

# Abrazando la Innovación

Gaceta para fomentar la innovación y la transferencia del conocimiento



**Premio Interamericano a la Innovación  
para la Gestión Pública Efectiva 2017,**  
de la Organización de los Estados Americanos (OEA):  
Una ventana para mirar los proyectos novedosos  
de la Administración Pública Federal.

# Abrazando la Innovación

Gaceta para fomentar  
la innovación  
y la transferencia  
del conocimiento

SUPLEMENTO ESPECIAL No. 4,  
febrero de 2018.

## Directorio

**Mtra. Arely Gómez González**

Secretaria de la Función Pública

**Dr. Eber Betanzos Torres**

Subsecretario de la Función Pública

**Mtro. Edgar Guerrero Centeno**

Titular de la Unidad de Políticas  
de Mejora de la Gestión Pública

**Mtra. Marcela Loredana  
Montero de Alba**

Directora General Adjunta de Diseño  
y Coordinación de Políticas de Mejora de  
la Gestión Pública

## Comentarios/Sugerencias:

**Ricardo A. Cancino Yza**

rcancino@funcionpublica.gob.mx

**Ana Laura Villa Guillén**

avilla@funcionpublica.gob.mx

**Rocío Josefina Ramos Hernández**

rjramos@funcionpublica.gob.mx

## Diseño

Dirección General  
de Comunicación Social

# Contenido

03

Mensaje de la Mtra. Arely Gómez González

04

Fortalecimiento de connacionales en EUA y en México

06

“Estrategia Somos Mexicanos”

Instituto Nacional de Migración.

10

“Ventanillas de Salud”

Secretaría de Salud /  
Secretaría de Relaciones Exteriores.

# Editorial

Para quienes tenemos el privilegio de servir dentro del sector público, atender las necesidades de la población y cumplir con sus expectativas son nuestros objetivos prioritarios; mientras que contribuir a elevar la calidad de vida de las y los mexicanos, dentro y fuera del país, es nuestro máximo orgullo.

Frente a la complejidad y nuevos escenarios que impone la sociedad digital, la Administración Pública tiene la innegable tarea de potenciar sus esfuerzos para adaptarse a estas nuevas realidades, con base en la creación de políticas públicas que mejoren la productividad de las instancias públicas y la calidad de los servicios que brindamos a la ciudadanía.

En la más reciente edición del “Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva 2017”, otorgado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), dos proyectos de gran formato de instituciones pertenecientes al Gobierno Federal de la República Mexicana fueron acreedores de sendos primeros lugares en dos de las categorías que prevé el certamen:

- **1er Lugar**, en la categoría *Inclusión Social*, con el programa “**Ventanillas de Salud**”, de la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Secretaría de Salud.
- **1er Lugar**, en la categoría *Coordinación Institucional*, con el mecanismo “**Estrategia Somos Mexicanos**”, del Instituto Nacional de Migración.

Ambos programas, que conoceremos a fondo a lo largo del presente Suplemento Especial, representan acciones proactivas e integrales tanto para atender el fenómeno de repatriación de connacionales procedentes de los Estados Unidos de América, como para mejorar el acceso a servicios primarios y preventivos de salud dirigidos a nuestros compatriotas en ese país.

Vaya pues, una entusiasta felicitación a nuestras instituciones hermanas por este reconocimiento. ¡Enhorabuena!

Estoy segura que, al interior del Gobierno Federal, todas las personas servidoras públicas compartimos la alegría de las instituciones galardonadas; así como, la confianza de que también en nuestras organizaciones contamos con proyectos destacados susceptibles de registrarse en certámenes nacionales e internacionales y resultar reconocidos.

Tal ha sido la propia experiencia de la Secretaría de la Función Pública, toda vez que en 2014, en ocasión de la segunda edición del Premio de la OEA y a través de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal, obtuvo el primer sitio en la categoría *Innovación en la Gestión de Recursos Humanos*, con la “Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal” (ECCO).

