

Mejorando el acceso a la información

y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe



Equipo de investigación

Luis Fernando Velásquez Leal
Sandra Liliana Sánchez Coca
Miguel Angel López Rojas
Jorge Roberto Palacio Fernández

DIAGNÓSTICO Y LÍNEA BASE 2019

Mejorando el acceso a la información

**y el uso de los productos de fiscalización
gubernamental en América Latina y el Caribe**

AC-Colombia
Corporación Acción Ciudadana Colombia



OLACEFS
ORGANIZACIÓN LA AMÉRICA LATINA Y DEL CARIBE
DE ENTIDADES FISCALIZADORAS SUPERIORES

CTPBG
BUENA GOBERNANZA

 **BID**
Banco Interamericano
de Desarrollo

“Copyright © 2019

Organización Latinoamérica de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo a la OLACEFS y al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras la OLACEFS o del BID que no puedan resolverse amistosamente, se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre de la OLACEFS o del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo de la OLACEFS y del BID no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista de la OLACEFS, del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Organización Latinoamérica de Entidades Fiscalizadoras Superiores

Teatinos 56, Santiago
Región Metropolitana, Chile
<http://www.olacefs.com/>

Banco Interamericano de Desarrollo

1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20577
www.iadb.org

OLACEFS

ORGANIZACIÓN LATINOAMERICANA Y DEL CARIBE DE ENTIDADES FISCALIZADORAS SUPERIORES

Nelson Shack Yalta

Contralor General de la República de Perú Presidente de la OLACEFS.

Jorge Bermúdez Soto

Contralor General de la República de Chile

Secretaría Ejecutiva de la OLACEFS

COMISIÓN TÉCNICA DE PRÁCTICAS DE BUENA GOBERNANZA- CTPBG

Jesús Rodríguez

Auditor General de la Nación Argentina

Presidente CTPBG

Miembros

Henry Lucas Ara Pérez

Contralor General de la República de Bolivia

Jorge Bermúdez Soto

Contralor General de la República de Chile

Marta Acosta Zuñiga

Contralora General de la República de Costa Rica

Gladys María Bejerano Portela

Contralora General de la República de Cuba

Pablo Celi de la Torre

Contralor General de la República de Ecuador

Edwin Humberto Salazar Jerez

**Contralor General de Cuentas
de la República de Guatemala**

Roy Pineda Castro

Presidente

Tribunal Superior de Cuentas de Honduras

María José Mejía García

**Presidente Consejo Superior de la Contraloría
General de la República de Nicaragua**

David Rogelio Colmenares Páramo

Auditor Superior de la Federación de México

Camilo D. Benítez Aldana

Contralor General de la República de Paraguay

Nelson Shack Yalta

Contralor General de la República de Perú

Susana Díaz

**Presidente Tribunal de Cuentas
de la República Oriental del Uruguay**

Manuel Galindo Ballesteros

**Contralor General
de la República Bolivariana de Venezuela**

Miembros afiliados

Tribunal de Cuentas

de la Provincia de Buenos Aires , Argentina

Tribunal de Cuentas

de la Provincia de Santa Fe, Argentina

Contraloría General de Bogotá, Colombia

Diseño gráfico y diagramación
Nelson Rocha Sánchez

Fotografías e ilustración: Freepik
Vector de Fondo creado por rawpixel.com - www.freepik.es
Foto de Negocios creado por kaboompics - www.freepik.es

Contenido

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. Introducción | 9 |
| <i>Síntesis de resultados recomendaciones</i> | <i>11</i> |
| II. Diagnóstico y línea base | 18 |
| 1. Factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017 | 18 |
| a. Percepción general | 19 |
| b. Factores normativos | 21 |
| c. Factores tecnológicos | 23 |
| d. Factores procedimentales | 26 |
| e. Otros factores..... | 27 |
| 2. Resultados de la medición intermedia del IDIGI-EFS en 2018. | 30 |
| a. Medición Intermedia del IDIGI-EFS en 2018..... | 30 |
| b. Comparación entre los resultados obtenidos en 2017 y 2018..... | 35 |
| 3. El estado de las estrategias de comunicación desarrolladas por las EFS..... | 38 |
| 4. Resultados y análisis de las pruebas de facilidad y comprensión lectora de los productos de fiscalización. | 44 |
| a. Componentes de la prueba y aplicación | 45 |
| b. Análisis de los resultados de la prueba de facilidad lectora y comprensión de los productos de fiscalización..... | 49 |
| 5. Resultados y análisis sobre el acceso, navegación y uso de los portales institucionales..... | 50 |
| a. Metodología y resultados de la evaluación | 52 |
| III. Recomendaciones..... | 56 |
| 1. En materia de disponibilidad de información..... | 57 |
| 2. En materia de estrategias de comunicación..... | 58 |
| 3. En materia de facilidad de lectura y uso de los productos de fiscalización. | 60 |
| Anexo 1 | |
| Responsabilidades asignadas por el marco jurídico a las EFS respecto del acceso a la información pública..... | 63 |
| Anexo 2 | |
| Disposiciones reglamentarias desarrolladas por las EFS en materia de acceso y difusión de información pública. | 64 |
| Anexo 3 | |
| <i>Propuesta de Plan de Acción Regional en Comunicación</i> | <i>65</i> |
| Apendice 1 | |
| Directorio Regional - EFS miembros de la OLACEFS - Marzo de 2019 | 69 |

Presentación

La disponibilidad y acceso a la información pública es condición necesaria para garantizar la buena gobernanza y facilitar el escrutinio de los ciudadanos sobre la gestión y resultados del sector público.

Conscientes de la responsabilidad que asiste a las Entidades Fiscalizadoras Superiores de América y el Caribe miembros de la OLACEFS en garantizar la transparencia de su gestión, se elaboró, en 2017, el Índice de Disponibilidad de Información a la Ciudadanía sobre la Gestión Institucional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores -IDIGI-EFS 2017 con el propósito de motivar la mejora en la rendición de cuentas y dar a conocer de mejor manera los resultados de la labor fiscalizadora.

Este ejercicio de evaluación abrió un amplio campo de análisis que va desde indagar sobre los factores que incidieron en los resultados hasta el desarrollo de nuevas innovaciones para que ciudadanos y partes interesadas hagan uso eficaz de los resultados de la fiscalización.

Por ello, este Diagnóstico y Línea Base constituye el primer paso para continuar en el proceso de mejora que ha venido impulsando la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza CTPBG de la OLACEFS con el acompañamiento técnico de la Corporación Acción Ciudadana Colombia – AC-Colombia, además de materializar el interés por mejorar el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización.

Entre las innovaciones principales incorporadas en este estudio se destaca el análisis de las estrategias de comunicación desarrolladas por las EFS de Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay; y el diagnóstico sobre la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización, al que

se suman los resultados de las primeras pruebas realizadas en el ámbito de las Entidades Fiscalizadoras Superiores que evalúan el uso, navegación y acceso a los portales institucionales con la participación de ciudadanos y partes interesadas en las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana.

Cabe destacar que los resultados de este diagnóstico y línea base fueron validados por 19 de las 22 EFS miembros de la OLACEFS, quienes a su interior conformaron equipos de trabajo interdisciplinarios que asumieron el compromiso de mejora propuesto en las recomendaciones surgidas de los resultados del IDIGI-EFS 2017. Un agradecimiento a todos ellos por su compromiso y en especial a los ciudadanos y funcionarios gubernamentales que accedieron a participar de este proceso, gracias al BID, quien cofinanció la realización del presente trabajo.

Jesús Rodríguez
Auditor General de la Nación de Argentina
Presidente de la Comisión
de Prácticas de Buena Gobernanza



I. Introducción

En el último lustro la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores – OLACEFS ha realizado importantes esfuerzos para impulsar entre sus miembros el desarrollo de buenas prácticas orientadas a informar, publicar y divulgar la labor de fiscalización del sector público.

Es así como en el marco del convenio de cooperación técnica suscrito entre la OLACEFS y la Corporación Acción Ciudadana Colombia -AC-Colombia, con la coordinación de la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza -CTPBG, se avanzó en 2014 en la construcción, validación con sectores académicos, gubernamentales, medios de comunicación, legislativos, Entidades Fiscalizadoras Superiores y organizaciones civiles de América Latina, y en la aprobación de dos herramientas orientadas a facilitar la implementación de buenas prácticas en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, que marcaron el derrotero de las acciones desarrolladas desde entonces.

En particular *la Guía para la rendición pública de cuentas de las EFS a la ciudadanía*, brindó la ruta metodológica para la presentación de los resultados de la gestión institucional dando origen al Índice de Disponibilidad de Información a la ciudadanía sobre la gestión institucional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores –IDIGI-EFS 2017: Una herramienta para el diseño e innovación de estrategias de acceso y difusión de la información a la ciudadanía.

Varios propósitos motivaron esta iniciativa. En primer lugar que las EFS contaran con un análisis comparativo del estado de la disponibilidad de información sobre los alcances del control, la gestión y los resultados de la fiscalización, como un aporte a la rendición de cuentas y a la construcción de prácticas de buena gobernanza. En segundo lugar, que a partir de los resultados obtenidos, las EFS activaran los mecanismos institucionales para mejorar sus niveles de disponibilidad de información, diseñaran e implementaran estrategias para mejorar sus resultados y compartieran esta experiencia con otras organizaciones regionales de la INTOSAI; y en tercer lugar, que los ciudadanos, organizaciones civiles y otras partes interesadas pudieran conocer el alcance de la información disponible por parte de las EFS y su utilidad para el ejercicio del control social a la gestión pública.

En resumen, el IDIGI-EFS despertó el interés por publicar los informes de fiscalización de manera oportuna, simple y clara, utilizando un lenguaje comprensible para todos los públicos como respuesta a las crecientes demandas de información de los ciudadanos que exigen conocer de primera

mano cómo ha sido el desempeño gubernamental, al tiempo que evidenció la oportunidad para incrementar el reconocimiento del valor público de la fiscalización en la lucha contra la corrupción, el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por el sector público y el impacto de éstos en la vida de los ciudadanos.

Basados en la medición del *IDIGI-EFS-2017*, 12 de las 22 EFS registraron bajos niveles de información, ocho obtuvieron un nivel bueno, y tan sólo una EFS se ubicó en el nivel óptimo. El promedio regional fue en 2017 de 51%.

A pesar de las asimetrías en la disponibilidad de información, el *IDIGI-EFS 2017* reveló que existen suficientes capacidades e innovaciones que pudieran ser utilizadas y compartidas para que las EFS ajusten sus estrategias y avancen en la mejora de la disponibilidad de información con miras a futuras mediciones.

Si bien el *IDIGI-EFS 2017* realizó recomendaciones puntuales a cada una de las EFS para que elevaran sus niveles de disponibilidad de información, el estudio no abordó una medición sobre la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización, el uso de la información ni las estrategias de comunicación para dar a conocer los resultados de la gestión institucional a ciudadanos y otras partes interesadas.

En respuesta a estos desafíos el proyecto “*Mejorando el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe*”, impulsado por la OLACEFS, en asocio con la Corporación Acción Ciudadana Colombia -AC-Colombia y cofinanciado por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID, se propuso desarrollar un diagnóstico y línea base orientado a identificar los factores endógenos y exógenos que incidieron en los resultados del *IDIGI-EFS* tanto en 2017 como en 2018; el alcance de las estrategias de comunicación; la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización por parte de público no especializado mediante la realización una prueba en las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana; además de valorar las posibilidades de acceso, uso y navegación de los portales institucionales de estas EFS.

Los resultados obtenidos configuraron el diagnóstico y línea base así como las respectivas recomendaciones, todo lo cual se detalla a continuación.



Mejorando el acceso a la información

y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe

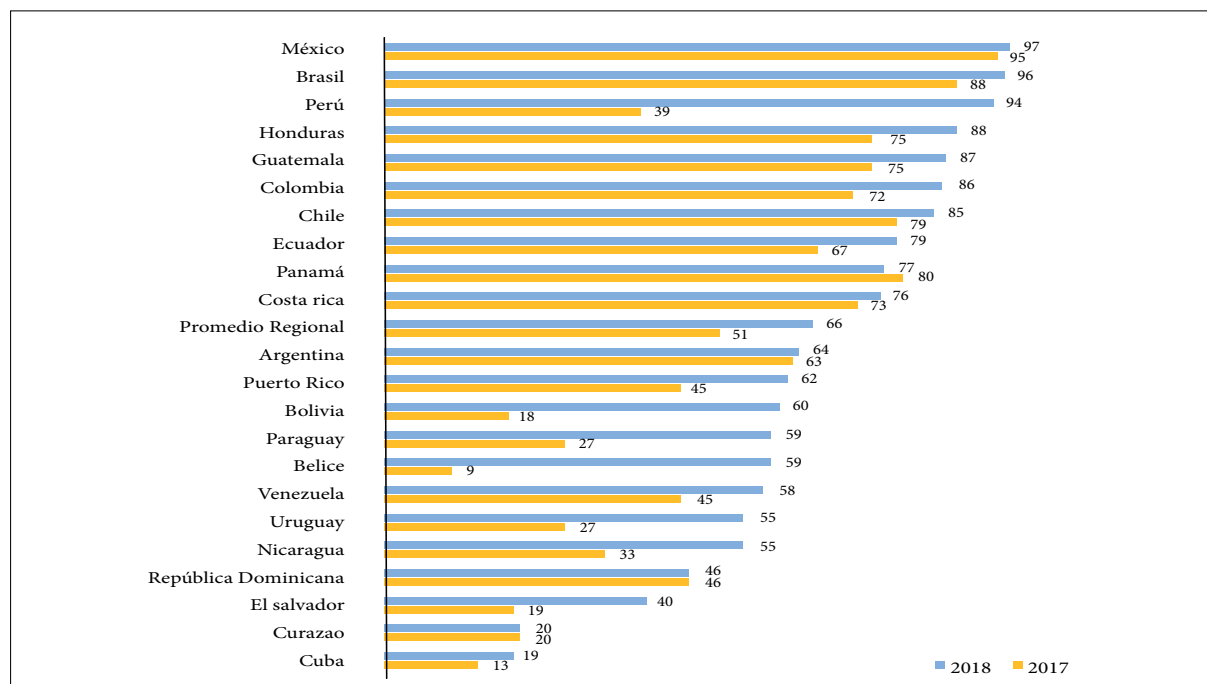
Diagnóstico y línea base 2019

Síntesis de resultados y recomendaciones

Con la cofinanciación del BID y el acompañamiento técnico de la Corporación Acción Ciudadana Colombia- AC-Colombia, la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza de la OLACEFS desarrolló, durante los meses de noviembre de 2018 a abril de 2019 el primer componente del proyecto “Mejorando el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe” denominado Diagnóstico y línea base.

El estudio se orientó a: 1) identificar los factores que incidieron en los resultados del índice de disponibilidad de información de las entidades fiscalizadoras superiores IDIGI-EFS en 2017 y 2018; 2) indagar el alcance de las estrategias de comunicación; 3) analizar la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización con partes interesadas a partir del desarrollo de pilotos en las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana y, 4) valorar la accesibilidad y usabilidad de los portales institucionales de éstas EFS.

La medición de 2018 evidenció un aumento de 15 puntos en el ranking regional con relación a la medición 2017. Por lo tanto, compartimos las principales recomendaciones con el propósito de motivar a las EFS a seguir mejorando sus estrategias de divulgación de la información y promoción del uso de sus productos de fiscalización.



Elaboración AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

Recomendaciones

1. En materia de disponibilidad de información

Considerando la experiencia de algunas de las EFS participantes en el proceso de investigación, se sugiere construir planes de mejoramiento para aumentar los niveles de disponibilidad de la información basados en las recomendaciones formuladas por el IDIGI-EFS en 2017 y 2018. La puesta en marcha de estos planes de mejoramiento deberá considerar, entre otros aspectos, la coordinación interna entre dependencias que involucren a aquellas que generan, aprueban, difunden la información y promocionan los productos de fiscalización, así como la puesta en marcha de estrategias de divulgación interna y externa sobre los resultados del IDIGI-EFS con un doble propósito: que esta herramienta adquiera una utilidad en todos los ámbitos de la organización y que la ciudadanía conozca los esfuerzos realizados por las EFS para mejorar la disponibilidad de información sobre la gestión institucional.

De manera especial sugerimos, además de las recomendaciones presentadas en el IDIGI-EFS 2018, incorporar en los distintos productos de fiscalización, de manera explícita, información sustantiva sobre la utilidad y el impacto que reviste la labor fiscalizadora para los ciudadanos y partes interesadas.

Paralelamente, es importante identificar aquellos espacios jurídicos que permitan incorporar en el ámbito interno, normas o disposiciones con el propósito de establecer políticas y reglas para el manejo efectivo de la información que faciliten el relacionamiento con partes interesadas. Esta acción, además de favorecer la gobernanza de la información y la transparencia, tendría el efecto de permitir la reflexión sobre los retos mediatos e inmediatos que enfrentan las EFS para poner la información a disposición del público y sentar las bases para construir estrategias efectivas para el reconocimiento del valor y beneficio de la fiscalización.

Otro aspecto importante abordado en este diagnóstico y línea base está relacionado con el acceso, uso y navegación de los portales institucionales como principal medio para colocar a disposición la información. Al respecto, recomendamos hacer uso de las metodologías y herramientas adaptadas y aplicadas al ámbito de la fiscalización tales como la encuesta de usabilidad, la evaluación heurística y la prueba con usuarios, al momento de realizar las actualizaciones y rediseños de los sitios Web. Esto permitirá tomar las medidas para garantizar el acceso a personas en condición de discapacidad y facilitar el uso de la información por diferentes públicos, al tiempo que se garantiza una experiencia de usuario satisfactoria.

La evaluación sobre el acceso, uso y navegación de los portales podría institucionalizarse en el ámbito de la OLACEFS y de esta manera generar un estándar acorde con las tendencias globales aplicable a sus EFS miembros, de forma tal que su implementación facilite compartir las buenas prácticas regionales que ya se están desarrollando en la región.

