prevención a actos de corrupción a través de medios tecnológicos; sin embargo, cuando centra sus explicaciones a través de mecanismos tradicionales como el apoyo en ventanilla, me llevan a razonar en la participación que puede existir por parte de la ciudadanía, pues la denuncia sobre estos temas suele ser, en la mayor parte de los casos, anónima. No obstante, su desarrollo, al menos en dos años, desde que fue propuesta la política, quizá demuestre otro tipo de escenario.

Por tanto, considero como aporte de mejora para el documento, el señalar que el autor podría manifestar cuáles han sido los resultados obtenidos hasta ahora, y si ha funcionado la política como se esperaba; o en caso contrario, podría enunciar los posibles cambios que ésta herramienta ha tenido en su implementación o si es necesario cambiar de dirección y proponer un nuevo instrumento que agilice la eficiencia y mejore la credibilidad en las instituciones públicas.

#

Réplica de Mauricio Javier García Ramírez a los comentarios de **Ma. Jazmín Marín** a la ponencia: **“BUZÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD DEL ESTADO DE HIDALGO”**.

En atención a sus comentarios y observaciones a la ponencia **“Buzón Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo”**, me permito atenderlos mediante el siguiente cuadro comparativo sobre las acciones de mejora al mecanismo.

Criterio	Propuesta Inicial	Propuesta Mejora Continua
Nombre	Buzón Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo	Sistema Integral para la Atención y Erradicación de Actos de Discriminación y Corrupción del Seguro Popular Hidalgo.
Objetivo	Facilitar las sugerencias, quejas y reclamaciones de ciudadanos, beneficiarios, proveedores, servidores públicos o terceros del Seguro Popular Hidalgo a fin de evitar y disminuir la incidencia de actos corruptos y contrarios a la integridad en todos los procesos del Organismo.	Sistematizar las sugerencias, quejas y reclamaciones de ciudadanos, beneficiarios, proveedores, servidores públicos o terceros del Seguro Popular Hidalgo a fin de identificar, analizar, atender y erradicar actos de discriminación y corrupción en todos los procesos del Organismo.
Esquema de actuación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de Riesgos 2. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 3. Servicio al Ciudadano 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de riesgos de corrupción y discriminación. 2. Promoción de la cultura contra la corrupción y discriminación. 3. Buzones físicos y electrónicos de denuncia. 4. Plataforma de Seguimiento y Evaluación de Resultados. 5. Transparencia y rendición de cuentas. 6. Mejora continua.

La puesta en marcha del Buzón Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo como método de prueba y error ha permitido identificar áreas de oportunidad para consolidar la implementación eficaz y eficiente de un conjunto de mecanismos de prevención, atención y erradicación de actos de corrupción, a los cuales se añaden los actos de discriminación a fin de contribuir al Eje I del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, el cual establece como objetivo 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.

En este sentido, la propuesta inicial establece una metodología que inicia con el trabajo en equipo de todas las unidades administrativas para identificar los riesgos en la prestación de servicios a los ciudadanos y beneficiarios del Seguro Popular, así como al interior del Organismo en el desarrollo de sus procesos sustantivos y adjetivos para su ubicación en un mapa de riesgos y prioridad para la gestión institucional y por ende, la implementación de acciones; como segundo paso, fomentar la participación ciudadana mediante el cumplimiento normativo en materia de rendición de cuentas que generen la confianza de todos los actores (ciudadanos, beneficiarios, proveedores, servidores públicos o terceros), por último, centrar los esfuerzos en garantizar el acceso través de distintos canales con cobertura estatal a los servicios del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Hidalgo (REPSS Hidalgo) 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.

En los últimos meses el REPSS Hidalgo ha seguido el desarrollo de la propuesta con la incorporación de más pasos con el objetivo de eficientar las acciones para identificar, atender y erradicar cualquier acto de corrupción y discriminación en la operación del Seguro Popular Hidalgo a través de los siguientes componentes:

Administración de riesgos

La política de administración de riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, la cual debe estar alineada con la planificación estratégica del Organismo, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción y discriminación identificados, para que a partir de ahí se realice un

monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Dicha política, se adoptará a través de manuales o guías; para estos efectos, se deben tener en cuenta los objetivos que se espera lograr, las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política, las acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido, el seguimiento y la evaluación a la implementación y la efectividad de las políticas.