La innovación es un eje fundamental en la modernización de las herramientas del Estado que tienen como fin colocar al ciudadano en el centro de sus políticas y fomentar las acciones encaminadas al desarrollo del país en su conjunto.

Por ello, los invito a no cesar de trabajar con ahínco y pasión en la búsqueda de la excelencia organizacional y a participar en las convocatorias de los premios dirigidos al ámbito gubernamental, como el ya referido de la OEA, el “Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público” o el de “Las más innovadoras del Sector Público” de la revista *InnovationWeek*. Estos son escaparates que nos permiten mostrar las acciones reformadoras, de las cuales -desafortunadamente- poco se conoce, pero que cotidianamente se realizan en beneficio de la sociedad.

**Mtra. Arely Gómez González**  
Secretaria de la Función Pública



## Fortalecimiento de connacionales en **EUA** y en **México**

La estadía histórica de mexicanos en los Estados Unidos de América ha tenido, en diferentes momentos, puntos críticos. Hace aproximadamente un año, su imagen en ese país vecino se vio peligrosamente erosionada por lo que el Gobierno de México, a través de la gestión de diversos proyectos, ha tratado antes, y enfáticamente ahora, de defender, proteger y salvaguardar los derechos de las y los compatriotas en estado de indefensión creciente.

Los excelentes resultados obtenidos en la colaboración para mitigar la vulnerabilidad de este grupo, ha quedado comprobada con la reciente premiación de dos proyectos de instituciones del Gobierno Federal en el **Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva 2017**: uno del Instituto Nacional de Migración y otro de la Secretaría de Relaciones Exteriores, en conjunto con la Secretaría de Salud.

El Premio es una iniciativa del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE), de la Organización de los Estados Americanos (OEA), cuyo objetivo principal desde 2013 es reconocer, incentivar, sistematizar y promocionar las innova-

ciones en gestión pública que se vienen realizando en la región; con el propósito de contribuir a que las instituciones públicas de las Américas sean cada vez más transparentes, efectivas y cuenten con mecanismos de participación ciudadana.

El 09 de junio de 2017, la OEA abrió la convocatoria para la Quinta Edición del Premio, cuya vigencia concluyó el 31 de julio; lapso en el que la Secretaría de la Función Pública la difundió entre los Órganos Internos de Control (OIC), a través de la Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control (CGOVC), a fin de que dichos Órganos motivaran al interior de sus respectivas instituciones el registro de experiencias o proyectos innovadores, con potencial de participar y ganar.

Es así, que, muy orgullosamente, un par de proyectos que se presentaron al Premio por parte de la Administración Pública Federal, resultaron ganadores de un Primer Lugar en diferentes categorías, los cuales son:



**1er Lugar**

### Categoría: Coordinación Institucional

- ✓ **“Estrategia Somos Mexicanos”**, del Instituto Nacional de Migración, cuyo objetivo es fortalecer la política orientada a la reinserción social de las personas mexicanas repatriadas al territorio nacional, así como sus vínculos sociales y culturales, en aras de que su regreso sea digno, productivo y benéfico, en provecho del bienestar familiar y del desarrollo regional y nacional.



**1er Lugar**

### Categoría: Inclusión Social

- ✓ **“Ventanillas de Salud”**, de la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Secretaría de Salud, que son módulos instalados en las salas de espera de cada uno de los 50 Consulados Mexicanos en los Estados Unidos y cuyos objetivos son mejorar el acceso a servicios primarios y preventivos de salud, aumentar la cobertura en seguros públicos y promover una cultura de prevención en salud de las y los mexicanos que viven en los Estados Unidos.

A continuación, se presentan mayores detalles de cada uno de estos exitosos proyectos de instituciones del Gobierno Federal, que impactan favorablemente en la calidad de vida de mexicanos y mexicanas que viven o han vivido en los Estados Unidos de América.