Entre tanto, las EFS podrían reformular aquellos enfoques de trabajo en el cual la responsabilidad de la comunicación a través de la web está asignada de manera exclusiva a los redactores, diseñadores y desarrolladores. Es necesario considerar una mirada holística sobre la accesibilidad como un derecho, en tanto ésta garantiza que todos los ciudadanos puedan acceder a los contenidos y servicios ofrecidos por las EFS, sin importar sus condiciones diferenciales o por el contexto de uso, como por ejemplo las condiciones tecnológicas y geográficas.

Un primer paso es la conformación de un grupo de trabajo al interior de las EFS con capacidades para asignar recursos, motivar y planificar el desarrollo de acciones que consideren la arquitectura de la información, la evaluación de experiencia con usuarios, la participación de los responsables de los servicios que ofrecen las EFS, la revisión del comportamiento de los datos estadísticos de uso, la producción de videos y audios, la administración de datos, e incluso el desarrollo de auditorías de calidad. Profundizar en estas acciones contribuirá a que la información producida por las EFS pueda ser organizada, estructurada y comprendida por los ciudadanos y partes interesadas.



PLAN DE COMUNICACIÓN

2. En materia de estrategias de comunicación

Mejorar el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización en América Latina y el Caribe presenta importantes retos. Si bien son destacables los esfuerzos realizados por las EFS, las unidades o áreas de comunicación juegan un papel importante en esta mejora, no solamente porque pueden facilitar la integración de diferentes áreas al interior de la organización, sino porque también pueden servir como punto de enlace con diferentes públicos externos.

Como resultados del intercambio de experiencias, buenas prácticas e innovaciones regionales para promover el valor y beneficio de la fiscalización en la vida de los ciudadanos e impactar en la mejora de los servicios gubernamentales, se construyó con los responsables de las áreas de comunicación de 19 EFS una ruta de trabajo orientada a fortalecer las respectivas áreas de comunicación.

En este sentido, nuestra recomendación es compatibilizar la práctica comunicativa en el corto, mediano y largo plazo para alcanzar los objetivos de una propuesta de Plan de Acción, teniendo en cuenta el nivel de avance, el grado de desarrollo y las necesidades de las áreas de comunicación de cada EFS.

La compatibilización de la práctica comunicativa con la propuesta de Plan de Acción elaborada deberá considerar varios momentos: en primer lugar, un proceso reflexivo al interior de cada EFS que corrobore los supuestos contenidos en la propuesta de Plan de Acción y los objetivos determinados para cada ámbito a desarrollar; en segundo lugar, definir las acciones particulares que se llevarán a cabo en concordancia con su planificación interna.

Los supuestos que deberán ser corroborados por las EFS son: 1. La realización de la labor de fiscalización bajo estándares internacionales que garanticen la calidad del control; 2. La existencia de voluntad política y compromiso de la EFS para difundir y dar a conocer los resultados de la labor institucional; y 3. La existencia de recursos humanos, técnicos y financieros suficientes para comunicar a la sociedad el valor y beneficio de su labor en la vida de los ciudadanos

En relación con la definición de los objetivos, la EFS deberá tener en cuenta: **a.** En el ámbito organizacional, que el área de comunicación esté vinculada de forma directa con la máxima o máximas autoridades de la entidad; **b.** En el ámbito funcional, que la EFS cuente con procedimientos, planes y protocolos para la operación de las áreas de comunicación; **c.** En el ámbito de la imagen institucional, que la EFS desarrolle y sistematice las acciones orientadas a posicionar su labor aprovechando el uso de nuevas tecnologías en concordancia con su misión y visión institucional; y **d.** En el ámbito de las piezas comunicativas, que las EFS generen productos que sean oportunos, objetivos, claros y de fácil comprensión para los ciudadanos y partes interesadas.

Para facilitar esta reflexión en la definición de los objetivos sugerimos a continuación las siguientes preguntas orientadoras asociadas a cada uno de los ámbitos considerados:

| Ámbito | Pregunta orientadora |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organizacional | ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para garantizar la difusión de la gestión institucional y promover el reconocimiento del valor y beneficio de la fiscalización en la vida de los ciudadanos? |
| Funcional | ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para cumplir con su labor de comunicación? |
| Imagen institucional | ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para promover la credibilidad y transparencia, a partir de una mayor visibilidad y accesibilidad? |
| Productos de fiscalización | ¿Qué acciones deben tomarse en cuenta para cumplir con las metas estratégicas de la difusión de la gestión institucional? |

Atender las anteriores consideraciones, además de asignar recursos técnicos, humanos y financieros para materializar los propósitos de una comunicación efectiva, facilitará un mejor relacionamiento con los ciudadanos, el acceso a la información y el uso de los productos de la fiscalización.



3. En materia de facilidad de lectura y uso de los productos de fiscalización.

Por mucho tiempo, los esfuerzos por comunicar los resultados del proceso de fiscalización se centraron en poner dicha información a disposición del público. Pero ahora que los países de la región tienen leyes y normas que favorecen el acceso a la información, es necesario asegurar que el público pueda entender la información que está a su disposición. Por tal razón, la claridad en la escritura es una condición necesaria en la labor fiscalizadora.

En este sentido, la facilidad de lectura es fundamental. Ya no solo debemos velar porque la información esté al acceso del ciudadano, sino que éste pueda comprenderla en razón a la relevancia de las temáticas abordadas y el alcance de algunos de los objetos de fiscalización que indudablemente tiene una importancia inusitada en la vida del ciudadano.

De acuerdo con lo expresado en el marco conceptual que orientó el desarrollo de las pruebas piloto en las EFS de Argentina, Chile, Perú, y República Dominicana, la claridad es la condición, el comienzo y el objetivo de una comunicación eficaz y éticamente consistente. Por lo tanto, es importante que las EFS conozcan qué tan comprensibles son los productos de fiscalización y depuren sus dificultades.

Basados en los resultados de las pruebas de los pilotos y en las buenas prácticas identificadas, sugerimos fortalecer las capacidades de las EFS para facilitar la lectura, comprensión y uso de los productos de fiscalización.

Escribe apropiadamente y usa tan pocas palabras como sea posible, pero siempre de manera clara, ya que el propósito del discurso no es ser ostentoso, sino ser entendido.

William Penn

La generación de capacidades en las EFS para alcanzar este propósito deberá considerar al menos:

- La institucionalización de grupos de discusión en los que participen las personas involucradas en la redacción, producción, comunicación y divulgación de los productos de fiscalización, de tal manera que el intercambio de ideas fortalezca la calidad de la producción textual.
- La elaboración de una guía básica o lineamientos de política editorial que orienten la producción y estandarización de los textos según su naturaleza.
- La definición del perfil del público o públicos lectores a los que se quiere llegar. Una mejora en los niveles de facilidad de lectura y comprensión de los textos partirá necesariamente de resolver la pregunta ¿para quién se escribe? Si bien en muchos casos las EFS ya han definido sus lectores principales, es necesario aprovechar la potencialidad que los productos de fiscalización ofrecen en razón al impacto de sus dictámenes para el mejoramiento de la gestión pública.
- La elaboración de textos divulgativos de los productos de fiscalización que impacten distintos tipos de público, que garanticen la calidad técnica, la claridad del lenguaje y el diseño, de tal forma que el lector pueda comprender lo que dice el texto y para qué puede serle útil.
- Incorporar glosarios en los productos de fiscalización con el propósito de facilitar la interpretación de términos técnicos, siglas y conceptos de difícil comprensión. Al respecto vale la pena recordar que lo que es obvio para los redactores no siempre es claro para un público más amplio.

- Hacer uso de las herramientas para evaluar la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización construidas en este diagnóstico y línea base acudiendo a procesos de consulta con partes interesadas para conocer la opinión sobre ¿qué tan comprensibles son? ¿cuál es su utilidad por fuera del ámbito de la fiscalización? y ¿de qué manera esta información puede impactar en su vida cotidiana?
- Realizar con frecuencia evaluaciones técnicas de los productos de fiscalización basadas en análisis gramaticales, estructurales, terminológicos, tipológicos y gráficos que complementen las consultas con partes interesadas.
- Hacer explícitas las buenas prácticas de producción textual con el propósito de fomentar su institucionalización y uso.
- Formar a los redactores de texto para que desarrollen competencias para escribir en un lenguaje comprensible.

Finalmente, queremos animar a las EFS a revisar minuciosamente su producción textual con el propósito de que los productos de fiscalización puedan ser de utilidad para un mayor número de lectores y públicos diversos y reiterar que los textos confusos, las palabras complicadas o en su uso no habitual, en últimas sólo privan a las personas de sus ejercicios democráticos fundamentales.





II. Diagnóstico y línea base

Esta sección del documento está dividida en cuatro partes: en primer lugar se presenta el análisis de los factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017; en segundo lugar, los resultados de la medición intermedia del IDIGI-EFS en 2018 y el impacto del proceso de acompañamiento brindado a las EFS; en tercer lugar el estado sobre el alcance de las estrategias de comunicación desarrolladas; en cuarto lugar, los resultados y el análisis de las pruebas de facilidad lectora y comprensión de los productos de fiscalización; y en quinto lugar, los resultados y análisis de las posibilidades de acceso, uso y navegación de los portales institucionales, que constituyen el diagnóstico y línea base.

1. Factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017

Este componente del diagnóstico relaciona los principales resultados del proceso consulta realizado con las 22 EFS miembros de la OLACEFS, con el propósito de indagar el por qué de los resultados obtenidos en la medición del IDIGI-EFS 2017 y explorar alternativas para el mejoramiento de los niveles de disponibilidad de información, con miras a la medición de 2019, sobre las cuales nos referiremos en la sección de recomendaciones de este documento.

Cabe anotar que el proceso de consulta se orientó a indagar sobre la percepción general de la metodología utilizada para calcular el índice, los factores normativos, tecnológicos y procedimentales que determinaron los resultados en 2017. De igual manera, se investigó sobre otros factores tales como facilidad de acceso, claridad y coherencia de la información reportada con el propósito de observar las formas y estrategias que utilizan las EFS para facilitar el acceso a la información de personas con capacidades diferentes, bien sea limitaciones visuales, auditivas, etnia o condición etárea; la existencia de prácticas de consulta para indagar el tipo de lectores y las dificultades de comprensión que estos manifiestan sobre los productos de fiscalización.

Este proceso de consulta se realizó con base en el documento de recolección de información “*Identificación de Factores que incidieron en los resultados del IDIGI-EFS 2017*”, el cual fue respondido por 13 EFS que representan el 59% de las EFS miembros de la OLACEFS. Los resultados que se presentan a continuación corresponden a las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

a. Percepción general

En relación con la opinión expresada por las EFS sobre los aspectos de la metodología considerados como relevantes para el quehacer institucional, se mencionaron los siguientes:

El 36% de las EFS considera que la medición brinda oportunidades para definir planes de mejoramiento al evaluar de forma continua y sistemática respecto a los servicios ofrecidos a los ciudadanos, además de impulsar el desarrollo de medidas preventivas de integridad pública y proponer metas más ambiciosas frente a la transparencia y el acceso a la información.

El 14% resaltó aspectos tales como la relevancia de las categorías de análisis propuestas para la distribución y coordinación del trabajo interno, porque involucra distintas áreas misionales, operativas y técnicas de la EFS para la óptima disponibilidad de la información.

En igual proporción las EFS se pronunciaron en relación con la aplicabilidad de la metodología, reconociendo que ésta permite identificar las categorías de información con mayores debilidades y dirigir los esfuerzos hacia el desarrollo de mejoras e innovaciones en la forma de difundir la información. También permite la comparación entre las distintas EFS de la región, de tal manera que pueden identificarse aquellas con mayores fortalezas para la generación de sinergias entre pares que mejoren los estándares, además de abarcar ámbitos de la gestión institucional que van más allá de las exigencias de las normativas que rigen el acceso a la información.



Finalmente, en relación con la relevancia de la metodología citamos la respuesta de la Auditoría Superior de la Federación de México, EFS con la máxima puntuación del IDIGI-EFS 2017:

“ Lo más valioso de la metodología propuesta es que los sitios de Internet de las EFS participantes fueron revisados de manera externa, como si se tratara de un usuario estándar en busca de información; esto dio a los resultados de la encuesta un nivel considerable de credibilidad, en tanto refleja la experiencia de los usuarios finales. Este tipo de ejercicios, para la Auditoría Superior de la Federación, representa un insumo valioso y muestran que las acciones llevadas a cabo hasta la fecha han tenido un resultado satisfactorio, y que será necesario profundizarlas a fin de atender aquellos aspectos en que aún existan áreas de oportunidad, así como proponer metas más ambiciosas en materia de transparencia y acceso a la información. ”

En relación con la opinión expresada por las EFS sobre aquellos aspectos de la metodología que deberían ser ajustados o modificados, se destaca que el 46% afirmó que ningún aspecto de la metodología debería ser ajustado, en tanto el 23% sugieren realizar modificaciones al valor porcentual de las categorías, además de hacer más flexibles los indicadores.

De la misma manera, el proceso de consulta permitió que las EFS de Belice, Ecuador y Puerto Rico llamaran la atención sobre la necesidad de ajustar su marco legal o normativo para optimizar los niveles de disponibilidad de información de acuerdo con los estándares regionales de la OLACEFS.

Finalmente, surgió la propuesta de realizar un foro de discusión para la formulación de compromisos de mejoramiento a partir de los resultados obtenidos.

En relación con la opinión expresada por las EFS sobre los factores endógenos y exógenos que podrían explicar los resultados particulares obtenidos por las EFS, se mencionaron los siguientes:

Con respecto a los factores endógenos, es decir a las circunstancias internas, el 23% de las EFS participantes en la consulta indicó como de mayor relevancia el hecho de que al momento de la medición se encontraban en un proceso de reorganización interna; el 15% porque se encontraban actualizando el portal institucional; y un 8% indicaron factores como: carencia de personal, baja cultura institucional para informar a la ciudadanía sobre los resultados de la fiscalización; las escasas estrategias de divulgación de la información y la inexistencia de un plan de socialización de la herramienta IDIGI-EFS 2017.

Con respecto a los factores exógenos, es decir a los condicionamientos externos, el 31% de las EFS indicó que el factor externo con mayor incidencia en los resultados tiene que ver con las limitaciones para publicar información por efecto del ordenamiento jurídico; el 15% por la carencia de una política de transparencia y gobierno abierto y el 8% por efectos de crisis política del país.

b. Factores normativos

De la misma manera, se consultó sobre aquellos factores normativos tales como la existencia de una ley de acceso a la información pública, las normas legales reglamentarias y administrativas que rigen al interior de la EFS en materia de difusión de la información, los retos legales y normativos que enfrentan las EFS para facilitar el acceso a la información pública y sobre aquellas variables del IDIGI-EFS que por norma, ley o competencia no pueden ser divulgadas.

En relación con la información suministrada por las EFS sobre la existencia de una ley de acceso a la información pública, se registran los siguientes resultados:

- ✓ La información reportada por las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela, es decir el 100% de quienes participaron en el proceso de consulta, manifiestan la existencia de una ley de acceso a la información en sus respectivos países.
- ✓ El 85% de las EFS afirmaron que se rigen por una ley nacional de acceso a la información exceptuando los casos de Costa Rica y Venezuela que siguen preceptos constitucionales; el 54% de las EFS reconocen que la ley les otorga responsabilidades en esta materia, tal es el caso de Argentina, Chile, Honduras, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana¹.

Las EFS de Argentina, Ecuador, Puerto Rico y República Dominicana, que representan el 38% de las EFS que respondieron al proceso de consulta, manifiestan tener una norma interna o disposición reglamentaria sobre la difusión de información pública².

1. Ver anexo 1. Responsabilidades asignadas por el marco jurídico a las EFS respecto del acceso a la información pública.

2. Ver anexo 2. Disposiciones reglamentarias desarrolladas por las EFS en materia de acceso y difusión de información pública.

Al indagar sobre los principales retos de las EFS frente a la disponibilidad y acceso a la información pública pueden mencionarse las siguientes:

Tabla 1. Responsabilidades asignadas por el marco jurídico a las EFS respecto del acceso a la información pública.

| EFS | Retos |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoría General de la Nación de Argentina | Identificar las limitaciones en la implementación y las posibles mejoras para la puesta en marcha de la Ley 27.275 sobre el acceso a la información pública, así como la implementación de la Resolución N° 377/17 expedida por la AGN que designa un funcionario responsable en esta materia. |
| Auditoría General de Belice | Superar las restricciones que impone la Asamblea Nacional para hacer públicos los reportes de auditoría. |
| Contraloría General de la República de Costa Rica | Divulgar información financiera y contable que ha sido declarada como secreto industrial, comercial o económico por la Ley 8660 de fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector telecomunicaciones. |
| Contraloría General de la República de Chile | Difundir información que por ley es de carácter reservado y mejorar las capacidades de expresión para difundir preceptos de ley y conceptos jurídicos de manera clara. |
| Contraloría General del Estado Ecuador | El cumplimiento efectivo del marco normativo de acceso a la información pública. |
| Contraloría General de Cuentas de Guatemala | No presenta retos en tanto no es ente rector de la Ley de Acceso a la Información Pública. |
| Tribunal Superior de Cuentas de la República de Honduras | Ninguno. |
| Auditoría Superior de la Federación de México | Cumplir en términos de ley con una respuesta oportuna frente a las crecientes solicitudes de información. |
| Contraloría General de la República de Paraguay | Fortalecer la cultura organizacional y ciudadana frente al derecho de acceso a la información pública. |
| Contraloría General de la República de Perú | Difundir la mayor cantidad de la información generada por la EFS considerando la normatividad vigente respecto a la reserva de la información, así como al marco legal vinculado al acceso a la información pública y protección de los datos personales, que por ser información sensible requiere un tratamiento especial. |
| Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico | No reporta. |
| Cámara de Cuentas de la República Dominicana | Promover el empoderamiento ciudadano para hacer uso de los instrumentos legales disponibles en materia de acceso a la información pública. |
| Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela | Alcanzar el cumplimiento cabal de la Ley de Comunicación del Poder Popular. |

Basados en la existencia de un marco constitucional y legal que regula el acceso a la información pública en la región, se indagó de manera puntual, qué información de la evaluada por el IDIGI-EFS no pueden ser divulgadas en razón a la legislación y normatividad vigente.

