



# S.A.A.D.

## Sistema Anónimo de Atención a Dudas

### Guía para el uso de la plataforma

*Esta plataforma ha sido producida y es operada con apoyo de la Agencia de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (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 documento y la plataforma son aquellas de sus autores y no necesariamente reflejan las de USAID.*



## Contenidos

Acerca del SAAD: Sistema Anónimo de Atención a Dudas .....	1
Confidencialidad y Seguridad de la Información.....	1
Acceder a la plataforma del Sistema Anónimo de Atención a Dudas.....	1
Paso 1: Acceso a la plataforma SAAD.....	2
Paso 2: Panel principal del Sistema Anónimo de Atención a Dudas.....	3
Paso 3: Ingresar una duda (consulta).....	4
Comunicación y atención de un Asesor .....	5
Estatus: En proceso de asignación .....	6
Estatus: Asignada .....	6
Seguimiento a la duda.....	7
Opción: “¿Desea ser Contactado?” .....	8

## Acerca del SAAD: Sistema Anónimo de Atención a Dudas

El Sistema Anónimo de Atención a Dudas es un medio que ha sido creado para atender dudas y consultas del servidor público de manera anónima e independiente.

Por medio de esta plataforma, el servidor público tiene la oportunidad de enviar dudas y consultas derivadas de situaciones personales, reales o hipotéticas sobre las que tiene inquietudes y desea saber qué decisión tomar. Las dudas y consultas enviadas por medio del sistema serán atendidas por un equipo de asesores por medio de recomendaciones, recordando que la decisión final siempre es responsabilidad del servidor público.



## Confidencialidad y Seguridad de la Información

Para proteger la identidad de los Usuarios y la confidencialidad de la información ingresada, se configuró la plataforma en modalidad privada y acceso restringido sólo a las personas autorizadas. Esto significa que la página no puede ser visualizada por motores de búsqueda como Google ni por personas externas. El acceso a la plataforma se realiza mediante la generación de una contraseña única e irreplicable para cada individuo (vea el [Paso 1](#) para mayor información).

## Acceder a la plataforma del Sistema Anónimo de Atención a Dudas

A partir de esta plataforma el usuario podrá emitir, enviar y controlar el estatus de cada duda o consulta que se envíe. El usuario podrá acceder a ella ingresando sus datos de acceso (no se registra información personal).



Se podrá acceder mediante el siguiente enlace:

<https://www.modelocep.org/saadd/ASEC>

### Paso 1: Acceso a la plataforma SAAD

Para acceder al sistema es necesario ingresar algunos datos únicos del Usuario en dos ventanas. Los datos ingresados crearán una contraseña de acceso única e irrepetible, constituida por caracteres alfanuméricos relacionados con datos familiares conocidos sólo por el Usuario, tal como se muestra en las siguientes imágenes:

The screenshot shows a registration form titled 'Registro/Ingreso'. It includes the USAID and ICMA-ML logos. The form asks for: 'Escribe la primera vocal del lugar de nacimiento de la madre:', 'Rango de fecha de mi signo zodiacal:', 'Segunda consonante del primer apellido de la madre:', 'Tercera letra del primer nombre de la abuela materna:', and '"Primera letra de tu segundo nombre", en caso de no tenerlo "Primera letra del segundo apellido de la madre:"'. There are 'Siguiente' and 'Ayuda' buttons. To the right, there is a text box stating 'Tu duda y/o denuncia es anónima, todos tus datos están protegidos, por favor llena este formulario para poder acceder y llenar tu duda.' and two images: one of a hand using a telephone keypad and another of a 3D character with a red ribbon.

Ilustración 1: Deberán registrarse los datos solicitados.

### ¡Aviso Importante!

Para generar y/o recuperar una contraseña segura, es importante que completes la siguiente oración.  
Ejemplo: "Mi color favorito es azul".

Mi:

es:

Cancelar

Guardar

Ilustración 2: Segunda pantalla de ingreso de datos



Nota:

La tecla **'Enter'** no está habilitada para aceptar y continuar con las páginas siguientes. Para confirmar los datos ingresados, deberá utilizar el control de su mouse y hacer clic en 'Guardar', 'Siguiente' o el comando pertinente.

Si los datos se ingresaron correctamente, el siguiente mensaje aparecerá en su pantalla:

### ¡Aviso Importante!

Bievenido/a, se ha creado su usuario correctamente.

Ilustración 3: Su Usuario ha sido creado correctamente

## Paso 2: Panel principal del Sistema Anónimo de Atención a Dudas

Tras haber ingresado correctamente los datos, se visualizará el panel principal ('Inicio') del sistema, como se muestra a continuación:



Ilustración 4: Panel principal

## Paso 3: Ingresar una duda (consulta)

Para ingresar una duda, diríjase al menú ubicado en el lado izquierdo de la pantalla y presione **Dudas**. Al hacer clic se desplegarán las opciones disponibles. Para abrir una duda, presione **Nueva Duda**.