# “Estrategia Somos Mexicanos”

## Instituto Nacional de Migración



**D**espués de haber vivido años o incluso toda su vida en los Estados Unidos de América, un número importante de connacionales regresan a México, por lo que hay que repatriarlos de la mejor manera posible a través de la atención de las distintas necesidades que en materia de salud, identidad, vinculación laboral, capacitación, entre otras, enfrentan una vez que ya se encuentran en sus lugares de destino.

Este mecanismo de reintegración social y económica para las personas repatriadas llevaba ya algunos años de existencia, sin embargo, era necesario reforzarlo para darle integralidad y coordinación trans e inter-institucional; objetivo que se alcanzó por medio de la “Estrategia Somos Mexicanos”, misma que desde el 26 de marzo de 2014 ha desarrollado el Instituto Nacional de Migración, a través de tres macro acciones:

**1**

Recibir a las personas repatriadas que son entregadas por las autoridades norteamericanas, acción que se realiza a partir de la reforma de los Acuerdos Locales de Repatriación e instrumentos de negociación bilateral entre México y Estados Unidos, en donde se establecen los puntos de internación y los horarios específicos para la recepción de connacionales, contemplando de manera particular a los grupos que cuenten con alguna condición de vulnerabilidad.

Para posibilitar un retorno digno, de abril de 2014 a septiembre de 2017, se atendieron en la fron-

tera norte **668,528** repatriaciones de personas, facilitándoles el acceso a servicios integrales para su reintegración al país, por medio de los módulos de repatriación del Instituto Nacional de Migración, contando con la presencia en éstos de las siguientes dependencias: la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (Seguro Popular), el Instituto Federal de Defensoría Pública, el Instituto Nacional de Educación para Adultos, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, y el Instituto Nacional Electoral.

**2**

La implementación de una agenda interinstitucional nacional que conjunta los esfuerzos de los tres órdenes de gobierno, la sociedad civil y la iniciativa privada, con el fin de informar y sensibilizar; así como, de plantear conjuntamente acciones dirigidas a resolver las necesidades de las personas repatriadas.

Para articular esta colaboración, se han instalado **20 Grupos de Coordinación Local** presididos por las y los gobernadores en distintas entidades federativas del país; contándose también a nivel federal, con el Grupo de Coordinación Central.

Para la reinserción laboral de las personas en retorno a sus comunidades de origen, el Instituto Nacional de Migración cuenta con 6 convenios de colaboración con distintas instancias públicas y privadas, con el objeto de crear y fortalecer progra-



mas de certificación de habilidades; destacando una bolsa de trabajo que cuenta con más de 10,000 vacantes laborales.

En este sentido, a fin de facilitar la reintegración económica de los mexicanos en retorno, se ha desarrollado la “Bolsa de Trabajo Empleolista”<sup>1</sup>, la cual está constituida por vacantes laborales con requisitos flexibles a fin de que sea accesible para las personas repatriadas. Así, se cuenta con módulos de registro a dicha bolsa en las oficinas de los enlaces “Somos Mexicanos” en los estados.

Se cuenta también con la “Guía Somos Mexicanos”<sup>2</sup>, distribuida en México y Estados Unidos, con la finalidad de que los mexicanos que retornan cuenten con información preventiva frente a una probable deportación; o bien, que si ya se encuentran en México, puedan conocer el esquema de atención proporcionado por la Estrategia y el tipo de servicios a los que pueden acceder.

Con la colaboración del Servicio de Administración Tributaria (SAT), se permite a los mexicanos en retorno ingresar al país su equipaje personal y herramientas de trabajo con exención de impuestos; así mismo, se amplió el monto de su franquicia fiscal.

La “Estrategia Somos Mexicanos” tiene cobertura a nivel nacional, a través de las Delegaciones Federales del Instituto Nacional de Migración; y en Estados Unidos, mediante los representantes del Instituto en Chicago, Los Ángeles y Houston, así como de la red consular de México en aquél país.