El 69% de las EFS participantes manifestaron no tener restricciones legales para divulgar esta información, tal es el caso de las EFS de Argentina, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela. El 31% restante manifestó tener algún tipo de restricción legal frente a la disponibilidad de información evaluada en el IDIGI-EFS.

Al respecto, la Auditoría General de Belice manifestó tener restricciones frente a la publicación de información parcial tales como el avance sobre la ejecución del plan de acción, los informes de gestión trimestrales y semestrales.

La Contraloría General del Estado de Ecuador encuentra limitaciones normativas para informar sobre los mecanismos y procedimientos de coordinación con el legislativo para la asignación del presupuesto, por cuanto el Ministerio de Economía y Finanzas es el encargado de esta función, además de aquella relacionada con el Plan Anual de Fiscalización, que incluyen aspectos tales como el tipo de auditoría que realiza, criterios para su formulación, resultados esperados y tipos de control que ejerce, dado que no existe una base legal para su publicación.

En el caso de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, manifestaron tener restricciones al respecto, sin embargo, no pudo verificarse dicha información.

c. Factores tecnológicos

Otro aspecto considerado dentro del proceso de consulta se refiere a los factores tecnológicos que inciden en la disponibilidad de información. Al respecto, se indagó sobre las plataformas web y el personal asignado para su administración, los recursos usados por las EFS para difundir la información, así como la existencia o no de recursos de orientación al ciudadano en la búsqueda de información a través de los portales institucionales.

En relación con los aspectos tecnológicos relacionados con las plataformas web y el personal asignado para su administración, las EFS de Belice, Chile, Guatemala, Perú y Venezuela afirman que los procesos de estructuración, actualización, rediseño, asignación y rotación de personal pudieron haber tenido incidencia en los resultados obtenidos.

En el caso de la Auditoría General de Belice, no disponían de un técnico designado para la administración del sitio web; en caso de la Contraloría General de la República de Chile, el portal estuvo en proceso de rediseño y actualización hasta diciembre de 2017; la Contraloría General de Cuentas de Guatemala no había modificado su plataforma web de tal forma que respondiera a las necesidades de divulgación de la entidad; la Contraloría General de la República del Perú desarrolló un proceso de reestructuración del portal institucional y de rotación de personal que afectó la disponibilidad de la información a través de esta plataforma; y finalmente la Contraloría General de la República de Venezuela, manifestó realizar un proceso de revisión, actualización y reordenamiento de la información de su plataforma institucional que afectó los resultados obtenidos en la medición del IDIGI-EFS 2017.

Las EFS de Argentina, Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Paraguay, Puerto Rico y República Dominicana indicaron no haber tenido limitaciones de carácter tecnológico que hubiera incidido en los resultados del IDIGI-EFS 2017.

Del mismo modo, al indagar sobre el tipo de recursos tecnológicos usados para difundir los avances y logros de la gestión institucional, las EFS participantes en el proceso de consulta reportaron dicha información, la cual fue complementada por el equipo técnico de investigación con el propósito de construir un directorio digital, que se anexa en el apéndice 1.

De manera indicativa podemos mostrar en la *Tabla 2*. Los recursos tecnológicos usados por las EFS para comunicar los avances y logros de la gestión institucional.



Tabla 2. Recursos tecnológicos usados por las EFS para comunicar los avances y logros de la gestión institucional.

| No. | País | El Portal Institucional | Twitter | Facebook | You Tube | Instagram | Linkedin | Flickr | Apps | Blogger | chat online |
|-----|----------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| 1 | Argentina | • | • | • | • | • | - | - | - | - | - |
| 2 | Belice | • | - | • | - | - | • | - | - | - | - |
| 3 | Bolivia | • | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Brasil | • | • | • | • | - | • | • | • | • | - |
| 5 | Chile | • | • | • | • | • | - | - | - | - | - |
| 6 | Colombia | • | • | • | • | - | - | - | - | - | • |
| 7 | Costa Rica | • | • | • | • | - | • | - | • | - | • |
| 8 | Cuba | • | • | • | - | - | - | - | - | - | - |
| 9 | Curazao | • | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10 | Ecuador | • | • | • | - | - | - | - | - | - | - |
| 11 | El Salvador | • | • | • | • | - | - | - | - | - | - |
| 12 | Guatemala | • | • | • | • | - | - | - | - | - | - |
| 13 | Honduras | • | • | • | - | - | - | - | - | - | - |
| 14 | México | • | • | • | • | - | - | - | - | • | - |
| 15 | Nicaragua | • | • | • | - | - | • | - | - | - | - |
| 16 | Panamá | • | • | • | • | • | - | - | - | - | - |
| 17 | Paraguay | • | • | • | - | - | - | - | - | - | - |
| 18 | Perú | • | • | • | • | - | - | • | - | - | - |
| 19 | Puerto Rico | • | • | • | • | - | • | - | - | - | - |
| 20 | República Dominicana | • | • | - | • | - | - | - | - | - | - |
| 21 | Uruguay | • | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 22 | Venezuela | • | • | - | • | - | - | - | - | - | - |
| | Total | 22 | 18 | 17 | 13 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Elaboración: AC-Colombia a partir de la información reportada.

Tal como puede observarse en la tabla anterior las 22 EFS miembros de la OLACEFS utilizan portales institucionales.

A excepción de las EFS de Belice, Bolivia, Curazao, Ecuador, Nicaragua y Uruguay todas las EFS hacen uso de Twitter; un total 17 EFS que corresponden al 77% hacen uso de la Facebook; 13 EFS que corresponden al 59% hacen uso del canal de Youtube; cinco EFS que corresponden al 23% hacen uso de

LinkedIn. Las demás plataformas como Instagram, Flickr y Blogger son mucho menos utilizadas con 13% y 9% respectivamente.

Finalmente, se destaca como recursos tecnológicos el chat en línea que las EFS de Colombia y Costa Rica han dispuesto en sus portales institucionales, además del desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles en las EFS de Brasil y Costa Rica.

d. Factores procedimentales

Al indagar sobre los factores procedimentales se analizaron aspectos tales como la existencia de procedimientos que ilustran sobre quién genera, produce, comunica y difunde la información y los listados de documentos e información de carácter reservado; la existencia de una política de comunicaciones y la puesta en marcha de estrategias para fomentar el uso de los productos de fiscalización.

En relación con la existencia de procedimientos estandarizados sobre la forma en que se genera, produce, comunica y difunde la información, el 77% de las EFS participantes manifestaron que cuentan con procedimientos estandarizados para el tratamiento de la información que producen y difunden a la ciudadanía, tal es el caso de las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana.

En el mismo porcentaje, las EFS manifestaron que disponen de un listado que clasifica los documentos de carácter reservado tal es el caso de las EFS de Argentina, Chile, Ecuador, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

En relación con la existencia de políticas de comunicación, que regulan el quehacer institucional en esta materia, los resultados del proceso de consulta indican que tan sólo las EFS de Paraguay, Perú y Puerto Rico que equivalen al 23% cuentan con esta política; el 77% restante indican que no tienen o están de proceso de formulación. No obstante, las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, República Dominicana y Venezuela manifiestan que, a pesar de no contar con una política de comunicaciones, realizan su actividad comunicativa a partir de algunas directrices, manuales e instructivos.

Por su parte, las EFS que han desarrollado alguna práctica para fomentar el uso de los productos de fiscalización son Argentina, Costa Rica, Chile, Ecuador, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

La estrategia más utilizada ha sido la de desarrollar programas o campañas con grupos poblacionales específicos. Por ejemplo, la Contraloría General de la República de Costa Rica con el programa “Juntos Somos Más” dirigido a adolescentes y jóvenes estudiantes de secundaria; la Contraloría General del Estado de Ecuador con su campaña “Todos somos parte del control” orientada a involucrar a los ciudadanos en la fiscalización de los asuntos de interés público; en Perú la Contraloría General de la República con su programa “Auditores Juveniles” y Venezuela con sus programas “Abuelas y abuelos contraloras y contralores” y “Contraloría Indígena”.

Otras estrategias son los cursos o capacitaciones como por ejemplo la Contraloría General de la República de Chile con su curso e-learning denominado “Contralores Ciudadanos”; el Tribunal Superior de Cuentas de la República de Honduras con su curso “Educando para rescatar valores”; la Auditoría Superior de la Federación con cursos a integrantes de medios de comunicación y diputados federales; y la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela con el curso “La Contraloría va a la escuela”.

También se destacan otras estrategias como la difusión en distintos formatos y lenguaje de los informes de auditoría, el programa de planificación participativa y la presentación de conclusiones de informes de auditoría a organizaciones de la sociedad civil por la Auditoría General de la Nación de Argentina; la lectura de borrador de informes que involucra ciudadanos y partes interesadas impulsado por la Contraloría General del Estado de Ecuador; el Tribunal Superior de Cuentas de Honduras desarrolla un piloto de “Giras Móviles” por distintos municipios del país; y la Cámara de Cuentas de la República Dominicana que realiza conversatorios con organizaciones de la sociedad civil.

e. Otros factores

Finalmente, al indagar sobre otros factores que pudieron haber incidido en los resultados del IDIGI-EFS 2017, tales como acceso, claridad y coherencia de la información reportada por las EFS, se registran los siguientes resultados:

En relación con el acceso se destaca que las EFS de México y República Dominicana cuentan con un glosario de términos dirigido a ciudadanos y otras partes interesadas en sus portales institucionales; las EFS de Chile, Ecuador y República Dominicana contemplan formas que facilitan el acceso diferencial a la información de poblaciones étnica, etáreas o con capacidades diferentes.

La EFS de Chile, por ejemplo, dispuso en su portal institucional herramientas para personas con discapacidad visual; la EFS de Ecuador ha incorporado el uso de lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva; y la EFS de República Dominicana cuenta con varios idiomas y audios para personas con limitaciones visuales.

Referente a sí las EFS han realizado encuestas de calidad en el acceso a los portales institucionales, las EFS de Costa Rica, Chile, Honduras, Paraguay y Puerto Rico manifiestan que han realizado este tipo encuestas con el propósito de evaluar la experiencia de navegación de sus usuarios.

De manera particular, la EFS de Costa Rica evalúa con esta encuesta el tipo de población que utiliza el portal institucional, el tipo de trámite o solicitud que realizó y la satisfacción del usuario; la EFS de Chile ha dispuesto de una sección en su página institucional para recibir opiniones y sugerencias del portal; la EFS de Honduras en la sección de participación ciudadana ha dispuesto una encuesta de satisfacción; la EFS de Paraguay por su parte dispone de una sección de gestión de calidad, la cual no pudo ser verificada durante el proceso de investigación por no encontrarse disponible; la EFS de Puerto Rico realiza encuestas con medios de comunicación, ciudadanos, y usuarios registrados sobre temas de facilidad de acceso, actualización, formato, navegación, presentación y relevancia.

Al indagar sobre qué otros documentos diferentes a los informes de auditoría se producen, se destacan los siguientes: las sesiones del Colegio de Auditores producida por la EFS de Argentina; el informe técnico sobre el proyecto de ley de presupuesto de la República elaborado por la EFS de Costa Rica; la base de jurisprudencia administrativa y de normatividad contable producida por la EFS de Chile; el informe de seguimiento a las recomendaciones de la Convención Interamericana contra la Corrupción elaborado por la EFS de Honduras; el documento de consideraciones para la labor legislativa producido por la EFS de México; el análisis y evaluación presupuestaria y el informe de declaración jurada de patrimonio elaborado por la EFS de República Dominicana.

Al indagar sobre aquellos documentos que deberían ser redactados de manera más clara, la EFS de Argentina expresó que deben mejorar la memoria institucional y los informes de auditoría sobre la cuenta de inversión; la EFS de Costa Rica, la memoria anual y el informe técnico del proyecto de ley del presupuesto de la república; la EFS de Chile, el informe a la cámara de diputados; la EFS de Ecuador, los informes de auditoría, las ayudas de memoria y los boletines de prensa; la EFS de Guatemala, el resumen ejecutivo del informe anual de auditoría a la liquidación del presupuesto general de ingresos

y egresos del Estado; la EFS de Honduras, los marcos rectores y los informes de auditoría; la EFS de México, los informes individuales de auditoría; la EFS de Paraguay, el dictamen técnico de obras y el dictamen de informes finales; la EFS de Perú, los resúmenes ejecutivos de los informes de control concurrente, especialmente los relacionados con el tema de desastres naturales; y la EFS de Venezuela, los informes de actuaciones.

La EFS de República Dominicana considera que sus documentos deben redactarse de manera clara, pero no indica cuáles. Por su parte las EFS de Belice y Puerto Rico, afirman no necesitar redactar de manera más clara ningún tipo de documento.

Al indagar sobre la existencia de estudios para analizar el uso de los productos de fiscalización por parte de públicos externos, las EFS de Argentina, Costa Rica, México, Paraguay y Puerto Rico afirmaron elaborar este tipo de estudios.

Al respecto se destaca la EFS de Costa Rica que realiza encuestas anuales a los legisladores, con el fin de medir la utilidad de los productos de fiscalización y realizar las mejoras que se considere pertinentes; la EFS de México realizó una encuesta en 2017 dirigida a entes auditados y sociedad civil para indagar sobre el conocimiento y las perspectivas del trabajo auditor.

Finalmente, al indagar si las EFS habían desarrollado algún tipo de análisis o estudio sobre la dificultad en la comprensión de los documentos que producen como resultado de su labor institucional de control, las EFS de Chile, Paraguay y Puerto Rico afirmaron haberlos realizado.

Al respecto se menciona el estudio sobre las Atenciones de Referencias de Auditorías -ARAS, que busca promover el uso del lenguaje claro en los productos de fiscalización. Así mismo, se destaca la iniciativa en la que participa la EFS de Chile conjuntamente con la Corte Suprema, la Cámara de Diputados, el Consejo para la Transparencia, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y la Biblioteca del Congreso, orientada a facilitar la comprensión de los documentos y las funciones de las instituciones participantes, promoviendo la transparencia, la probidad y el acceso a la información pública en el marco de la Red de Lenguaje Claro Chile. En los casos de la EFS de Paraguay y Puerto Rico la información reportada no pudo ser verificada.

Basados en las respuestas al proceso de consulta y con el propósito de profundizar en el diseño de estrategias para mejorar el acceso a la

información y el uso de los productos de fiscalización se realizó la medición intermedia del IDIGI en 2018 y se diseñaron una serie de herramientas para determinar el estado de las estrategias de comunicación, la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización y pruebas para determinar la calidad en el acceso, uso y navegación de los portales institucionales, cuyos desarrollos se presentan en los siguientes apartes de este diagnóstico y línea base.

2. Resultados de la medición intermedia del IDIGI-EFS en 2018.

Este componente del diagnóstico presenta los resultados de la Medición Intermedia del IDIGI-EFS en 2018, que corresponden a la evidencia obtenida al momento de realizar el relevamiento de la información de los portales institucionales de las 22 EFS miembros de la OLACEFS, su posterior validación; y una comparación entre los resultados obtenidos en 2017 y 2018.

La medición fue realizada entre el 15 de agosto y el 20 de septiembre de 2018, posterior a un proceso de acompañamiento para mejorar los resultados obtenidos en 2017, realizado por la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza y AC-Colombia con el apoyo tecnológico de la Auditoría Superior de la Federación de México, quien para ese momento fungía como Presidencia de la OLACEFS.

El proceso de acompañamiento estuvo disponible para las 22 EFS miembros de la OLACEFS y en él participaron las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala Honduras, México, Paraguay y Puerto Rico.

a. *Medición Intermedia del IDIGI-EFS en 2018*

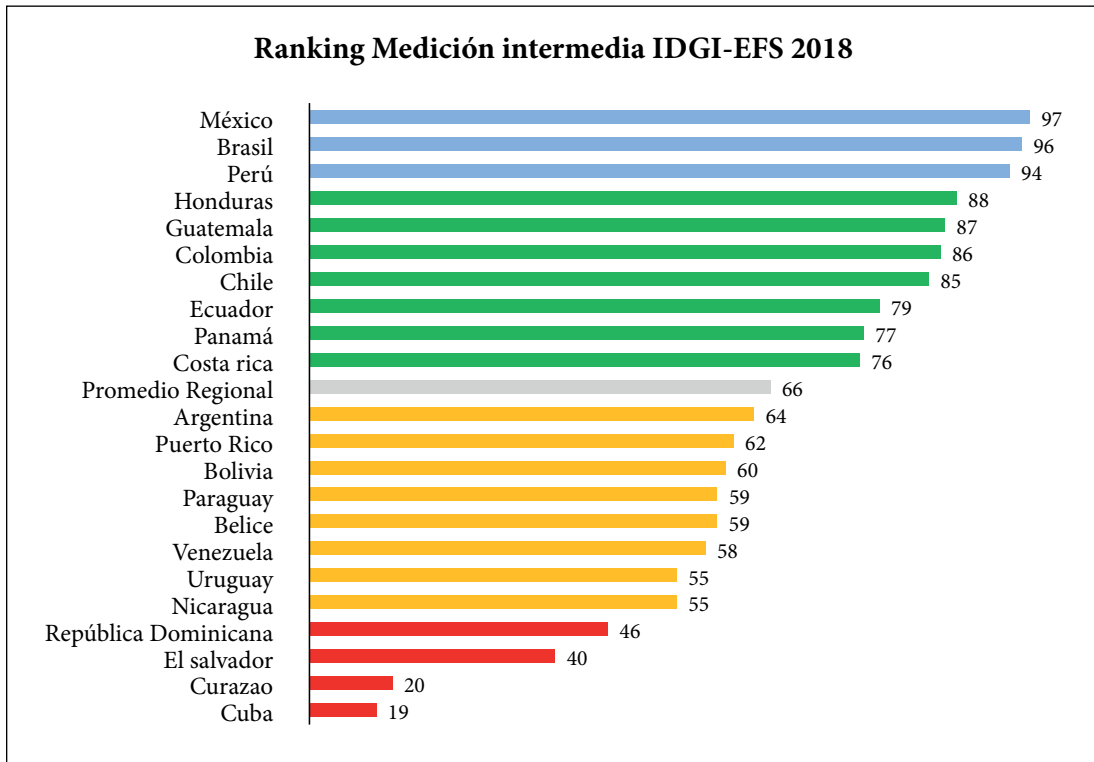
ANÁLISIS GLOBAL

El promedio regional del IDIGI-EFS para el 2018 fue de 66 puntos, indicando que la información suministrada por las EFS a través de sus portales institucionales sobre el alcance y resultados de su gestión de control presenta niveles medios en materia de información y rendición de cuentas a la ciudadanía de acuerdo con los estándares de la OLACEFS.