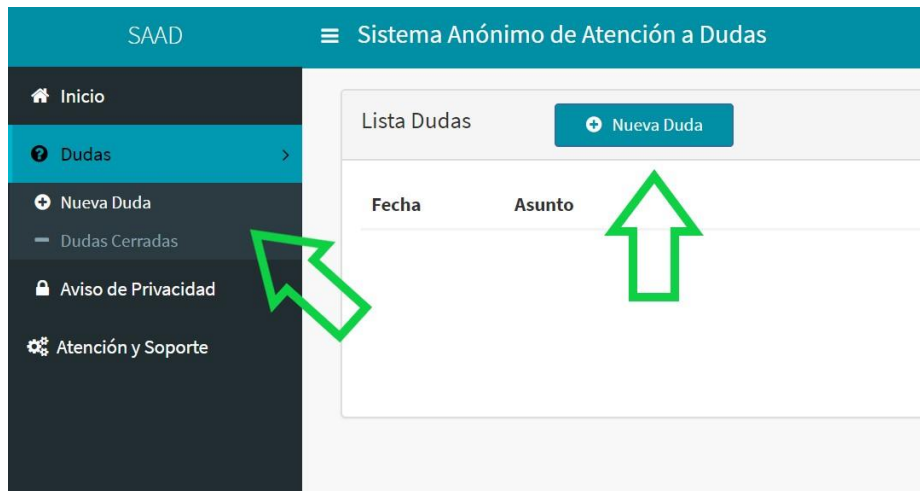


Ilustración 5: Menú de dudas

Al presionar ⊕ **Nueva Duda**, usted tendrá que aceptar el mensaje de confidencialidad y protección de la información para poder continuar, llegando a la siguiente pantalla:



**ICMA-ML**

Su duda es anónima, por favor ingrese los datos que se solicitan.

1.- Por favor describa su duda:

< Cancelar > Enviar Duda

*Ilustración 6: espacio para la descripción de su duda o consulta*

En el espacio dedicado, usted podrá describir su duda, pregunta, situación, el/los hechos que le causan inquietud, todo sin límite de caracteres. Al terminar de redactar el texto, presione **Enviar Duda**.

Al enviar su duda, el sistema lo redireccionará al **Panel Principal ('Inicio')**, donde verá su duda registrada, así como en la siguiente imagen:

Duda agregada.

Lista Dudas			
Fecha	Asunto	Estatus	Mensajes
23-07-2018	Llevo un tiempo...	En proceso de asignación	Ningún nuevo mensaje

*Ilustración 7: el Panel Principal siempre mostrará todas las dudas ingresadas por el Usuario*

Una vez que se ingrese una duda, ésta estará **En proceso de asignación** por un máximo de **36 horas**, tiempo durante el cual la duda será asignada a un asesor, quien procederá a atender su duda.

## Comunicación y atención de un Asesor

Tras enviar una duda, la plataforma brinda la oportunidad de interactuar con un Asesor encargado de brindar asistencia y aclaraciones para resolver la duda o consulta del Usuario.

Estatus: En proceso de asignación

En cuanto un Usuario envíe una duda, ésta aparecerá en el Panel Principal indicada como **En proceso de asignación**, indicado debajo de la columna **Estatus**.

Fecha	Asunto	Estatus	Mensajes
14-11-2018	Tengo una duda....	Por asignar	Ningún nuevo mensaje

*Ilustración 8: Cuando el Usuario envía su duda, el estatus que aparece es “en proceso de asignación”, es decir, está en espera de que se le asigne un asesor para darle seguimiento*

El diálogo con el Asesor iniciará solo una vez que su duda ha sido propiamente asignada.



El Asesor brindará **únicamente recomendaciones**. La **decisión final** sobre qué hacer y/o cómo actuar **es de responsabilidad única del servidor público**.

Estatus: Asignada

Cuando la duda enviada por el Usuario es asignada a un asesor, al Usuario le aparecerá como estatus Asignada. Una vez asignada, el asesor responderá lo más pronto posible, atendiendo la duda o consulta enviada por el Usuario brindando una respuesta, comentario o consejo oportuno según la situación. A continuación, se presenta la pantalla con estatus de duda asignada:



SAAD Sistema Anónimo de Atención a Dudas			
Lista Dudas			
Fecha	Asunto	Estatus	Mensajes
23-07-2018	Llevo un tiempo...	Asignada	Ningún nuevo mensaje

Ilustración 16: Cuando se asigna ya a un asesor, el estatus que le aparece al Usuario es "asignada".

## Seguimiento a la duda

Posteriormente a que la duda es asignada, un asesor contestará a la brevedad posible. En cuanto el Asesor responde a su duda, el Panel Principal le indicará que tiene **(un) nuevo(s) mensaje(s)**, como se muestra abajo:

Lista Dudas			
Fecha	Asunto	Estatus	Mensajes
23-07-2018	Llevo un tiempo...	Asignada	Mensajes sin leer (1)

Ilustración 17: Un mensaje nuevo sin leer.