**3**

La creación de un área Coordinadora Nacional y Enlaces Operativos (en México y los Estados Unidos de América), que puedan atender de manera personal y dar seguimiento a las distintas fases del retorno de las personas repatriadas; esto es, en su recepción y cuando llegan a sus lugares de destino.

Las personas repatriadas que son atendidas por la “Estrategia Somos Mexicanos”, acceden a una red de apoyo en México que les facilita su proceso de reintegración. Frente al desconocimiento que generalmente tienen acerca de trámites y servicios que ofrecen las instancias gubernamentales, en su ingreso al país se les otorga una tarjeta de contacto con el nombre del enlace de la estrategia (un funcionario adscrito a la Delegación Federal del Instituto Nacional de Migración) en la entidad a la que decidan trasladarse, quien les orientará y acompañará en su proceso de reintegración; facilitándoles el acceso a los derechos que como mexicanas y mexicanos tienen, así como a conocer sus obligaciones.

<sup>1</sup> <https://www.empleolisto.com.mx>

<sup>2</sup> <https://www.gob.mx/inm/es/documentos/guia-somos-mexicanos-procedimiento-de-repatriacion-al-interior-de-mexico>

**Las personas repatriadas que son atendidas por la “Estrategia Somos Mexicanos”, acceden a una red de apoyo en México que les facilita su proceso de reintegración.**

En cuanto a las herramientas que se han estado utilizando para lograr los objetivos, destaca el desarrollo de una nueva versión del Sistema Integral de Operación Migratoria (SIOM) que, además de registrar a los connacionales en el momento de su recepción en el país para conocer sus perfiles y a partir de ello sus necesidades, permitirá sistematizar el seguimiento de los casos atendidos por la “Estrategia Somos Mexicanos”.

Así mismo, emite un Código QR<sup>3</sup> en la Constancia de Recepción de Mexicanos Repatriados, que permite a las dependencias participantes en los Grupos de Coordinación verificar la autenticidad de dicho documento y facilitar con ello el acceso de las personas repatriadas a diversos servicios.

Las empresas comerciales y educativas en México, se han beneficiado de la vinculación con personas mexicanas repatriadas a través de la “Estrategia Somos Mexicanos”, ya que les permite entrar en contacto con personal que cuenta con habilidades lingüísticas específicas (dominio del idioma inglés), con la especialización en ciertos oficios, o con el desarrollo de una cultura de trabajo distinta que suma valor a los procesos y a sus resultados.

Debido al grado de satisfacción que la “Estrategia Somos Mexicanos” ofrece a las necesidades prioritarias, en todos los órdenes de la vida, de las y los mexicanos que se encuentran en situaciones de dificultad severa, este proyecto, sin duda, entraña lecciones que pueden ser aprendidas y replicadas por diversas instituciones del Gobierno Federal:

- **Una estructura más robusta, No significa mejores resultados.**

Evitar crear nuevas áreas y no solicitar un presupuesto especial, fueron factores clave para el desarrollo de esta experiencia, pues se evidenció que la creación de estructuras adicionales no necesariamente reporta beneficios tangibles y sostenibles a la población repatriada, y que el acceso a un presupuesto temporal pondría en riesgo la continuidad de las acciones, en caso de que éste se llegara a rescindir. Finalmente, se trata de aprovechar y orquestar todo aquello con lo que ya se cuenta.

- **Crear bases de datos sólidas, significa contar con Herramientas Eficientes para la toma de decisiones.**

El diseño y mantenimiento de bases de datos con calidad informativa, fungiendo como instrumentos de consulta y control, y como herramientas de análisis y proyección, aseguran la capacidad de explicar y dar cuenta de los fenómenos (en este caso el migratorio) con el mayor detalle posible, abarcando los temas de interés de las instancias participantes.