La Gráfica 1 “Medición intermedia - IDIGI-EFS 2018 - Ranking” presenta los resultados comparativos y los puestos ocupados por las EFS.

Grafica 1. Ranking medición intermedia -IDIGI-EFS 2018



Elaboración: AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.



En la Tabla 3 se muestran resultados generales por EFS especificando el puntaje obtenido, el lugar en el ranking y la valoración del mismo.

Tabla No. 3. IDIGI-EFS 2018 Resultados generales por EFS

| País | Entidad Fiscalizadora Superior | Puntaje Obtenido | Puesto | Valoración del resultado |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|--------|--------------------------|
| Argentina | Auditoría General de la Nación Argentina | 64 | 11 | Medio |
| Belice | Auditoría General de Belice | 59 | 14 | Medio |
| Bolivia | Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia | 60 | 13 | Medio |
| Brasil | Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil | 96 | 2 | Óptimo |
| Chile | Contraloría General de la República de Chile | 85 | 7 | Bueno |
| Colombia | Contraloría General de la República de Colombia | 86 | 6 | Bueno |
| Costa Rica | Contraloría General de la República de Costa Rica | 76 | 10 | Bueno |
| Cuba | Contraloría General de la República de Cuba | 19 | 20 | Bajo |
| Curazao | Contraloría General de Curazao | 20 | 19 | Bajo |
| Ecuador | Contraloría General del Estado de Ecuador | 79 | 8 | Medio |
| El Salvador | Corte de Cuentas de la República de El Salvador | 40 | 18 | Bajo |
| Guatemala | Contraloría General de Cuentas de Guatemala | 87 | 5 | Bueno |
| Honduras | Tribunal Superior de Cuentas de la República de Honduras | 88 | 4 | Bueno |
| México | Auditoría Superior de la Federación de México | 97 | 1 | Óptimo |
| Nicaragua | Contraloría General de la República de Nicaragua | 55 | 16 | Medio |
| Panamá | Contraloría General de la República de Panamá | 77 | 9 | Bueno |
| Paraguay | Contraloría General de la República de Paraguay | 59 | 14 | Medio |
| Perú | Contraloría General de la República de Perú | 94 | 3 | Óptimo |
| Puerto Rico | Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico | 62 | 12 | Medio |
| República Dominicana | Cámara de Cuentas de la República Dominicana | 46 | 17 | Bajo |
| Uruguay | Tribunal de Cuentas de la República Oriental del Uruguay | 55 | 16 | Medio |
| Venezuela | Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela | 58 | 15 | Bajo |

Elaboración: Corporación Acción Ciudadana Colombia –AC-Colombia

Tal como se observa en la *Gráfica 1. Medición intermedia – IDIGI-EFS 2018 - Ranking*, de un total de 22 EFS tres alcanzaron un puntaje por encima de 90 puntos: México, Brasil y Perú. La Auditoría Superior de la Federación de México con 97 puntos; el Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil con 96 y la Contraloría General de la República de Perú con 94 puntos, mostrando que la información suministrada sobre el alcance y resultados de su gestión institucional de control, cumple con los estándares de la OLACEFS en materia de información y rendición de cuentas a la ciudadanía. Provee información suficiente, detallada y oportuna. Se observa un alto grado de interés por parte de estas EFS en facilitar a la ciudadanía insumos de calidad para el ejercicio del control social sobre los distintos aspectos de la

gestión de los recursos públicos, así como de los alcances de la fiscalización. El Tribunal de Cuentas de la República de Honduras, la Contraloría General de Cuentas de Guatemala, la Contraloría General de la República de Colombia, la Contraloría General de la República de Chile, la Contraloría General del Estado de Ecuador, la Contraloría General de la República de Panamá y la Contraloría General de la República de Costa Rica, para un total de siete EFS, se ubicaron en el rango entre 70 y 89,9 puntos del *IDIGI-EFS 2018*, que indica que la información suministrada presenta niveles adecuados en materia de acceso y rendición de cuentas. El nivel de disponibilidad de la información de estas siete EFS es bueno.

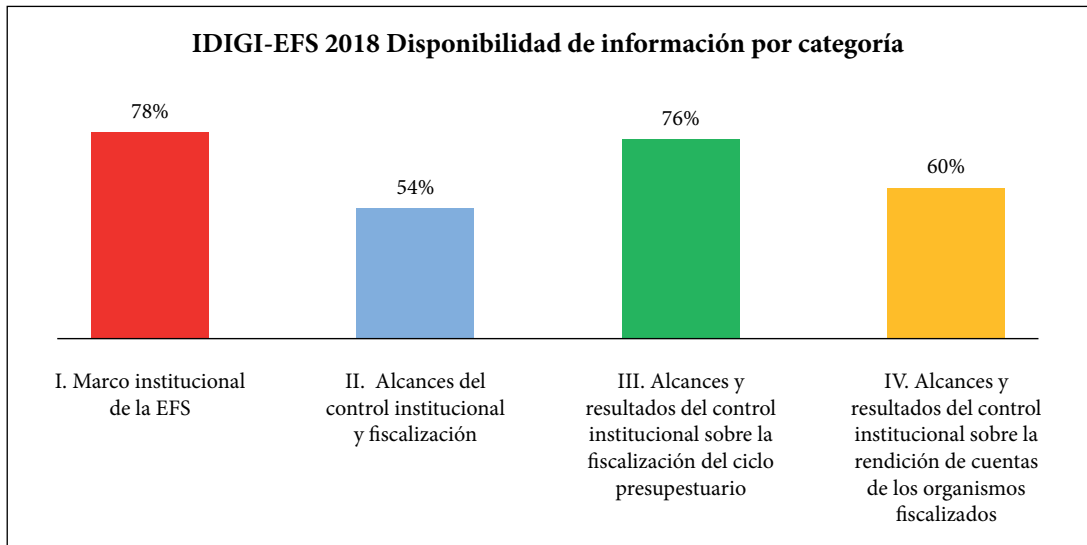
La Auditoría General de la Nación de Argentina, la Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia, la Contraloría General de la República de Paraguay, la Auditoría General de Belice, la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, el Tribunal de Cuentas de la República Oriental de Uruguay y la Contraloría General de la República de Nicaragua, para un total de ocho EFS, se ubicaron en el rango entre 50 y 69,9 puntos del *IDIGI-EFS 2018*, lo cual indica que la información suministrada a través de su portal institucional presenta niveles medios frente a los estándares de la OLACEFS en materia de información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Finalmente, se observa que la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, la Corte de Cuentas de El Salvador, la Contraloría General de Curazao y la Contraloría General de la República de Cuba, para un total de cuatro EFS, se ubicaron en el rango entre 0 y 49,9 puntos del *IDIGI-EFS 2018*, lo cual indica que la información suministrada presenta bajos niveles frente a los estándares de la OLACEFS en materia de información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Resultados por categorías de análisis

Tal como indica la Gráfica 2 *IDIGI-EFS 2018 – Disponibilidad de información por categoría*, la Categoría 1. Difusión del marco institucional de las EFS registra la mayor disponibilidad de información a la ciudadanía con un 78%, seguida por la Categoría 3. Difusión de los alcances y resultados del control institucional sobre la fiscalización del ciclo presupuestario, con el 76%. En tercer lugar, se ubica la Categoría 4. Difusión de los alcances y resultados del control institucional sobre la rendición de cuentas de los organismos fiscalizados, con el 60%; y en cuarto lugar la Categoría 2. Divulgación de los alcances del control institucional y la fiscalización, con un 54% de información disponible.

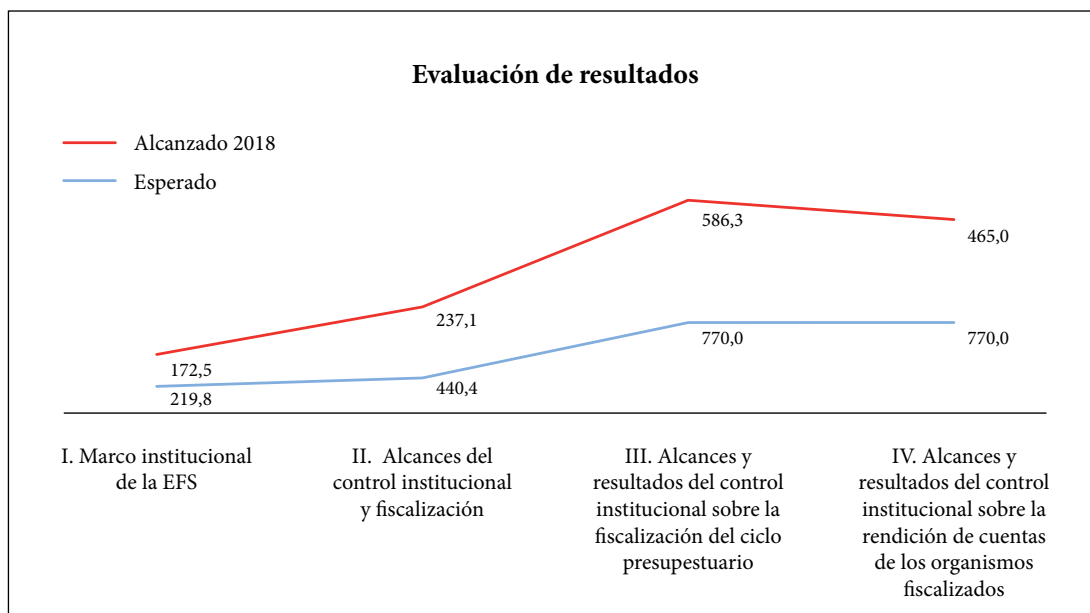
Gráfica 2. IDIGI-EFS 2018 Disponibilidad de información por categoría.



Elaboración AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

Los resultados del IDIGI-EFS 2018 por categorías permiten observar en la Gráfica 3. Evaluación de los resultados, las diferencias entre los valores esperados y los resultados obtenidos en esta medición.

Gráfica 3. Evaluación de los resultados por categorías



Elaboración AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

Esta gráfica permite observar, en primer lugar, que la brecha más importante se registra en la Categoría 4, Difusión de los alcances y resultados del control institucional de las EFS sobre la rendición de cuentas de los organismos fiscalizados, donde el valor esperado es de 770 y el obtenido es de 465 mostrando una diferencia de 305 puntos; en segundo lugar, está la Categoría 2. Divulgación de los alcances del control institucional y la fiscalización con una diferencia de 203 puntos. Estos resultados sugieren centrar los esfuerzos de las EFS en el diseño de estrategias que aumenten la disponibilidad de información relacionada con estas categorías.

b. Comparación entre los resultados obtenidos en 2017 y 2018

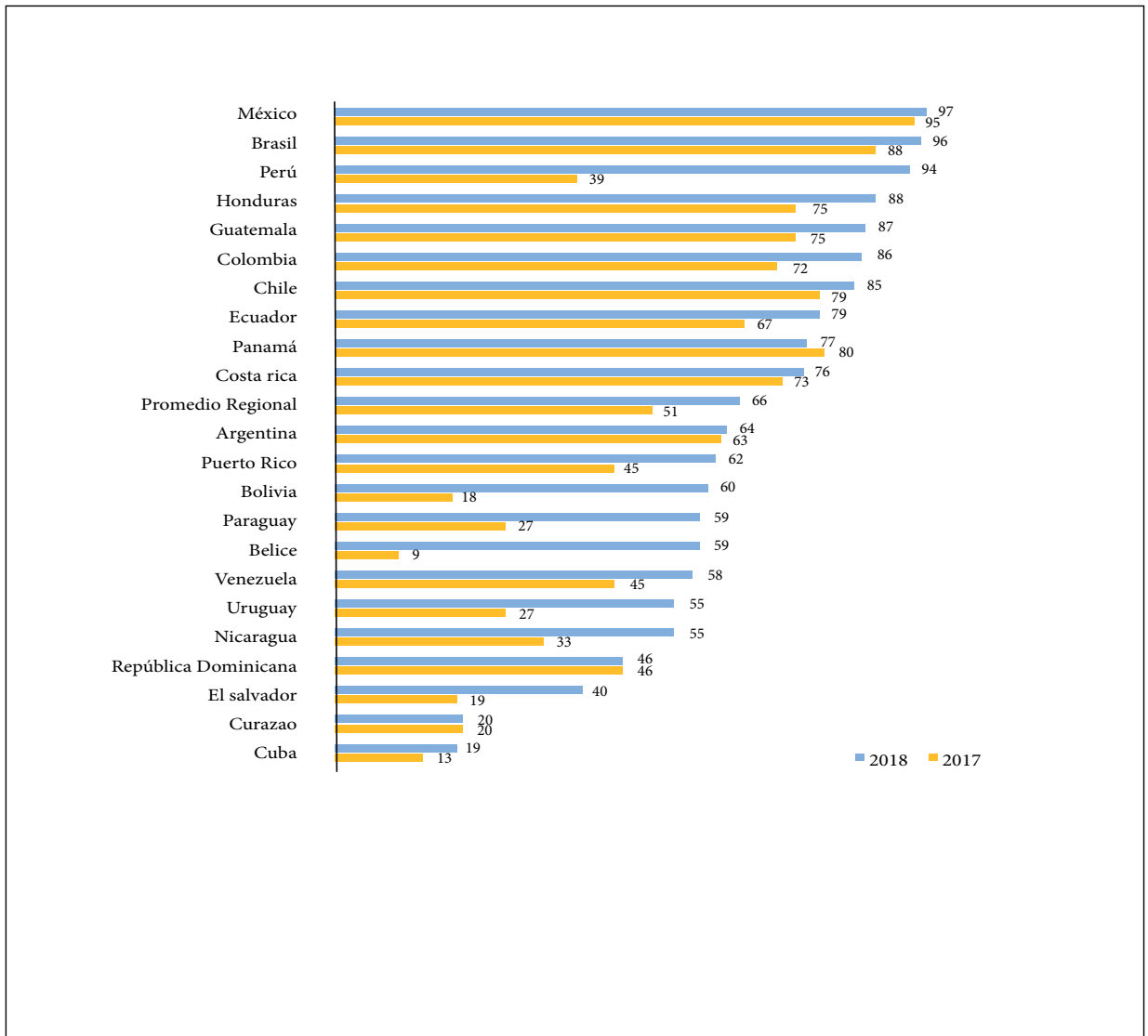
En esta sección se presentan los resultados comparativos del IDIGI-EFS obtenidos en 2017 y en 2018 para resaltar los esfuerzos realizados por las EFS en mejorar los niveles de disposición de información a la ciudadanía sobre su gestión institucional. Estos avances se ven reflejados en un incremento de 15 puntos en el promedio regional, al pasar de 51 puntos en 2017 a 66 puntos en 2018.

Al respecto se destaca la mejora en los resultados obtenidos por la Contraloría General de la República de Perú que logró un aumento de 55 puntos, al pasar de 39 en 2017 a 94 en 2018. Igualmente, la Auditoría General de Belice con un aumento de 50 puntos, al pasar de 9 en 2017 a 59 en 2018. También se reconocen los esfuerzos de la Contraloría General del Estado Plurianual de Bolivia con un incremento de 42 puntos.



De la misma manera incrementaron substancialmente los resultados en 2018 las EFS de Paraguay, Uruguay, Nicaragua y el Salvador, tal como se puede observar en la siguiente gráfica.

Gráfica 4. Ranking 2017 vs. Ranking 2018



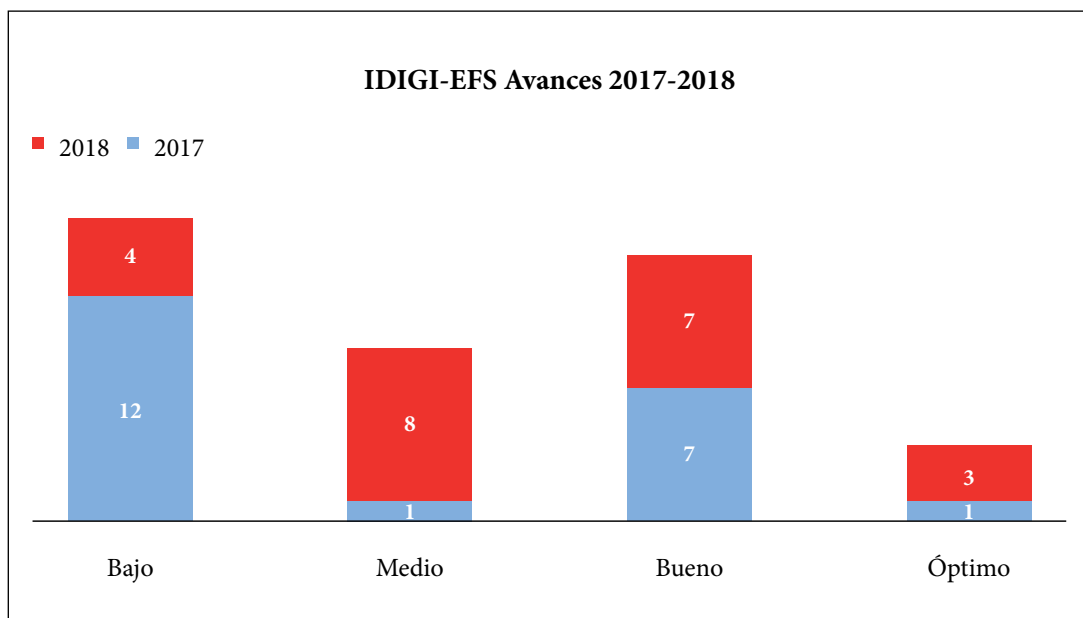
Elaboración: AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.



Estos resultados indican que es posible mejorar los niveles de disponibilidad de información en el corto plazo, considerando que los factores normativos, tecnológicos y procedimentales, entre otros, pueden ser subsanados mediante el diseño de estrategias orientadas a responder a los estándares propuestos por la OLACEFS.

Este avance se ve reflejado en la siguiente grafica.