Promoción de la cultura contra la corrupción y discriminación

Una vez identificados los riesgos y controles establecidos a través de la página web, redes sociales del Organismo y mecanismos internos de comunicación (correos electrónicos, pantallas, carteles, infografías), pláticas y talleres de sensibilización con el objetivo de empoderar a los ciudadanos, beneficiarios, proveedores, servidores públicos o terceros del Seguro Popular Hidalgo para que conozcan la importancia y beneficio de la denuncia, así como sus procedimientos y políticas a seguir, garantizando la protección de la identidad del denunciante y de los hechos comunicados, desde la recepción de la denuncia hasta la culminación del proceso de atención o del servicio de control o servicio relacionado, que se derive de éste. Entre los pasos más importantes a considerar en este componente se encuentran: absolver las consultas formuladas por el solicitante, orientar sobre hechos, procedimiento y resultado de la denuncia, así como orientar al solicitante para que canalice adecuadamente su comunicación y registrar la atención brindada.

Buzones Físicos y Electrónicos de Denuncia

El Organismo pondrá a disposición a los ciudadanos, beneficiarios, proveedores, servidores públicos o terceros del Seguro Popular Hidalgo, los medios y formatos establecidos de manera física y virtual para que estos puedan comunicar los hechos tomando en cuenta los criterios y requisitos definidos que puedan presentar la denuncia ante alguno de los órganos de control interno del Organismo, el cual depende de la Secretaría de Contraloría del Gobierno del Estado de Hidalgo, debiendo realizarlo de la siguiente manera:

- En forma presencial, cuando el denunciante o su representante debidamente acreditado manifieste su denuncia ante el módulo de atención personalizada que se ubica en las instalaciones del REPSS Hidalgo.
- En forma no presencial, cuando el denunciante presenta su denuncia a través de correo postal, o del portal web del Seguro Popular Hidalgo.

Plataforma de Seguimiento y Evaluación de Resultados

Una vez que la denuncia se ha realizado, se debe registrar en la plataforma de seguimiento y evaluación de resultados con el propósito de verificar el cumplimiento de criterios y requisitos, recabar los antecedentes existentes, solicitar información adicional sobre los hechos, emitir resultado y en caso de que se admita el trámite, pasa a la etapa de evaluación; sino se admite el trámite, finaliza la atención y por último se comunica el resultado al denunciante.

La evaluación y resultado de la atención a la denuncia inicia cuando ésta es aceptada a trámite, y se analiza tomando en cuenta la información relacionada con los actos u operaciones específicas que constituyen el objeto de los hechos denunciados, con el propósito de identificar de manera documentada y sustentada la existencia de indicios de irregularidad. De la evaluación realizada se pueden obtener los resultados siguientes:

- Se identifican indicios de irregularidad o ilegalidades, lo cual permite llevar a cabo:
 - Un servicio de control simultáneo;
 - Una alerta de control, y;
 - La derivación a la Dirección de Planeación y Prospectiva, quien tendrá a su cargo el planeamiento de los servicios de control o servicios relacionados, a fin de que sean considerados en la programación de futuros servicios de control.

- No se identifica indicios de irregularidades o ilegalidades, por lo cual se desestima la denuncia. Asumida cualquiera de las acciones antes mencionadas y comunicadas al denunciante, se concluye el servicio de atención.

Corresponde al Órgano Interno de Control considerar el resultado de la evaluación de la denuncia en los que se identificaron indicios de irregularidades para activar los servicios de control o servicios relacionados que correspondan. En consecuencia, con el envío del resultado a las unidades orgánicas de línea para que se programe la auditoría se concluye el proceso de atención de la denuncia.

Los Directores de Área del REPSS con sus equipos deberán monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo

y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es, por sus propias características, una actividad difícil de detectar. En esta paso se deberá:

1. Garantizar que los controles sean eficaces y eficientes;
2. Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo;
3. Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos;
4. Detectar cambios en el contexto interno y externo, e;
5. Identificar riesgos emergentes.

Transparencia y Rendición de Cuentas

Para dar cumplimiento en la materia, el Organismo deberá realizar, entre otras, las siguientes actividades:

1. Publicación en su página web del Mapa de Riesgos de Corrupción y Discriminación causas, revisión de los riesgos y su evolución, asimismo, los mecanismos para asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva, y;
2. Publicación de los actos de corrupción y discriminación, su seguimiento y resultados.

Mejora Continua

Aplicar y mejorar continuamente el sistema permitirá adaptar nuevos procesos, formatos, controles y acciones que refuercen el objetivo de la propuesta.

Asimismo, agradezco los comentarios y observaciones a la ponencia, ya que, estos ejercicios nos sirven para mejorar continuamente.