- **Los fenómenos sociales tienen Múltiples Variables, por lo que tienen que ser tratados de forma integral.**

Hay que considerar la naturaleza heterogénea de los fenómenos sociales; tal es el caso de la repatriación, el cual va mucho más allá de ser exclusivamente de carácter migratorio. Por tanto, las políticas públicas que se desarrollen en torno de dichos fenómenos, requieren de una atención integral y sincronizada por parte de los gobiernos, la sociedad civil y la iniciativa privada.

- **Apreciar el retorno de los mexicanos como una Oportunidad de Crecimiento.**

Es necesario aquilatar el regreso de nuestros paisanos y valorarlos como emprendedores con gran potencial de aportes debido a las habilidades, las experiencias y los conocimientos adquiridos durante su estadía en un país de idiosincrasia muy diferente. Esto significa ganar recursos humanos biculturales, que pueden detonar cambios importantes en lo educativo, lo social y lo económico para México.

<sup>3</sup> Los códigos QR (del inglés *Quick Response*: respuesta rápida) son códigos de barras bidimensionales, que fueron desarrollados en 1994 por la compañía japonesa *Denso Wave*.





- **Para evitar corrupción, los servicios que se brindan deben considerarse como Derechos y No como Beneficios.**

En la búsqueda por transparentar el quehacer de los servidores públicos, de los empresarios y de la sociedad civil participantes en la Estrategia, quedó claro que los servicios que se brindan a los repatriados o a los susceptibles de serlo son parte de sus derechos, y no beneficios que alguna instancia otorga de manera discrecional. Con esta visión se abunda en la conciencia cívica de la población de que lo que reciben no son favores, sino derechos y obligaciones inherentes al hecho de ser parte de la ciudadanía mexicana.

- **Comunicación efectiva con el público objetivo, centrada en sus Necesidades Reales.**

Los mecanismos de atención se diseñaron a partir de los problemas y necesidades que las propias per-

sonas repatriadas manifiestan, lo que hace que las soluciones sean lo más acertadas posible; con base en ello, se crea un proceso en donde la comunicación efectiva juega un papel preponderante, basada en mecanismos de orientación y acompañamiento. En este contexto, la información y los protocolos no sólo van dirigidos a las áreas operativas, sino a todo el personal de la instancia que se encargue de brindar la atención, sin perder de vista aquellos de primer contacto; todo esto, expresado en lenguaje accesible para los repatriados.

- **El seguimiento del proyecto como Factor Imprescindible de éxito.**

No hay que olvidar que, en materia de políticas públicas, el seguimiento es un elemento del proceso que debe ser ubicado como enfáticamente prioritario; ya que de ello depende tanto el perfeccionamiento de los procesos, como la satisfacción de las metas planteadas. En este proyecto, el seguimiento se realiza en dos vías: hacia las personas repatriadas y hacia las instancias que integran los Grupos de Coordinación, que se encargan directamente de brindar los servicios.

- **Un trato digno y personalizado, gana adeptos ciudadanos.**

El trato personalizado colabora de manera importante en generar un ambiente de confianza y cordialidad entre la población y sus instituciones gubernamentales. Canalizar a nuestros connacionales hacia una persona en particular y no hacia grandes instituciones “sin rostro”, les brinda tranquilidad, esperanza y sentido de pertenencia.

Esta mejor práctica se ha difundido tanto a nivel nacional como internacional. Se ha dado a conocer en foros y encuentros en el marco de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la Conferencia Regional de Migración (CRM), la Organización de Estados Americanos (OEA) y, próximamente, en la Comisión Económica para América Latina (CEPAL); organismo que seleccionó a este proyecto como una buena práctica de México, en la implementación del Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo.

# “Ventanillas de Salud”

## Secretaría de Salud / Secretaría de Relaciones Exteriores

Las “Ventanillas de Salud” ofrecen a la población migrante mexicana que radica en Estados Unidos, atención integral preventiva, orientación e información para la detección oportuna y la referencia a servicios de salud especializados.