Gráfica 5. Avances del IDIGI-EFS 2018 frente a los resultados obtenidos en 2017

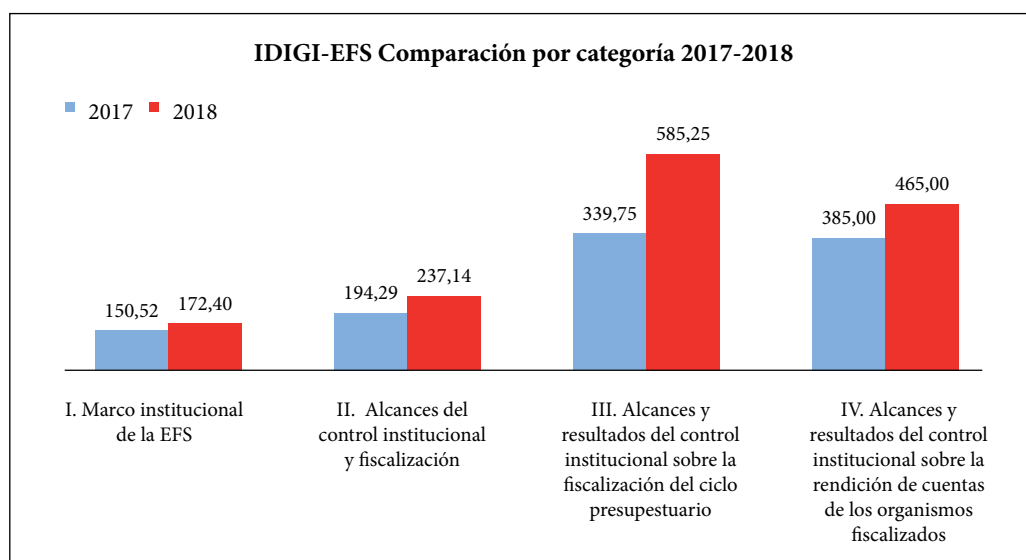


Elaboración: AC-Colombia con base en los resultados obtenidos



Finalmente, es importante destacar que en cada una de las categorías de análisis se observaron avances, destacándose la Categoría 3 Difusión de los alcances y resultados del control institucional sobre la fiscalización del ciclo presupuestario, que de manera consolidada logró incrementar 192.50 puntos al pasar de 393.75 en 2017 a 586.26 en 2018.

Gráfica 6. Comparación por categoría resultados IDIGI-EFS 2017 vs 2018



Elaboración: AC-Colombia con base en los resultados obtenidos

Además de los avances reportados en la medición intermedia de 2018, los resultados confirmaron la necesidad de examinar las estrategias de comunicación de las EFS con partes interesadas. En este sentido la siguiente sección provee información complementaria sobre el estado de dichas estrategias adicionando aspectos sustanciales que deberán ser tenidos en cuenta para mejorar el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización.

3. El estado de las estrategias de comunicación desarrolladas por las EFS.

Tal como mencionábamos en la introducción, las EFS enfrentan un desafío en materia de innovación para la producción, redacción y presentación de sus productos. Estos procesos de innovación necesariamente involucran a sus unidades o áreas de comunicación para potenciar la divulgación de los resultados de la gestión institucional a través de distintos medios.

En este sentido, este diagnóstico parte de reconocer que para las EFS establecer una comunicación clara y fluida con los ciudadanos y partes interesadas constituye una labor de suma importancia.

De ahí la necesidad de revisar el papel de las áreas de comunicación como instancias estratégicas para el cumplimiento de este objetivo, que va más allá de difundir resultados de auditorías, informes o documentos. Es necesario partir de un plan estratégico que organice la narrativa y contribuya al logro de los objetivos institucionales, de tal forma que promueva relaciones de confianza entre la institución y actores interesados a la luz de las condiciones de cada país y su marco jurídico.

En ese sentido, cobró relevancia indagar qué tanto las EFS de América Latina y el Caribe han alcanzado el desarrollo e instalación de buenas prácticas relacionadas con los principios 5 y 6 de la ISSAI 10, que indican “el derecho y la obligación de informar sobre su trabajo” y “la libertad de decidir el contenido y la oportunidad de sus informes de auditoría, al igual que sobre su publicación y divulgación”.

Para tal efecto, se revisó la situación en que operan las unidades de comunicación de las EFS, sus principales prácticas, aquellas de éxito y las que requieren fortalecimiento, a partir del desarrollo de herramientas que faciliten una relación más cercana entre las entidades fiscalizadoras, los productos generados y sus diferentes usuarios.

Para esta componente del diagnóstico se aplicó una encuesta dirigida a las unidades de comunicación, que abordó el análisis situacional en los ámbitos organizativo, funcional, imagen de la entidad, productos de las EFS y oportunidades de mejora.

Esta indagación se realizó entre el 26 de noviembre de 2018 y el 25 de enero de 2019, tiempo en el cual se respondieron 51 cuestionarios de 18 países de los 22 que conforman la OLACEFS, destacándose la EFS de Argentina con 6 cuestionarios; seguido de las EFS de Bolivia, El Salvador, Guatemala, Paraguay y Perú, con 5; las EFS de Brasil y Ecuador con 4; la EFS de Honduras con 3 y las EFS de Belice, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, México, Nicaragua, Puerto Rico y República Dominicana con una respectivamente.

La información obtenida se complementó con entrevistas semiestructuradas a los responsables y/o enlaces de comunicación de las EFS de Argentina, Perú, Chile, Costa Rica, Honduras, México, Nicaragua, Puerto Rico, Ecuador y República Dominicana, donde se abordaron aspectos tales como: factores que limitan el cumplimiento de los objetivos del área (infraestructura de comunicaciones, equipo, recurso humano); desarrollo de narrativa (cómo se identifican y definen los mensajes claves en los diferentes reportes comunicativos); estrategias de comunicación aplicada y planes de acción del área y comunicación con partes interesadas, además de la reportada en los

procesos de consulta anteriores los cuales fueron presentados en la sección 1 sobre factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017, así como los resultados de IDIGI en 2017 y 2018.

De igual manera el diagnóstico se nutrió de las opiniones y de los aportes de los participantes en el taller regional de validación sobre *“Factores endógenos y exógenos que determinan la disponibilidad de información, la facilidad de lectura y comprensión, el impacto de estrategias comunicativas y el uso de los productos de fiscalización”* realizado en Santiago de Chile los días 13 y 14 de marzo de 2019 con los responsables institucionales de las áreas de comunicación de las EFS de Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.

A manera de síntesis se presentan a continuación los aspectos más relevantes detectados que sirvieron de base para la elaboración de una propuesta de plan de acción orientada a mejorar la comunicación institucional con partes interesadas.

Algunas EFS tienen como mandato en sus leyes orgánicas o reglamentos internos la presentación de sus informes, sobre todo los anuales, a través de medios como televisión, radio, prensa escrita e internet, mientras que otras sólo establecen divulgar los informes una vez son conocidos por el Congreso y por los medios que se consideren pertinentes.

En la mayoría de los casos, las entidades fiscalizadoras reconocen en su organigrama y normatividad un área de comunicación, información o prensa, lo que implica la presencia de personal especializado para elaborar productos comunicativos y desarrollar estrategias que mejoren su presencia pública.

Sin embargo, la carencia de un protocolo generalizado sobre cómo debe realizarse la comunicación hace que apliquen diferentes prácticas en la generación de comunicados, su difusión a los medios de comunicación, la forma en que son colocados en el portal institucional o los mensajes que se difunden en las redes sociales.

En las 18 EFS que participaron en el estudio encontramos situaciones muy diversas, desde países donde no existen oficinas de comunicación y sólo tienen personal que publican los informes en su portal institucional, hasta aquellas en las que las áreas de comunicación están integradas por más de 16 personas y que además de atender acciones de comunicación tienen otras responsabilidades.

La existencia de diferentes formas de trabajo e importancia que se da al papel de la comunicación institucional hace que existan resultados diferentes entre las EFS. Por ello, preguntas tales como ¿cuántos personas deben integrar una oficina de comunicación?, ¿cómo quieren interactuar a nivel institucional con los diferentes actores interesados? y, ¿qué es lo que quieren comunicar como institución? son interrogantes que cada EFS debe responder a partir de su plan estratégico donde se plasmen sus metas y objetivos, el cual debe ser el eje central de su actividad. El cumplimiento de este plan será más efectivo en tanto exista personal que pueda responder al proceso de construcción de una narrativa acorde a la razón de ser de las EFS como garantes de la transparencia y la rendición de cuentas.

A lo largo del proceso de diagnóstico varias evidencias constataron que en la mayoría de las EFS existe un interés por fortalecer la imagen y revalorar el papel de las estructuras de comunicación, aunque existen algunas que deberán iniciar desde cero y otras que están en reestructuración.

En lo referente al marco jurídico, todas las EFS disponen de instrumentos para su vinculación con la sociedad que, si bien varían dependiendo del país, en todos los casos hay un compromiso por informar sobre su labor. Ninguna EFS consideró tener retos en este sentido, ya que estiman que su legislación es lo suficientemente clara.

Esta disponibilidad para dar a conocer el trabajo de las EFS ha permitido que todas cuenten con páginas oficiales en internet, donde se puede conocer quiénes son, qué hacen y dónde están; difundir metodologías de trabajo, programas y objetivos institucionales; marcos regulatorios y en algunos casos, hasta el acceso a bancos de datos y áreas de atención.

Sin embargo, las principales preocupaciones en este ámbito están referidas sobre todo a ¿cómo hacer más fácil el acceso a la información? a los términos jurídicos con que son elaborados los informes que hacen difícil su comprensión, a la incapacidad para ofrecer respuesta a todas las peticiones solicitadas y/o cumplir con los estándares que ellos mismos han establecido.

Otro elemento que pudimos identificar es que, pese a que la mayoría de las EFS aseguran tener procedimientos para informar, no pudimos conocer diagramas sobre cada una de las fases que siguen desde la generación de los diferentes reportes, su aprobación por la máxima o máximas autoridades, su presentación ante el Congreso y/o actores interesados y posterior socialización a través de los diferentes canales.

La sistematización de este proceso, a partir de manuales de operación, ayudaría en la definición de estrategias a seguir para la presentación de resultados ante los diferentes públicos y permitiría medir su impacto, así como la importancia que se da a cada uno de los productos generados y las plataformas a usar.

Por otra parte, existe una alta valoración del papel de las redes sociales que, aunque apenas cumplirán tres lustros, ya están presentes en todas las estrategias de comunicación. En este sentido, Las EFS, son conscientes de su importancia, y muchas cuentan con personal exclusivo para su administración, facilitando la redacción de mensajes acordes al medio y la regularidad con que se alimentan.

Lo cierto es que cualquier área de comunicación que busque fortalecer su presencia en la opinión pública debe incluir a las redes sociales en su plan general de acción, pero evaluando previamente su alcance y público objetivo al que se quiera llegar, siempre en el marco de una estrategia global para cumplir con su propósito.

Sin hacer un análisis del contenido de los mensajes que se transmiten en las redes sociales o de las estrategias aplicadas, se identificó que una característica que diferencia a las EFS es el número de las redes en las que participan. Como señaló la EFS de Argentina, “las redes sociales han adquirido un alto nivel de importancia. Abrieron la posibilidad de informar en tiempo real, de interactuar, de participar y de acercar las instituciones a las personas (...) nos permiten el contacto directo con el ciudadano y nos facilitan detectar sus necesidades, temas de conversación y tendencias”³.

En este sentido, habría que revisar y reevaluar el papel de las redes sociales como verdaderos canales de comunicación, considerando que “Las batallas políticas no se ganan en las redes sociales, pero si se pueden perder por ellas, por lo que estamos obligados a siempre -si se quiere a través de la figura del *community manager*- tomarlas en cuenta”⁴.

Pese a la presencia de las nuevas plataformas, los medios tradicionales como la prensa, radio y televisión siguen teniendo un papel preponderante, que no es minimizado por las áreas de comunicación de las EFS, como lo señalaron al destacar el papel de los boletines de prensa como principal producto generado y desde donde deberían desdoblarse los diferentes mensajes claves para otros canales.

3. Con base los datos obtenidos “Identificación de factores que incidieron en los resultados del IDIGI-EFS 2017”, Factores Tecnológicos.

4. Chao Ebergenyi, Najera Juan María, Anzálfo Baeza Sergio, Comunicación Política 2.1, Ed, UNAM, México, 2017, p. 44

Cabe destacar que algunas EFS han buscado innovar en la presentación de sus informes con nuevos instrumentos de comunicación, sin embargo, estos tendrán más efectividad a la hora de difundirse cuando cuenten con un mensaje claro y un público definido.

La existencia y uso de una agenda de trabajo es algo recurrente en la mayoría de las EFS, por lo que valdría la pena revisar la regularidad y rigurosidad con la que se elabora y cumple, ya que es un instrumento que permite la planificación, sistematización del trabajo y ayuda a evaluar el rendimiento del área a partir de objetivos específicos.

Al revisar la imagen institucional, para la mayoría de las EFS existe una buena o muy buena reputación como lo vimos en las respuestas, sin embargo, en la mayoría de los casos se carece de mediciones de opinión de sus públicos objetivos y muchas veces la imagen favorable se sustenta en que no reciben comentarios que cuestionen su labor. Tampoco se conoce qué tanto se entiende el trabajo institucional y los niveles de confianza respecto al resto de entidades públicas, más allá de los casos que toman un carácter mediático, lo que posibilitaría su comparación.

Al revisar el papel de las diversas campañas de comunicación que desarrollan, encontramos que existe poca evaluación sobre su eficiencia y grado de satisfacción entre los usuarios, a lo que se suma la falta de datos para determinar si cumplen con los objetivos, su temporalidad y si generan la narrativa adecuada.

El trabajo proactivo con actores claves para el posicionamiento de los mensajes de las EFS, aunque dicen realizarlo poco más de la mitad de las entidades, valdría la pena revalorarlo como instrumento para cambiar la forma de promoción de los informes de “campañas pagadas o contratadas con los medios” a “campañas por contenido”.

En varias entidades prevalecen las pláticas, encuentros, conferencias y videos explicativos de la institución, en donde se recomendaría incluir narrativas que expliquen de manera sencilla los resultados obtenidos de un informe, sus alcances, los daños o beneficios identificados y los resultados finales si es que se abrió algún proceso judicial, además de evidenciar en estos espacios los beneficios e impactos de la labor fiscalizadora en la vida de los ciudadanos.

Como podemos apreciar los retos que enfrentan las áreas de comunicación y la manera de tramitarlos determinarán en gran medida el posicionamiento de una narrativa que reivindique el reconocimiento de la labor fiscalizadora por parte de importantes sectores sociales y su impacto en la vida de los ciudadanos.

4. Resultados y análisis de las pruebas de facilidad y comprensión lectora de los productos de fiscalización.

Otro aspecto clave considerado en el diagnóstico y línea de base fue la realización de un ejercicio piloto para evaluar la facilidad de lectura y la comprensión de los productos de fiscalización.

Este componente del diagnóstico partió de considerar que los productos de fiscalización son esenciales para hacer de los ciudadanos y grupos de interés partícipes activos del control y de las prácticas democráticas.

En concordancia, la ISSAI 12 “*El Valor y beneficio de las Entidades Fiscalizadoras Superiores*”, principios 4 y 6 señalan la importancia de informar sobre los resultados de las auditorías, de tal forma que los ciudadanos y partes interesadas puedan pedir cuentas al gobierno y a las entidades públicas, además de reconocer que es necesario que las Entidades Fiscalizadoras Superiores -EFS puedan comunicarse de manera eficaz.⁵

Para las EFS conocer qué tan comprensibles son los productos de fiscalización y depurar sus dificultades es tan significativo como el acto mismo de poner estos textos a disposición de los ciudadanos. En este sentido, como parte de este diagnóstico y línea base se propuso identificar el estado de las capacidades de concepción, redacción textual y divulgativa de los productos de fiscalización.

Mediante la construcción de un marco conceptual orientado a evaluar la facilidad de lectura y comprensión, las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana tuvieron la oportunidad de aplicar pruebas a una selección de documentos con públicos diversos para conocer qué tanto se están dando a entender por lectores no especializados.

En este aparte se presentan los resultados y análisis de las pruebas aplicadas a una muestra de diferentes productos de fiscalización entre los que cuentan planes de control o fiscalización, informes de la gestión institucional, informes de auditoría e informes especiales o sectoriales. En primer lugar, se presentan a manera de resumen los diferentes componentes de la prueba y su aplicación, y en segundo lugar el análisis de los resultados de la prueba.

5. Distintas disposiciones de la INTOSAI referencian la importancia de una comunicación eficaz con los ciudadanos y partes interesadas. De manera expresa las Normas Internacionales de Auditoría -ISSAIs dan cuenta de ello. A continuación se relacionan algunas: ISSAI 10 “Declaración de México sobre la Independencia de las EFS, Principios 5 y 6; y la ISSAI 20 “Principios de Transparencia y Rendición de Cuentas”, Principios 5, 6, 7, 8, y 9, entre otras normativas.

a. *Componentes de la prueba y aplicación*

En sentido estricto abordaremos la expresión de facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización como un nuevo concepto en este ámbito, que habla de la facilidad o dificultad de un texto para ser leído, al tiempo que analiza la proporción de las ideas contenidas en él que son entendidas y apropiadas por parte de los lectores.

La facilidad de lectura y comprensión es fundamental cuando se trata de los productos de fiscalización. Por esta razón no solo debemos velar porque estén al acceso del ciudadano, sino que puedan ser comprendidos. De la misma manera, la importancia de las temáticas abordadas, el alcance de algunos de los objetos de fiscalización indudablemente tiene una importancia inusitada en la vida del ciudadano.