El diálogo con el Asesor puede llevar a diversos escenarios:

- I. La duda emitida es atendida mediante el diálogo con el Asesor, lo cual puede llevar las interacciones que sean necesarias. En este caso, el Usuario podrá cerrar el diálogo presionando el botón rojo **❗ Cerrar Duda**, ubicado en la parte inferior-derecha de la ventana de diálogo:

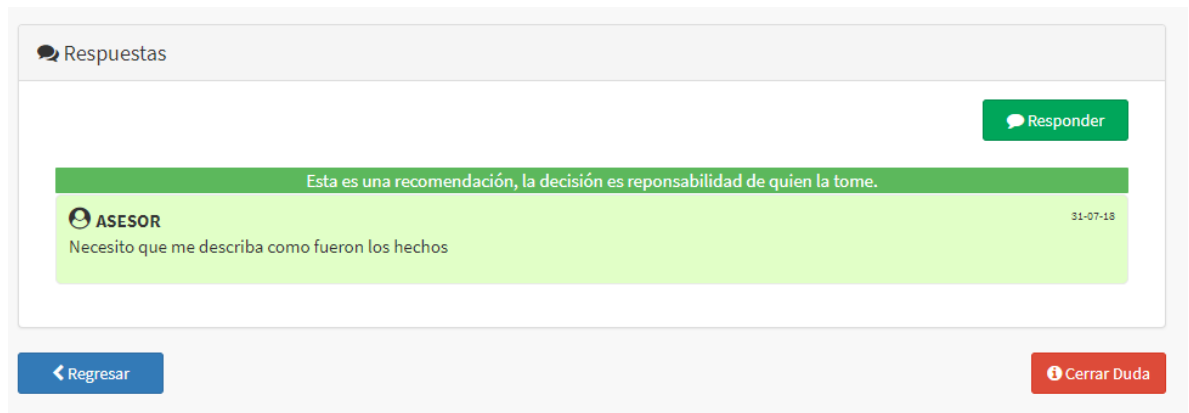


Ilustración 9: El Usuario puede optar por ser contactado si así la situación lo amerita.

### Opción: “¿Desea ser Contactado?”

La opción ‘**¿Desea ser contactado?**’ implica la posibilidad de que el Asesor se comunique con el Usuario fuera de la ventana de diálogo de la plataforma.

El sistema SAAD prioriza el anonimato en todo momento, por lo que la opción ‘**¿Desea ser contactado?**’ aparecerá marcada en ‘**No deseo me contacten (prefiero conservar mi anonimato)**’ para sostener el principio de anonimato.

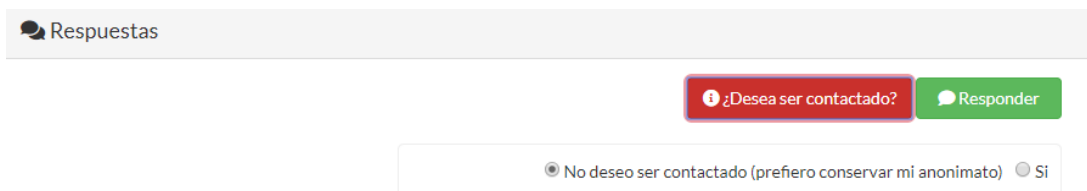


Ilustración 10: Opción 'Desea ser contactado?'

Si el Usuario desea ser contactado, deberá marcar la opción **Sí**, tras lo cual podrá escoger la forma, hora y modalidad de contacto de acuerdo a sus preferencias.

Hay evidencias por esta denuncia

st  
n

Contacto

Por favor agregue forma de contacto

Celular  Telefono  Correo Electronico

¿Hay alguna precaución particular que debamos considerar a la hora de ponerse en contacto con usted?

Toda tu información está encriptada, para conservar su anonimato.

Ilustración 11: Opciones de contacto

Tras seleccionar la alternativa que mejor se ajuste a sus preferencias, el Usuario deberá ingresar los datos solicitados:

Contacto

Por favor agregue forma de contacto

Celular  Telefono  Correo Electronico

Por favor, digite su Celular

¿Hay alguna precaución particular que debamos considerar a la hora de ponerse en contacto con usted?

Después de las 4 pm

Toda tu información está encriptada, para conservar su anonimato.

Ilustración 12: Ingresar los datos solicitados

El Asesor se comunicará con el Usuario siempre respetando las preferencias de contacto brindadas y asegurando en todo momento el principio de anonimato, por lo que la comunicación se tendrá de manera estrictamente confidencial<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La información brindada por el Asesor debe ser tomada únicamente como **recomendación**. La decisión final sobre qué hacer y/o cómo actuar es de responsabilidad única del servidor público.