Con base en un esquema innovador de colaboración ejecutado por la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores, y el apoyo de aliados estratégicos que operan en Estados Unidos, tales como organizaciones gubernamentales, de la sociedad civil, organismos privados e instituciones académicas, las “Ventanillas de Salud” tienen el objetivo de facilitar el acceso a servicios de salud de dicha población y contribuir a la generación de una cultura del autocuidado entre la población migrante mexicana que vive en Estados Unidos, para favorecer la prevención y control de enfermedades.



Según un estudio del Instituto de Políticas Migratorias, 11.7 millones de inmigrantes mexicanos residen en Estados Unidos, lo que representa el 28% de los 42.4 millones de nacidos en el extranjero. Entre el año 2006 y 2010, el número de inmigrantes mexicanos aumentó en 200,000 comparado con los más de 2 millones que llegaron en los 5 años anteriores. Destaca el hecho de que 31% de los inmigrantes mexicanos trabaja en la industria de servicios, mientras que el 26% trabaja en construcción y mantenimiento; 28% de los inmigrantes mexicanos viven en la pobreza y en el 2014, 47% de los inmigrantes mexicanos no tenía seguro médico. El estatus económico, el limitado dominio del idioma inglés y el limitado acceso a los servicios de salud, son algunas de las barreras más frecuentes a la atención médica, que afectan el estado de salud de los mexicanos en Estados Unidos.

Ante esta situación, se instauró la Semana Binacional de Salud (SBS) como una movilización de esfuerzos de organizaciones comunitarias, agencias federales y estatales, y voluntarios del continente americano, que anualmente ofrecen servicios preventivos y de promoción de la salud a la comunidad migrante mexicana en Estados Unidos, a través de talleres, ferias, pláticas, atenciones médicas y capacitaciones en materia de salud.

Ante el éxito de la SBS, la comunidad migrante mexicana, líderes comunitarios y organizaciones locales, solicitaron la permanencia de estos servicios y esfuerzos de orientación; fue así que, en el año 2003, se abrió la primera “Ventanilla de Salud” en el Consulado General de México en San Diego, California. Posteriormente, se expandió a los 50 consulados de México en Estados Unidos, con los siguientes resultados: del 2013 al 2016 se atendieron a 6,059,146 personas y se ofrecieron 15,776,195 servicios. El crecimiento porcentual por rubros en ese lapso fue de 13.04 en Población Atendida; 70.29 en Servicios Ofrecidos; 40.82 en Orientación/Conserjería; 195.89 en Detecciones; 54.66 en Referencias; y 195.59 en inscripción de programas de salud en Estados Unidos.

Se trata de una estrategia única interinstitucional que facilita el acceso a los servicios de salud de la comunidad migrante mexicana y de sus familias en Estados Unidos de América, mediante la aportación anual de recursos semilla de la Secretaría de Salud Federal para la operación de las “Ventanillas de Salud”, y la designación de espacios permanentes en la red consular de México en Estados Unidos.

Las “Ventanillas de Salud” operan mediante la colaboración multisectorial donde participa la red de consulados



de México, agencias especializadas y más de 500 aliados locales, que brindan servicios especializados adaptados a cada circunscripción consular.

Con el propósito de contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población migrante mexicana que vive en Estados Unidos, las “Ventanillas de Salud” se han convertido en el principal difusor de programas de prevención y promoción de la salud en Estados Unidos; uno de los logros de las “Ventanillas de Salud” es ser de los modelos más exitosos en las campañas de vacunación contra la influenza.

Para fortalecer el modelo de forma continua, se cuenta con un consejo asesor, líderes en los sectores de salud y atención al migrante, que brindan su experiencia y visión en materia de salud pública; integrado por:

- ✓ Guillermo Avilés-Mendoza, *HHS/ASPR/OEM*.
- ✓ Lawrence Kline, *Scripps Clinic Sleep Center*.
- ✓ Raúl Lomelí-Azoubel, *Saber es Poder, Inc.*
- ✓ Jennifer Ngandu, *Robert Wood Johnson Foundation*.