Para tal efecto, la prueba de facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización se estructuró, en el desarrollo del piloto, en 4 componentes, tal como se relaciona en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Estructuración de la prueba de facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización.

| Componentes | Descripción |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Prueba de legibilidad estándar ⁶ | Este componente de la prueba se aplica a través de motores sintácticos que pretenden derivar una idea de la claridad de un texto, evaluando aspectos como la cantidad de sílabas que contiene, la extensión de las palabras, las oraciones y otros similares. La prueba de legibilidad estándar para el castellano considera distintas fórmulas de evaluación tales como la escala de lecturabilidad de Fernández Huerta, la comprensibilidad de Gutiérrez de Polini, el nivel de perspicuidad de Szigriszt-Pazos, la escala Inflesz de Barrio Cantalejo y legibilidad “μ” de Muñoz y Muñoz. Para efectos de la presente prueba tan solo se utiliza la escala de lecturabilidad de Fernández Huertas. <i>Es muy importante advertir que tomamos los resultados de este componente de la prueba como un simple referente que no debe ni puede reemplazar los otros niveles de análisis explicados a continuación.</i> Los resultados de esta prueba fueron obtenidos mediante el uso del analizador de legibilidad de texto disponible en: https://legible.es/ |
| 2. Evaluación cuantitativa | Este componente de la prueba está referido a una evaluación de los aspectos gramaticales, estructurales, terminológicos, tipológicos y gráficos del documento, la cual fue realizada por el equipo evaluador. |
| 3. Aportes cualitativos de lectores participantes | Este componente de la prueba se realizó mediante el examen de un fragmento del documento seleccionado, desde la experiencia de lectores participantes, que aborda aspectos como: percepción del texto, opinión del participante en relación con la facilidad o dificultad de lectura y comprensión, además de explorar las posibles mejoras al documento y perspectivas de aplicabilidad y uso a contextos más allá del ámbito de la fiscalización pública. Este examen se realizó con diferentes públicos lectores según el tipo de producto de fiscalización a analizar que incluyó a estudiantes universitarios de comunicación social y periodismo y de educación secundaria, comunicadores y periodistas, legisladores y asesores legislativos, investigadores de centros de pensamiento, miembros de organizaciones de profesionales, funcionarios gubernamentales y de la entidad fiscalizadora, ciudadanos y organizaciones civiles. |
| 4. Análisis cualitativo del equipo evaluador | Este componente integra los resultados de los anteriores y esta orientado a proporcionar una visión sobre los aspectos del documento que facilitan o dificultan la lectura y comprensión de los productos de fiscalización seleccionados. |

6. Hemos incluido la prueba de legibilidad estándar a manera de información adicional y pauta, en razón que dicha evaluación brinda una apreciación “ciega” de la buscada claridad textual y no se toma como un parámetro más que circunstancial. Servirá tan solo como un referente. y 6; y la ISSAI 20 “Principios de Transparencia y Rendición de Cuentas”, Principios 5, 6, 7, 8, y 9, entre otras normativas.

Para la aplicación de la prueba, los documentos fueron seleccionados teniendo en cuenta los criterios de relevancia, actualidad e impacto, tal como se relaciona a continuación:

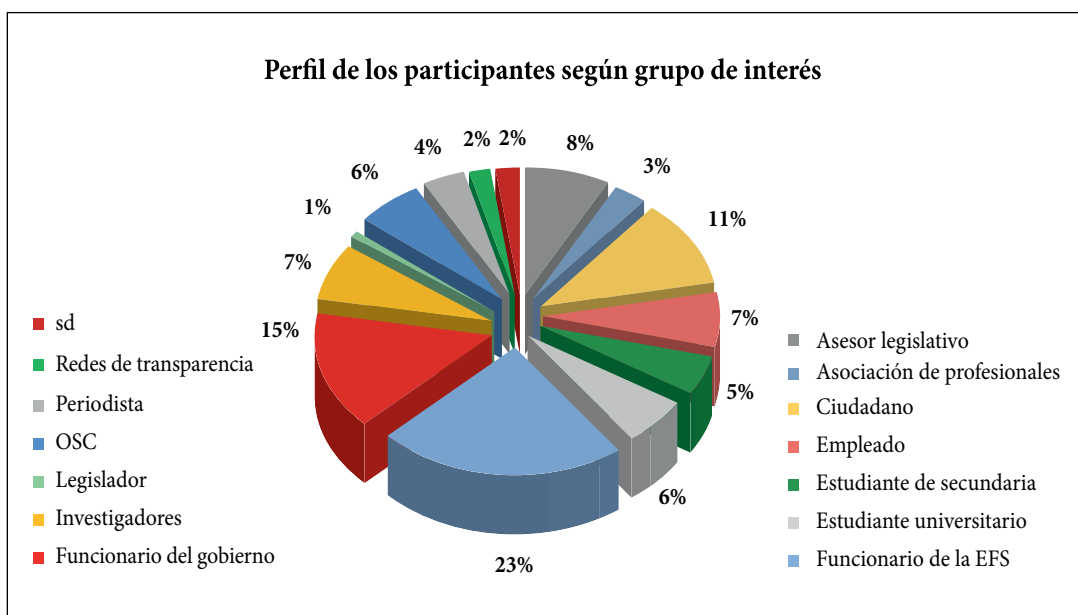
Cuadro 2. Selección de productos de fiscalización

| EFS | Producto de fiscalización | Título del documento |
|----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoría General de la Nación de Argentina | Plan Anual de Fiscalización | Programa de Acción Anual – Programa 2018 |
| | Informe de Auditoría | Verificar la gestión y controles realizados en los procedimientos de contratación de material rodante afectado al servicio de transporte ferroviario en el marco de los tratados y acuerdos internacionales celebrados en el periodo de enero de 2004 a diciembre de 2010 y su posterior administración. |
| | Informe Especial/ Sectorial | Evaluación de la gestión ambiental del Programa Nacional Concertado y Asistencia Integral de la enfermedad de Chagas. |
| | Informe de Gestión | Memoria Anual 2017 |
| Contraloría General de la República de Chile | Plan Anual de Fiscalización | Prioridades Nacionales de Auditoría 2018. |
| | Informe de Auditoría | Informe de Auditoría No. 748 de 2017 sobre Auditoría al Plan de Acción para la Infancia vulnerable implementado por el Servicio Nacional de Menores. |
| | Informe Especial / ectorial | Financiamiento fiscal del acceso gratuito a instituciones de educación superior 2017. |
| | Informe de Gestión | Informe de Gestión. Cuenta Pública 2017. |
| Contraloría General de la República de Perú | Plan de Fiscalización | Resolución de Contraloría No. 036-2018-CG. Lima 29 de enero de 2018. |
| | Informe de Auditoría | Informe de Auditoría No. 116-2018-CG/LICA-AC. Auditoría de cumplimiento a la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao S.A., Provincia y Región Callao. |
| | Informe Especial/ Sectorial | Segundo informe técnico operativo “Vigilamos contigo la reconstrucción” |
| | Informe de Gestión | Informe Ejecutivo Semestral de Gestión. Enero - junio 2018. |
| Cámara de Cuentas de la República Dominicana | Plan Anual de Fiscalización | Plan Anual de Auditoría 2018. |
| | Informe de Auditoría | Informe de Auditoría de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís, del primero de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2011. |
| | Informe Especial/ Sectorial | Informe de Investigación Especial a la Oficina Metropolitana del sistema de autobuses (OMSA), por el periodo comprendido entre el 22 de agosto de 2012 y el 17 de octubre de 2017. |
| | Informe de Gestión | Informe al Congreso Nacional. Análisis y Evaluación Presupuestaria y la Rendición de Cuentas Generales del Estado. |

Una vez realizada la selección de los productos de fiscalización se procedió a aplicar los diferentes componentes de la prueba entre el 25 de noviembre de 2018 y el 14 de febrero de 2019.

Para el caso del componente *aportes cualitativos de los lectores participantes* asistieron un total de 268 personas pertenecientes a diferentes grupos de interés, tal como se relaciona a continuación: funcionarios de la EFS (62), funcionarios del gobierno (39), ciudadanos (29), legisladores (2), asesores legislativos (22), empleados (20), investigadores (18), estudiantes universitarios (17), representantes de organizaciones civiles (17), estudiantes de secundaria (13), periodistas (11), representantes de redes de transparencia (4); y 5 personas que no determinaron su representación a algún grupo específico. La Gráfica 6 indica el perfil de los participantes según grupo de interés.

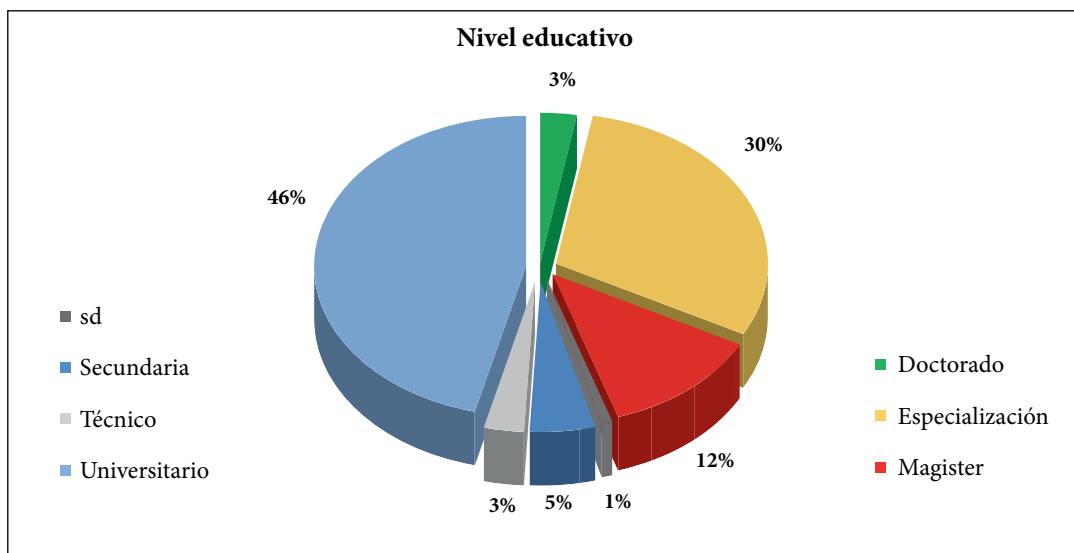
Gráfica 7. Perfil de los participantes según grupos de interés.



Elaboración: AC-Colombia con base en la información reportada por los participantes.

De igual manera, en relación con el grado de escolaridad se registró la participación lectora de 249 personas con nivel de educación superior, de los cuales 123 tienen una formación universitaria, 80 algún tipo de especialización, 33 con maestría y 9 personas con doctorado, cifras que permiten inferir que éstos tienen las capacidades para interpretar los textos puestos a su consideración. Cabe mencionar que 21 de los participantes se encuentran en un nivel educativo medio, de los cuales 14 son estudiantes de secundaria y 7 tienen educación técnica. Tan solo 2 personas no reportaron grado de escolaridad, tal como lo refleja la siguiente gráfica.

Gráfica 8. Nivel educativo.



Elaboración: AC-Colombia con base en la información reportada por los participantes.

b. **Análisis de los resultados de la prueba de facilidad lectora y comprensión de los productos de fiscalización.**

A efectos de compartir algunos de los principales resultados, a continuación, nos referimos a aquellos que surgieron como puntos recurrentes en el análisis de los textos de las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana. En este sentido, los aspectos mencionados a continuación han surgido de la observación de tendencias, construcciones problemáticas y la constatación de caminos que deben enmendarse.

Hasta donde se puede observar, no hay un patrón de tendencias o errores por modelo de documento. No todos los informes de auditoría, o todos los informes de gestión, por ejemplo, adolecen de los mismos problemas. Las EFS parecen tener distintos criterios de elaboración de los documentos según usos.

Por lo tanto, recogeremos las recomendaciones que emergen en conjunto de todos los documentos evaluados, señalando los aspectos comunes surgidos durante el diagnóstico.

A manera de elementos menores, encontramos en una gran parte de los documentos estudiados la propensión a usar la mayúscula indiscriminadamente. Sólo podemos especular sobre las razones para ello, aparte de que es una tendencia que se ha venido imponiendo en el español de América Latina. Por un lado, el deseo de darle relevancia e importancia a las entidades nombradas pareciera obligar a la práctica. Así, la mayoría de los documentos

escribe “Sociedad Civil” en lugar de “sociedad civil”, como si se tratara de una entidad u oficina; “Distribución del Presupuesto” en lugar de su equivalente con minúsculas. Esto es especialmente cierto cuando el documento se refiere a departamentos o proyectos dentro de la respectiva entidad “Programa de Control de Enfermedades”, “Departamento de Planeación Estratégica”.

En la misma línea de pensamiento, encontramos el uso indebido de palabras como “consultivo”, “transparentar”, “relacionabilidad”. Así mismo, el uso de términos técnicos no explicados, complejizan la lectura y comprensión, y con ello, reducen las posibilidades de que el lector no especializado pueda hacer un óptimo uso de los productos de fiscalización.

Ello se acrecienta, en algunos de los documentos evaluados, donde pudo notarse el uso de lenguajes indirectos, con desarrollos excesivamente largos o complejos, alejando la posibilidad de que la información adquiera una utilidad prácticas para el debate, discusión, juicio u opinión por actores diferentes a los involucrados en el proceso de fiscalización.

Si bien, como alternativa a esta situación, algunas de las EFS hacen uso de resúmenes, fichas técnicas de los informes, infografías e incluso videos que ilustren los principales resultados de los distintos informes, es claro que estas prácticas no sustituyen la responsabilidad de poner a disposición los documentos en sus versiones originales.

Hemos enfatizado en cada estudio individual la importancia de hacer un esfuerzo explícito como institución por declarar los lineamientos de los textos que se producirán. Dichos lineamientos pueden muy fácilmente ser establecidos con o sin la intervención de un proceso de acuerdo colectivo. Pero aparte de esto, puede hacerse un glosario o una guía básica de lo que debe ser cada tipo de documento, tal como pudo evidenciarse en el caso de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana que dispone de una guía para la elaboración de su Plan Anual de Fiscalización.

Consideramos importante hacer explícitas las buenas prácticas de producción textual como un insumo para los funcionarios, además de desarrollar un proceso formativo que fortalezca las capacidades de redacción en un lenguaje comprensible y claro.

5. Resultados y análisis sobre el acceso, navegación y uso de los portales institucionales.

Tal como referíamos en distintos apartes del presente diagnóstico y línea base, uno de los medios más eficaces para dar a conocer los productos de fiscalización y los resultados de la gestional institucional son los portales Web de la entidades fiscalizadoras superiores.

El reconocimiento cada vez más creciente del papel de la Web para facilitar el flujo de información y la interacción entre distintos actores sociales e institucionales colocan la facilidad de acceso a la web en la agenda global, a tal punto que importantes movimientos como el World Wide Web Consortium -W3C⁶ han venido impulsando desde 1994 la investigación y el desarrollo de estándares para la web con el propósito de contribuir a un mejor desarrollo de la Internet.⁷

En este sentido, el tema de la la facilidad de acceso a los portales institucionales fue abordado en este estudio como uno de los ejes del diagnóstico y línea base.

A partir de la revisión y análisis de estándares internacionales establecidos en las “Pautas de accesibilidad para el contenido Web” del W3C, la revisión de estudios sobre el tema elaborados por Nielsen, Carreras, Revilla y otros⁸, los modelos de gestión para el acceso Web de los gobiernos vasco, colombiano y dominicano, así como de la consideración de algunas de las variables contenidas en la metodología IDIGI-EFS, se procedió a elaborar una prueba con el propósito de obtener una visión integral del estado en el que se encuentran los portales institucionales.

La prueba integró distintas herramientas de consulta y medición construidas a partir de tres conceptos claves: el acceso, el uso y la navegación.

El *acceso* está referido a la capacidad de proveer contenidos sin importar cualquier condición de discapacidad de las personas que consultan los portales; el *uso* hace referencia a la posibilidad efectiva de que la información tenga una utilidad para los diferentes públicos, por tal razón considera aspectos tales como rapidez, simplicidad y búsqueda que contribuye a facilitar la experiencia del usuario; y la *navegación* que se refiere a la facilidad para desplazarse por todas las páginas de los portales institucionales a partir de referencias que indican en todo momento en qué lugar de la experiencia se encuentran los usuarios, qué lugares se han visitado y hacia dónde pueden dirigirse.

6. Para mayor información sobre el World Wide Web Consortium -W3C consultar: <https://www.w3.org/>

7. La creación de estándares y su implementación han sido impulsada por prestigiosas y reconocidas instituciones como el Instituto de Tecnología de Computación e Inteligencia Artificial de Massachusetts (MIT / CSAIL), el Consorcio Europeo de Investigación en Informática y Matemáticas (ERCIM), el Shonan Fujisawa de la Universidad de Keio en Japón y en la Universidad de Beihang en China.

8. Jakob Nielsen formuló en 1990 por primera vez los principios de usabilidad y diseño de Web constituyéndose en un pionero y referente en el tema estudiado; más recientemente autores como Olga Carreras y Olga Revilla han abordado el tema intentando promover la implementación de estándares Web en castellano.

a. *Metodología y resultados de la evaluación*

El análisis sobre las posibilidades de acceso, uso y navegación de los portales institucionales fue realizado considerando la aplicación de tres herramientas: 1. Una encuesta de uso; 2. Una evaluación heurística y 3. Una prueba con usuarios mediante la realización de un ejercicio de evaluación de pares.

- *Encuesta*

La *Encuesta de uso* estuvo dirigida a los administradores web de las 22 EFS cuyo propósito fue obtener información básica sobre las distintas estrategias utilizadas para optimizar la comunicación a través de sus portales institucionales.

El proceso de consulta indagó sobre los objetivos y propósitos del sitio web; los procedimientos operativos para la instalación y actualización de la información; la existencia de estudios sobre el tipo de usuarios que acceden a su portal institucional; la existencia de políticas de evaluación sobre la usabilidad de los sitios; la realización de pruebas directas con usuarios para identificar la facilidad o dificultad para encontrar la información consultada; y la realización de ejercicios de evaluación heurística como parte de sus políticas de actualización y optimización de los portales.

La encuesta fue respondida por un total de 16 EFS entre las que cuentan Argentina, Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Curazao, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana.

En relación con los objetivos de las páginas Web, la mayoría de las EFS coincidieron en afirmar que el propósito de sus portales institucionales es el de dar a conocer el quehacer institucional, la organización, los servicios y productos que ofrecen, los resultados de la fiscalización y servir como un mecanismo de rendición de cuentas, además de facilitar que la ciudadanía interponga sus denuncias. No obstante, tan sólo las EFS de Argentina, Costa Rica, Panamá, Perú y Puerto Rico afirmaron disponer de un protocolo o documento que identifica los objetivos, alcances y procedimientos operativos para la instalación y actualización de su portal institucional.

Las EFS de Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, Panamá y Puerto Rico han realizado estudios sobre el tipo de usuarios por categorías como edad, género, profesión u oficio identificando las necesidades de cada grupo y los escenarios a los que pertenecen, por ejemplo académicos, gubernamentales y sociales, entre otros.

Al indagar si cuentan con una política de evaluación sobre la facilidad de uso del sitio web y las capacidades para atender las necesidades de sus usuarios, las EFS de Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, México y Perú manifiestan tenerla.

En relación con la realización de pruebas con usuarios para identificar la facilidad y dificultad para encontrar lo que buscan en los portales Web, las EFS de Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, Perú y Puerto Rico manifiestan haber aplicado test de usuarios.

Tan solo dos EFS de las 16 que contestaron la encuesta manifestaron realizar evaluaciones heurísticas del portal institucional, tal es el caso de la EFS de Argentina que las realiza trimestralmente y la EFS de Brasil que las implementa cada seis meses.

Las EFS de Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú, afirman utilizar estos recursos para realizar modificaciones y actualizaciones de su portal institucional.

Finalmente, destacamos que como medio de verificación de la información reportada tuvimos acceso a los soportes normativos y los referidos estudios que fueron compartidos por las EFS de Belice, Costa Rica, Paraguay, Perú y Puerto Rico.

- ***Evaluación heurística***

La *evaluación heurística* fue aplicada, como ejercicio piloto a las páginas Web de las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana con el propósito de generar recomendaciones para fortalecer el diseño y desarrollo de los portales institucionales orientadas a proporcionar una mejor experiencia de uso y navegación al visitante, los cuales pueden ser consultados en los respectivos informes de las EFS evaluadas

Es importante destacar que esta prueba se construyó considerando las *Pautas de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG 2.1-2018)* de W3C adaptadas al ámbito de la fiscalización y del quehacer institucional de las EFS. Para efecto, se elaboró una matriz de evaluación, que además de establecer la concordancia con estos estándares internacionales determinó el impacto de cada una de las 62 variable sujetos de evaluación con base en la experiencia del equipo evaluador y de consultas con usuarios regulares de los portales institucionales, la cual hace parte del repositorio de información de la OLACEFS.⁹

9. El detalle de los resultados obtenidos por ls EFS pilotos evaluadas se encuentran disponibles en el repositorio de información de la OLACEFS, así: Apéndice 4. Resultados de evaluación heurística de la Auditoría General de la Nación; Apéndice 5. Resultados de evaluación heurística de la Contraloría General de la República de Chile; Apéndice 6. Resultados de evaluación heurística de la Contraloría General de la República de Perú; y Apéndice 7. Resultados de evaluación heurística de la Cámara de Cuentas de República Dominicana.

La prueba consideró la revisión de páginas claves dentro de los portales de las EFS, tales como: “inicio”, “ayuda o preguntas frecuentes”, “denuncias”, “participación ciudadana”, “informes de fiscalización”, “servicios ofrecidos”, “noticias/actualidad”, además de otras a criterios del equipo evaluador.

La evaluación heurística consideró 11 categorías de análisis: 1. Aspectos generales; 2. Identidad e información; 3. Lenguaje y redacción; 4. Rotulado; 5. Estructura y navegación; 6. Distribución de elementos en la página; 7. Búsqueda; 8. Elementos multimedia; 9. Ayuda; 10. Accesibilidad; y 11. Control y retroalimentación.

- ***Prueba con usuarios***

Para evaluar la experiencia de acceso y uso de los portales institucionales de las EFS se elaboró una prueba con usuarios regulares de los sitios Web. En este caso acudimos a la metodología de revisión de pares, donde los participantes realizaron las respectivas comprobaciones.

La prueba de usuario contempló la realización de una tarea de búsqueda específica de información que permitiera obtener la percepción del usuario respecto de la oferta de contenidos y funcionalidades del sitio. A partir de esta experiencia, el usuario debería emitir su opinión con respecto a los resultados de su búsqueda, contenidos y navegación, además de presentar sus recomendaciones.

De manera intencional la prueba solicitó la búsqueda de información específica que, con base en los resultados de la medición intermedia del IDIGI-EFS 2018, sabíamos de antemano que no se encontraba disponible en los portales institucionales o que su contenido no correspondía al enunciado en el portal. Esta intencionalidad tenía un doble propósito: por un lado, que el usuario se viera forzado a navegar por varias páginas del sitio y así poder formarse una idea más completa de la navegación y los contenidos disponibles; y por otro lado, que tuviera la oportunidad de sentir la frustración que puede experimentar un ciudadano al ingresar a un portal institucional a buscar una información específica y no encontrarla.

La prueba fue respondida por 16 usuarios que evaluaron los portales de las EFS de Argentina, Belice, Chile, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Curazao, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y el portal institucional de la OLACEFS.

De manera general, los resultados de la prueba indicaron lo siguiente:

En cuanto a la experiencia de navegación, los usuarios manifestaron algunos aspectos que facilitaron la búsqueda como la limpieza de la interfaz, la organización de la información, la disponibilidad de un motor de búsqueda, la descripción de un menú y la rotulación.

En relación con el tipo de público al que está dirigido el portal institucional, los participantes en la prueba indicaron que los sitios web de las EFS de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Honduras y República Dominicana están diseñados para el público en general, en tanto los sitios web de las EFS Belice, Costa Rica, Curazao, El Salvador, Nicaragua, OLACEFS, Perú, Puerto Rico, y Uruguay, están dirigidos más hacia un público especializado o con conocimientos de fiscalización.

Cabe destacar la opinión de uno de los usuarios con respecto al portal de la EFS de Uruguay al indicar que el lenguaje utilizado pareciera dar la impresión de que está escrito para ciudadanos uruguayos. Sin bien como equipo evaluador no compartimos esta opinión, destacamos el comentario por ser un ejemplo de la importancia de las pruebas con usuarios, ya que a partir de una opinión simple puedan considerarse transformaciones importantes para un sitio web.

Respecto al motor de búsqueda y mapa de sitio, 11 de los 16 participantes hicieron uso de ellos como recurso para realizar la tarea asignada. Los restantes 5 usuarios manifestaron no haber encontrado el motor de búsqueda ni el mapa de sitio.

En cuanto al diseño de los portales, la totalidad de los usuarios participantes manifestaron que el diseño es limpio, sencillo, bueno, claro, accesible y práctico, a pesar de no haber encontrado la información.

Tan solo dos usuarios de los 16 participantes manifestaron que no tuvieron dificultades de navegación al realizar la búsqueda. Los 14 restantes manifestaron situaciones como: “hay que descifrar la información”, “pocos o ningún elementos de ayuda al usuario”, “poca disposición de vínculos al contenido del sitio”, “no existe mapa del sitio”, “no existe formulario de contacto”, “no se actualiza con regularidad el sitio y sus noticias”, “el portal no tiene interfase interactiva”, “no dispone de opciones de acceso directo”, “hay varios sitios que no contienen información”, “el menú se desaparece”, “banners sin hipervínculos”, “puntos que parpadean”, “archivos que no abren”, “los documentos no corresponden a lo anunciado” “el motor de búsqueda no ofrece información”, “se visualiza información de manera limitada”, “abre las páginas internas muy lento”, y “el lenguaje”.

Las recomendaciones presentadas por los usuarios estuvieron dirigidas a superar las dificultades antes mencionadas tales como: actualizar la información de manera regular, incorporar un motor de búsqueda y un mapa de sitio y colocar un breve resumen en cada uno de los rotulos que describa la información presentada, entre muchas otras.

Cabe resaltar que todas las opiniones anteriores están relacionadas con algún o algunos de los aspectos analizados en la evaluación. Llamamos nuevamente la atención sobre estas apreciaciones surgidas de la práctica y su aporte al mejoramiento de los portales institucionales, en tanto son las pruebas con usuarios las que permiten saber qué tan satisfactoria es su experiencia y cómo pueden superarse las situaciones detectadas.

III. Recomendaciones.

Tal como lo mencionabamos en las líneas iniciales de esta investigación las EFS miembros de la OLACEFS han venido realizando importantes esfuerzos por publicar los informes de fiscalización de manera oportuna, simple y clara, utilizando un lenguaje comprensible para todos los públicos como respuesta a las crecientes demandas de información de los ciudadanos que exigen conocer de primera mano cómo ha sido el desempeño gubernamental.

Si bien las EFS de la región presentan asimetrías en los indicadores de disponibilidad de información sobre su gestión institucional, según los resultados obtenidos en la medición del IDIGI-EFS 2018, hay un claro reconocimiento e interés por avanzar en el cumplimiento de los estándares definidos por la OLACEFS, al tiempo que incursionan en nuevos campos de trabajo y fortalecen sus estrategias para que los productos de fiscalización adquieran una utilidad práctica para que ciudadanos y partes interesadas sean partícipes del control.

Tal como pudo corroborarse en el desarrollo del presente diagnóstico y línea base, al igual que existen buenas prácticas que pueden ser compartidas, también hay importantes retos y desafíos que enfrentar en los temas aquí investigados.

Sugerimos a continuación algunas acciones a tener en cuenta que podrían ser desarrolladas para avanzar rápidamente en el propósito de mejorar el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización desde tres perspectivas complementarias: 1. Disponibilidad de la información; 2. Estrategias de comunicación y 3. Facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización.

1. En materia de disponibilidad de información.

Considerando la experiencia de algunas de las EFS participantes en el proceso de investigación, se sugiere construir planes de mejoramiento para aumentar los niveles de disponibilidad de la información basados en las recomendaciones formuladas por el IDIGI-EFS en 2017 y 2018.

La puesta en marcha de estos planes de mejoramiento deberá considerar, entre otros aspectos, la coordinación interna entre dependencias que involucren a aquellas que generan, aprueban, difunden la información y promocionan los productos de fiscalización, así como la puesta en marcha de estrategias de divulgación interna y externa sobre los resultados del IDIGI-EFS con un doble propósito: por un lado que esta herramienta adquiera una utilidad en todos los ámbitos de la organización, y por otro lado que la ciudadanía conozca los esfuerzos realizados por las EFS para mejorar la disponibilidad de información sobre la gestión institucional.

Recordemos que en 2018 las EFS lograron aumentar la disponibilidad de información en todas las categorías de análisis. Sin embargo, llamamos la atención sobre la necesidad de enfocar los esfuerzos de mejora en la categorías 2 “Alcances del control institucional y la fiscalización” y la categoría 4 “Difusión de los resultados del control institucional sobre la rendición de cuentas de los organismos fiscalizados”, ambas referidas a la gestión y resultados de fiscalización. Hacerlo significaría avanzar en el reconocimiento público de dicha labor.

De manera especial sugerimos, además de las recomendaciones presentadas en el IDIGI-EFS 2018, ser explícitos al incorporar en los distintos productos de fiscalización información sustantiva sobre la utilidad y el impacto que reviste la labor fiscalizadora para los ciudadanos y partes interesadas.

Paralelamente, es importante identificar aquellos espacios jurídicos que permitan incorporar en el ámbito interno, normas o disposiciones con el propósito de establecer políticas y reglas para el manejo efectivo de la información que faciliten el relacionamiento con partes interesadas. Esta acción, además de favorecer la gobernanza de la información y la transparencia, tendría el efecto de permitir la reflexión sobre los retos mediatos e inmediatos que enfrentan las EFS para poner la información a disposición del público y sentar las bases para construir estrategias efectivas para el reconocimiento del valor y beneficio de la fiscalización.

Otro aspecto importante abordado en este diagnóstico y línea base está relacionado con la facilidad de acceso, uso y navegación de los portales

institucionales como principal medio para colocar a disposición la información. Al respecto, recomendamos hacer uso de las metodologías y herramientas adaptadas y aplicadas al ámbito de la fiscalización tales como la evaluación heurística y la prueba con usuarios, al momento de realizar las actualizaciones y rediseños de los sitios Web. Esto permitirá tomar las medidas para garantizar el acceso e inclusión de personas con capacidades diferentes y facilitar el uso de la información por diferentes públicos, al tiempo que se garantiza una experiencia de usuario satisfactoria.

La evaluación sobre la facilidad de acceso, uso y navegación en los portales Web podría institucionalizarse en el ámbito de la OLACEFS y de esta manera generar un estándar acorde con las tendencias globales aplicable a sus EFS miembros, de tal manera que su implementación facilite compartir las buenas prácticas que ya se están desarrollando en la región.

Entre tanto, las EFS podrían reformular aquellos enfoques de trabajo en los cuales la responsabilidad de la comunicación a través de la web está asignada de manera exclusiva a los redactores, diseñadores y desarrolladores. Es necesario considerar una mirada integral alrededor del acceso a la web como un derecho que garantiza que todos los ciudadanos puedan acceder a los contenidos y servicios ofrecidos por las EFS, sin importar sus condiciones diferenciales o por el contexto de uso, como por ejemplo las condiciones tecnológicas y geográficas.

Un primer paso es la conformación de un grupo de trabajo al interior de las EFS con capacidades para asignar recursos, motivar y planificar el desarrollo de acciones que consideren la arquitectura de la información, la evaluación de experiencia con usuarios, la participación de los responsables de los servicios que ofrecen las EFS, la revisión del comportamiento de los datos estadísticos de uso, la producción de videos y audios, y la administración de datos e incluso el desarrollo de auditorías de calidad. Profundizar en estas acciones contribuiría a que la información producida por las EFS pueda ser organizada, estructurada y comprendida por los ciudadanos y partes interesadas.

2. En materia de estrategias de comunicación.

Tal como lo hemos reiterado, mejorar el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización en América Latina y el Caribe presenta importantes retos. Si bien son destacables los esfuerzos realizados por las EFS, las unidades o áreas de comunicación juegan un papel importante en esta mejora, no solamente porque pueden facilitar la integración de diferentes áreas al interior de la organización, sino porque también pueden servir como punto de enlace con diferentes públicos externos.

Por esta razón se validaron los resultados de este diagnóstico y línea base con los responsables de las áreas de comunicación de 19 EFS con quienes se esbozó lo que sería una propuesta de plan de acción que pudiera ser implementado en sus respectivos países a partir de condiciones objetivas.

Como resultados del intercambio de experiencias, buenas prácticas e innovaciones regionales para promover el valor y beneficio de la fiscalización en la vida de los ciudadanos e impactar en la mejora de los servicios gubernamentales, se construyó una ruta de trabajo orientada a fortalecer las respectivas áreas de comunicación.

En este sentido, nuestra recomendación es compatibilizar la práctica comunicativa en el corto, mediano y largo plazo para alcanzar los objetivos de la propuesta de plan de acción, teniendo en cuenta el nivel de avance, el grado de desarrollo y las necesidades de las áreas de comunicación de cada EFS.

La compatibilización de la práctica comunicativa con la propuesta de plan de acción elaborada deberá considerar varios momentos: en primer lugar, un proceso reflexivo al interior de cada EFS que corrobore los supuestos contenidos en la propuesta de plan de acción y los objetivos determinados para cada ámbito a desarrollar; y en segundo lugar, definir las acciones particulares que se llevaran a cabo en concordancia con su planificación interna.

Los supuestos que deberán ser corroborados por las EFS son: 1. La existencia de voluntad política y compromiso de la EFS para difundir y dar a conocer los resultados de la labor institucional; 2. La realización de la labor de fiscalización bajo estándares internacionales que garantizan la calidad del control; y 3. La existencia de recursos humanos, técnicos y financieros suficientes para comunicar a la sociedad el valor y beneficio de su labor en la vida de los ciudadanos.

En relación con la definición de los objetivos, la EFS deberá tener en cuenta:

- a. En el ámbito organizacional que el área de comunicación esté vinculada de forma directa con la máxima o máximas autoridades de la entidad;
- b. En el ámbito funcional, que la EFS cuente con procedimientos, planes y protocolos para la operación de las áreas de comunicación;
- c. En el ámbito de la imagen institucional, que la EFS desarrolle y sistematice las acciones orientadas a posicionar su labor aprovechando el uso de nuevas tecnologías, en concordancia con su misión y visión institucional; y
- d. En el ámbito de los productos de comunicación, que las EFS generen productos que sean oportunos, objetivos, claros y de fácil comprensión para los ciudadanos y partes interesadas.

Para facilitar esta reflexión en la definición de los objetivos sugerimos a continuación las siguientes preguntas orientadoras asociadas a cada uno de los ámbitos considerados:

| Ámbito | Pregunta orientadora |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organizacional | ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para garantizar la difusión de la gestión institucional y promover el reconocimiento del valor y beneficio de la fiscalización en la vida de los ciudadanos? |
| Funcional | ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para cumplir con su labor de comunicación? |
| Imagen institucional | ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para promover la credibilidad y transparencia, a partir de una mayor visibilidad y accesibilidad? |
| Productos de fiscalización | ¿Qué acciones deben tomarse en cuenta para cumplir con las metas estratégicas en la difusión de la gestión institucional? |

En relación con las acciones específicas asociadas a cada uno de los ámbitos, el plan de acción presenta en detalle algunas de las tareas a desarrollar, las cuales podrán ser ajustadas y complementadas de acuerdo con las particularidades de cada una de las EFS.

Atender las anteriores consideraciones, además de asignar recursos técnicos, humanos y financieros para materializar los propósitos de una comunicación efectiva, facilitarían un mejor relacionamiento con los ciudadanos, el acceso a la información y el uso de los productos de la fiscalización.

3. En materia de facilidad de lectura y uso de los productos de fiscalización.

Por mucho tiempo los esfuerzos por comunicar los resultados del proceso de fiscalización se centraron en poner dicha información a disposición del público. Pero ahora que los países de la región tienen leyes que favorecen el acceso a la información, es necesario asegurar que el público pueda entender la información que está a su disposición. Por tal razón, la claridad en la escritura es una condición necesaria en la labor fiscalizadora.