- ✓ Cecilia Rosales, Mel and Enid Zuckerman, *College of public Health, University of Arizona*.
- ✓ Roberta Ryder, *National Center for Farmworker Health, Inc.*
- ✓ Ilan Shapiro Strygler, *Alta Med*.
- ✓ Rosa Villoch-Santiago, *American Cancer Society's South Atlantic Division*.

entre los que se incluyen indicadores sobre información demográfica, factores de riesgo, servicios recibidos, detección oportuna, orientaciones, vacunación, referencias, entre otros.

A la fecha, los beneficios de mayor impacto de las “Ventanillas de Salud” han sido:

- ✓ Mejorar las condiciones de salud de la población migrante mexicana y la de sus familias, que viven en Estados Unidos.
- ✓ Facilitar su acceso a los servicios primarios y preventivos de salud.
- ✓ Aumentar la cobertura en programas públicos.
- ✓ Promover una cultura de prevención, a través de servicios de información, educación, asesorías y referencias de calidad, en un ambiente seguro y amable, mediante la creación de colaboraciones locales y binacionales entre Estados Unidos y México.

Con el fin de medir el impacto de la estrategia y documentar las necesidades de salud de la comunidad, así como los padecimientos más frecuentes de la población para establecer acciones preventivas, se desarrolló un sistema de registro que facilita la captura sistemática y actualizada de las personas atendidas en las jornadas de salud y los servicios que se ofrecen de manera individual y grupal; además de facilitar la generación de datos estadísticos en tiempo real. Para este sistema, se generaron indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten el análisis de los beneficios prácticos en los ciudadanos,

Las referencias de calidad se realizan con el objetivo de establecer un hogar médico para las personas migrantes mexicanas y orientarlas sobre los lugares donde pueden recibir atención médica especializada, en caso de ser necesaria; es decir, encontrar una clínica comunitaria, hospital, programa comunitario, etc., que cubra sus necesidades de salud en un ambiente seguro.

Una vez que los usuarios reciben los servicios preventivos en las “Ventanillas de Salud” son referidos, en caso de ser necesario, para recibir atención médica especializada; logrando establecer un hogar médico. Actualmente, se cuenta con un directorio actualizado de alrededor de 16 mil instituciones locales, estatales y/o federales, para la canalización de referencias.

Resulta fundamental concientizar a la población atendida sobre la importancia de dar seguimiento y continuidad a su estado de salud, en las instituciones en donde haya sido referida, ya que se ha detectado que para algunas personas las “Ventanillas de Salud” son su único contacto con servicios preventivos de salud.

### Resultados de las Ventanillas de Salud



### Nuestros servicios



### #SemanaBinacionalSalud



### #SemanaBinacionalSalud



En este sentido, es de gran importancia dar seguimiento a las personas referidas para asegurar que acudan a sus citas y el esfuerzo represente un beneficio para su salud.

Muy afortunadamente, la estrategia de “Ventanillas de Salud” colabora en el control de enfermedades y previene el uso de servicios de urgencia, mediante la detección oportuna basada en los padecimientos que más afectan a la población migrante mexicana.

Cabe destacar que la relación que se tiene con la población atendida es personalizada, enmarcada en la confianza y la empatía, enfocada en las necesidades más importantes de salud de cada usuario(a) para fortalecer la concientización en materia de prevención de enfermedades; contando para ello, con materiales especializados culturalmente apropiados para proveer información en su idioma.

La red de atención es operada por personal profesional capacitado específicamente en prevención y control de enfermedades, la cual trabaja tanto para mejorar las condiciones de salud física y mental de la población atendida, como para mantener un ambiente solidario fundado en colaboraciones locales y binacionales.

Es así que, aunque el servicio se orienta a atender las necesidades en salud integral de los migrantes mexicanos en Estados Unidos, los servicios que ofrecen las “Ventanillas de Salud” se brindan a toda persona interesada en los mismos, sin reparar en su país de origen, lo cual incluye a familias mixtas (personas nacidas en México y aquellos nacidos en Estados Unidos), así como a personas de otras nacionalidades.

La estrategia “Ventanilla de Salud” cuenta con una estructura operativa que le permite ser replicada por otras entidades e, incluso, adaptada a las necesidades de otros países, que puede resumirse en cuatro elementos fundamentales:

- A** Que haya personal culturalmente sensible a las necesidades de salud de la población migrante.
- B** Un Modelo de Atención Integral encaminado a facilitar el acceso a servicios de salud de la población migrante.
- C** Aliados estratégicos comprometidos a mejorar la calidad de vida de la población migrante en situación de vulnerabilidad.
- D** Base de datos de recursos de salud y de otros programas sociales (educación, vivienda, empleo, entre otros).

En 2012, la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos (CSFMEU) replicó esta estrategia con el desarrollo e implementación de los Módulos de Atención Integral a la Salud del Migrante Repatriado, para contribuir a la protección de la salud del migrante, impulsando acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades en el momento de la repatriación, y buscando proporcionar una atención integral a su salud.

En 2016, la CSFMEU volvió a replicar la estrategia con la implementación del proyecto Juntos por la Salud, a través de unidades móviles, como una estrategia de fortalecimiento de las “Ventanillas de Salud”, dirigida a la comunidad migrante mexicana que vive en comunidades alejadas y de difícil acceso en Estados Unidos.

En su primera fase, inició con cinco unidades móviles y posteriormente se expandió con seis unidades adicionales; actualmente, se cuenta con once unidades



# Apreciable **lectora**, apreciable **lector**:

La Administración Pública Federal está llena de iniciativas valiosas, que facilitan el trabajo cotidiano y lo hacen más eficiente. Generalmente, estas iniciativas han surgido en áreas específicas de alguna institución como fruto del talento de las y los servidores públicos, y representan una forma creativa de obtener mejores resultados en un determinado contexto. En muchas ocasiones, estas iniciativas pueden ser transmitidas de una institución a otra a fin de obtener resultados similares o, de ser el caso, adaptadas o adicionadas.

Cuando conocemos y revisamos las iniciativas y experiencias de instituciones distintas a la nuestra, e identificamos que es factible aprender del “camino que ya han andado”, damos un gran paso en nuestro desarrollo institucional y podemos evitar “tropezar con las piedras que han hecho tropezar a otros”. Estas iniciativas y experiencias pueden denominarse prácticas, que al haber sido probadas, validadas y repetidas, han resultado exitosas y merecen ser compartidas y adoptadas por un mayor número de instituciones.

¿Identificas alguna mejor práctica existente en tu área o institución?

De ser así,

**¡¡AYÚDANOS A DOCUMENTARLA PARA DIFUNDIRLA!!**

Solicita el formato electrónico correspondiente en el Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, del Órgano Interno de Control en tu institución; o a los correos electrónicos:

[rcancino@funcionpublica.gob.mx](mailto:rcancino@funcionpublica.gob.mx)

[avilla@funcionpublica.gob.mx](mailto:avilla@funcionpublica.gob.mx)

**LO QUE NO SE DIFUNDE, NO SE CONOCE.**

**LO QUE NO SE CONOCE,  
NO PUEDE SER APROVECHADO POR OTROS  
PARA BENEFICIO DEL BIEN PÚBLICO.**

**¡MUCHAS GRACIAS!, POR TU ENTUSIASMO Y PARTICIPACIÓN.**

# ¡Abraza la Innovación!

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de los autores y no reflejan, necesariamente, los puntos de vista de la SFP.