En este sentido, tal como lo indicáramos en la sección cuatro del presente diagnóstico, la facilidad de lectura es fundamental cuando se trata de los productos de fiscalización. Ya no solo debemos velar porque estén al acceso del ciudadano, sino que éste los pueda comprender en razón a la relevancia de las temáticas abordadas y el alcance de algunos de los objetos de fiscalización que, indudablemente, tiene una importancia inusitada en su vida cotidiana.

De acuerdo con lo expresado en el marco conceptual que orientó el desarrollo de las pruebas piloto de facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización, la claridad es la condición, el comienzo y el objetivo de una comunicación eficaz y éticamente consistente. Por lo tanto, es importante que las EFS conozcan qué tan comprensibles son los productos de fiscalización y depuren sus dificultades.

Basados en los resultados de las pruebas de facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización y las buenas prácticas identificadas a partir de los pilotos desarrollados en las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana, sugerimos las siguientes recomendaciones a manera de ruta de trabajo para facilitar la lectura, comprensión y uso de los productos de fiscalización.

La generación de capacidades en las EFS para alcanzar este propósito deberá considerar al menos los siguientes aspectos:

- a. La institucionalización de grupos de discusión en los que participen las personas involucradas en la redacción, producción, comunicación y divulgación de los productos de fiscalización de tal manera que el intercambio de ideas fortalezca la calidad de la producción textual.
- b. La elaboración de una guía básica o lineamientos de política editorial que orienten la producción y estandarización de los textos según su naturaleza.
- c. La definición del perfil del público o públicos lectores a los que se quiere llegar. Una mejora en los niveles de facilidad de lectura y comprensión de los textos partirá necesariamente de resolver la pregunta ¿para quién se escribe? Si bien en muchos casos las EFS ya han definido sus lectores principales, es necesario aprovechar la potencialidad que los productos de fiscalización ofrecen en razón al impacto de sus dictámenes para el mejoramiento de la gestión pública.
- d. La elaboración de textos divulgativos de los productos de fiscalización que impacten distintos tipos de público, que garanticen la calidad técnica, la claridad del lenguaje y el diseño, de tal forma que el lector pueda comprender lo que dice el texto y para qué puede serle útil.
- e. Incorporar glosarios en los productos de fiscalización con el propósito de facilitar la interpretación de términos técnicos, siglas, conceptos de difícil comprensión. Al respecto vale la pena recordar que lo que es obvio para los redactores no siempre es claro para un público más amplio.
- f. Hacer uso de las herramientas para evaluar la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización construidas durante en este diagnóstico y línea base acudiendo a procesos de consulta con partes interesadas para conocer la opinión sobre ¿qué tan comprensibles son? ¿cuál es su utilidad por fuera del ámbito de la fiscalización y ¿de qué manera esta información puede impactar en su vida cotidiana?
- g. Realizar con frecuencia evaluaciones técnicas de los productos de fiscalización basadas en análisis gramaticales, estructurales, terminológicos, tipológicos y gráficos que complementen las consultas con partes interesadas.
- h. Hacer explícitas las buenas prácticas de producción textual con el propósito de fomentar su institucionalización y uso.

- i. Formar a los redactores de texto para que desarrollen competencias para escribir en lenguaje llano.

Finalmente, queremos animar a las EFS a revisar minuciosamente su producción textual en función de que los productos de fiscalización puedan ser de utilidad para un mayor número de lectores y públicos diversos y reiterar que los textos confusos, las palabras complicadas o en su uso no habitual impiden a los ciudadanos hacer uso de información valiosa para la comprensión del sector público, y con ello, del ejercicio de los derechos fundamentales.



Anexo 1

*Responsabilidades asignadas por el marco jurídico a las EFS
respecto del acceso a la información pública*

| EFS | Responsabilidades |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoría General de la Nación de Argentina | Designar un funcionario de la Auditoría General de la Nación como responsable del acceso a la información pública según lo dispuesto por la Ley 27.275 sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública. |
| Contraloría General de la República de Chile | La Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública crea el Consejo para la Transparencia encargado de fiscalizar el cumplimiento de la norma, las sanciones previstas por el incumplimiento de la ley son aplicadas por el consejo que puede solicitar a la Contraloría General de la República que lleve adelante el procedimiento administrativo y establezca las sanciones que correspondan. |
| Tribunal Superior de Cuentas de la República de Honduras | La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública asigna al Tribunal Superior de Cuentas las siguientes responsabilidades: a. Proponer dos candidatos a la Asamblea Nacional para la elección de comisionados para el Instituto de Acceso a la Información Pública -IAIP; b. Coordinar con el IAIP, la Secretaría de Finanzas y la Comisión de Modernización del Estado el Sistema Nacional de Información Pública cuyo propósito es integrar, sistematizar, publicar y dar acceso a la información pública por medio de todos los subsistemas de información existentes; c. Difundir de oficio y actualizar la información pública a través de diferentes medios de información institucional, en particular aquella referida a los informes de fiscalización y las resoluciones en firme; y, d. Participar en la Comisión de Depuración Documental para efectos de emitir listas de clasificación y registro de catalogación. |
| Contraloría General de la República de Paraguay | La Ley de Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental – Ley 5282/14 define a la Contraloría General de la República como fuente pública de información. Por tanto, está sujeta al cumplimiento de lo allí dispuesto, además de asignarle la responsabilidad de habilitar una oficina de acceso a la información pública encargada de recibir las solicitudes, orientar y asistir al solicitante en forma sencilla y comprensible, capacitar, actualizar y entrenar a los funcionarios encargados de la oficina. |
| Contraloría General de la República de Perú | La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Ley 27806 asigna a la Contraloría General de la República las siguientes responsabilidades: a. Cumplir de manera expresa lo estipulado en la norma; y b. Publicar información institucional sobre estructura y organización, información presupuestal, adquisición de bienes y servicios, actividades oficiales de los altos funcionarios e información relevante a criterio de la EFS, además de asignar un funcionario responsable de la difusión de la información, entre otras. |
| Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico | Varias leyes asignan responsabilidades en materia de acceso y disponibilidad de la información, tales como la Ley de Registros de Contratos (Ley 18 del 30 de octubre de 1975), la Ley de Notificación de Desfalcos (Ley 96 del 26 de junio de 1964), la Ley de Privatizaciones (Ley 136 de 2003) y la Ley para la Reforma Fiscal (Ley 103 de 2006) conocida como ley de puestos. |
| Cámara de Cuentas de la República Dominicana | La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04) que asigna la responsabilidad a la Cámara de Cuentas de publicar información en los términos establecidos en dicha ley. |

Anexo 2.

*Disposiciones reglamentarias desarrolladas por las EFS
en materia de acceso y difusión de información pública.*

| EFS | Disposiciones internas en materia de acceso y difusión de información pública de las EFS |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoría General de la Nación de Argentina | <ul style="list-style-type: none"> Disposición 20/09 que regula la publicidad de las sesiones del Colegio de Auditores Generales. Resolución No. 7702 – Anexo 1. Planificación Institucional que en su artículo 25, indica "...La resolución aprobatoria del Informe de Auditoría como así también éste con todos sus anexos se publicarán en la página de internet de la AGN. ..." |
| Contraloría General del Estado de Ecuador | <ul style="list-style-type: none"> El Acuerdo 010-CG-2015, publicado en el Registro Oficial No. 483 de 20 de abril de 2015 que reglamenta la publicación de información en la página Web de la Contraloría General del Estado, la evaluación y presentación de informes conforme las disposiciones de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El Acuerdo 004-CG-2018, publicado en el Registro Oficial No. 174, de 02 de febrero de 2018 que reglamenta la elaboración, trámite y aprobación de informes de auditoría gubernamental, predeterminación de responsabilidades y su notificación. El Acuerdo 09-CG-2017, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 08 de junio de 2017 sobre seguridad de la información, buen uso de internet, correo electrónico, control de los recursos informáticos y de telecomunicaciones. El Acuerdo 005-CG-2017, publicado en el Registro Oficial No. 992, 26 de abril de 2017 que reglamenta la clasificación de información reservada y confidencial. |
| Contraloría General de la República de Perú | <ul style="list-style-type: none"> Directiva N° 006-2016-CG/GPROD "Implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría y su publicación en el portal de transparencia estándar de la entidad", aprobada por Resolución de Contraloría N° 120-2016-CG y modificada por Resolución de Contraloría N° 222-2017-CG. Directiva N° 003-2004-CG/SGE "Normas sobre difusión y acceso a los Informes de Control Gubernamental". Aprobada por R.C. N° 061-2004-CG. |
| Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico | <ul style="list-style-type: none"> Reglamento 30 sobre distribución, publicación y disponibilidad de informes de auditoría, especiales y anuales de la Oficina del Contralor del Estado libre asociado de Puerto Rico. Reglamento 33 sobre el registro de contratos, escrituras y documentos relacionados, así como el envío de copias a la Oficina del Contralor del Estado libre asociado de Puerto Rico. |
| Cámara de Cuentas de la República Dominicana | <ul style="list-style-type: none"> Decisión de CCRD No. 2016-120, de fecha 16 de junio de 2016 sobre la aprobación del índice de Documentos e Informaciones Clasificadas 2016-2020. |

Anexo 3.

Propuesta de Plan de Acción Regional en Comunicación

| SUPUESTOS | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La EFS muestra voluntad política y compromiso para difundir y dar a conocer los resultados de la labor institucional. 2. La EFS realiza su labor de fiscalización bajo estándares internacionales que garantizan la calidad del control. 3. La EFS cuenta con recursos humanos, técnicos y financieros suficientes para comunicar a la sociedad el valor y beneficio de su labor en la vida de los ciudadanos. " | |
| Ambito organizacional | |
| <p>Objetivo: La EFS cuentan con un área de comunicación vinculada de forma directa con la maxima autoridad</p> <p>Pregunta orientadora: ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para garantizar la difusión de la gestión institucional y promover el reconocimiento del valor y beneficio de la fiscalización en la vida de los ciudadanos?</p> | |
| Acción | Descripción |
| Formular el plan acción de comunicación con base en la misión y visión de cada EFS, la participación de los responsables del área y directivos | "Definir la razón de ser institucional que responda a las preguntas: ¿Qué queremos comunicar? ¿A quién queremos llegar? ¿Cómo queremos llegar? ¿Qué recursos tendremos? ¿Qué riesgos podemos enfrentar? ¿Cómo evaluar la labor? El pla de acción de comunicación debe estar alineado al Plan Estrategico Institucional (PEI) y generar sinergias con otras áreas o dependencias de la EFS - Puede considerarse tener en cuenta estos aspectos para la formulación de un apolítica institucional de comunicaciones. " |
| Realizar el seguimiento al cumplimiento y la evaluación de resultados del plan de acción | Desarrollo, ejecución y cumplimiento del plan de acción de comunicaciones y realización de evaluaciones periódicas para determinar cumplimiento de objetivos. |
| Elaborar los productos de comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de una narrativa acorde a los principios de la EFS que a su vez serán la base para la generación de los productos de comunicación. • Toma de imágenes (foto/video) a partir del tipo de narrativa que se haya desarrollado previamente • Plan de diseño y publicación del Portal Institucional y selección de canales de redes sociales para promover los diferentes reportes • Diseño (imagen corporativa/infografías) |

| Acción | Descripción |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desarrollar actividades de análisis estratégico/evaluación | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y análisis de la información que se publica con temas/actores relacionados a la EFS • Identificación de público objetivo para desarrollo de campañas y acciones comunicativas • Elaboración y/o revisión de estudios de opinión pública para evaluar el trabajo realizado (evaluación/impacto de las políticas de comunicación, así como encargada de evaluar y sugerir referentes para el desarrollo de mensajes) • Estar atentos de los diferentes comentarios o solicitudes que se realicen a través de las áreas de atención al público como indicador de la percepción que se tiene de la EFS |
| Revisar las acciones de comunicación organizacional para unificar la narrativa y promover la identidad institucional | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación organizacional (desarrollo de estrategias del comunicación que promuevan el quehacer institucional) • Evaluación de los eventos a partir del tipo de actividad que vayan a realizar, tipo de mensaje que se quieran transmitir y actores involucrados, que contribuyan a lograr un mayor impacto |

Ambito funcional

Objetivo: La EFS cuenta con procedimientos, planes y protocolos para su operación

Pregunta orientadora: ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para cumplir con su labor de comunicación?

| Acción | Descripción |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborar un catálogo de cargos y/o puestos | Definición y asignación de funciones/perfil de cada integrante del área acorde a los objetivos y actividades contempladas en el plan de acción de comunicaciones |
| Elaborar un protocolo de operación | "Establecer cada una de las acciones a realizarse dentro de la EFS durante y después de aprobados los productos de fiscalización y otras piezas comunicativas, hasta su entrega a cualquier público interesado (Manual de flujos)" |
| Elaborar de un manual de procedimientos | <ul style="list-style-type: none"> • "Herramientas para la difusión de los principales productos/acciones de comunicación generados en torno a los informes de la EFS, incluyendo campañas • Guías para la elaboración de piezas comunicativas como: boletines, fotografías, publireportajes, video, audios, materiales para radio, materiales para televisión, conferencia de prensa, briefing, campañas institucionales, pláticas de orientación y otros tipos de reportes elaborados por la EFS" |

| Acción | Descripción |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborar un protocolo de manejo de crisis | <ul style="list-style-type: none"> "Definición de acciones sobre lo que se tiene que hacer ante una situación fuera de lo común tanto fortuita como esperada. Un directorio de autoridades/áreas de comunicación Definición de un vocero Plan de acción (tipo de respuesta que se ofrecerá) Elaboración de un mapa de riesgo" |
| Elaborar un protocolo de monitoreo | <ul style="list-style-type: none"> "Identificación de las principales fuentes a tomar cuenta en texto, audio y video ¿Qué tipo de referentes deben incluirse? ¿Cómo se jerarquizará la información?" |
| Elaborar de un plan de evaluación | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de indicadores que puedan ser medibles a partir del análisis de la información y que permitan evaluar el impacto en campañas |
| Formulación de una agenda de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un plan de trabajo diario, semanal, quincenal, mensual y/o anual |
| Revisión del marco jurídico de cada EFS para orientar la publicación/difusión de los diferentes informes | <ul style="list-style-type: none"> Revisar y socializar los marcos normativos que refieran a la EFS para la publicación de auditorías y/o informes finales, así como sus alcances jurídicos |

Imagen Institucional

Objetivo: La EFS sistematiza acciones para posicionar su labor de fiscalización, aprovechando el uso de nuevas tecnologías, en concordancia con su misión y visión institucional

Pregunta orientadora: ¿Qué acciones debe desarrollar una EFS para generar la credibilidad y transparencia, a partir de una mayor visibilidad y acceso a la información?

| Acción | Descripción |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Generar y actualizar la base de datos tanto de los informes como de los diferentes actores interesados | <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un listado de actores claves por sector - Medios de comunicación - Actores interesados Elaboración de un listado de informes publicados Elaboración de un listado de informes no publicados, en proceso y de manejo reservado |
| Elaborar de un mapa de actores | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de metodología para la identificación de actores que por su área de acción influyan en la labor de la EFS |
| Planificar y desarrollar acciones comunicativas | <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de mensajes claves Selección de los tipos de canal de información - Boletín - Redes Sociales - Imagen (video, foto) - Infografía - Entrevista - Conferencia - Campaña" |
| Revisar los indicadores de evaluación | <ul style="list-style-type: none"> Una vez desarrollados y aplicados revisión de los objetivos planteados a nivel mensual, semestral o anualmente |

| Productos de comunicación | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objetivo: La EFS desarrollará productos de comunicación para actores interesados que sean oportunos, objetivos, claros y de fácil comprensión</p> <p>Pregunta orientadora: ¿Que acciones deben tomarse en cuenta para cumplir con las metas estratégicas en la difusión de la gestión institucional?</p> | |
| Acción | Descripción |
| Implementación del plan de acción de comunicaciones | <ul style="list-style-type: none"> "Desarrollo de estrategias que respondan a los siguientes aspectos: ¿Cómo llegaremos al público objetivo? ¿Qué estrategia de cabildeo desarrollará con actores claves? ¿Qué canales usaremos? ¿De qué recursos disponemos? ¿Qué riesgos identificamos? ¿Qué plazo estableceremos para cada tarea o acción? ¿Cómo evaluaremos el trabajo? y ¿Revisión y reformulación de estrategias?" |



Apéndice 1

Directorio Regional - EFS miembros de la OLACEFS
Fecha de actualización: Marzo de 2019

1. Argentina

<http://www.agn.gov.ar>
<https://twitter.com/auditoriaagn>
<https://www.facebook.com/AuditoriaAGN/>
<https://www.youtube.com/user/AGNauditoria>
https://www.instagram.com/la_auditoria/

2. Belice

<http://www.audit.gov.bz>
<https://www.facebook.com/Supreme-Audit-Institution-Office-of-the-Auditor-General-156213241572195/>
<https://www.linkedin.com/company/supreme-audit-institution-of-belize/>

3. Bolivia

<http://www.contraloria.gob.bo>

4. Brasil

<http://portal.tcu.gov.br>
<https://twitter.com/#!/TCUoficial>
<https://www.facebook.com/TCUoficial>
<https://www.youtube.com/user/TCUoficial>
<https://www.linkedin.com/company/tribunal-de-contas-da-uniao/>
<https://www.flickr.com/photos/150778624@N04/albums>
<https://portal.tcu.gov.br/apps-tcu/> <http://www.eufiscalizo.gov.br/>

5. Chile <http://www.contraloria.cl>

<https://twitter.com/Contraloriacl>
<https://www.facebook.com/contraloriacl>
<https://www.youtube.com/user/CONTRALORIACHILE>
<https://www.instagram.com/contraloriacl/>

6. Colombia

<http://www.contraloria.gov.co>
https://twitter.com/CGR_Colombia
<https://www.facebook.com/ContraloriaColombia>
<https://www.youtube.com/user/ContraloriaColombia>
<https://www.contraloria.gov.co/#>

7. Costa Rica

<https://www.cgr.go.cr>
<https://twitter.com/cgrcostarica>
https://www.facebook.com/sharer.php?u=https%3A%2F%2Fwww.cgr.go.cr%2F04-servicios%2Fapp-moviles-tablets.html%23.W9o8_eNvmAs.facebook
<https://www.youtube.com/user/CGRCostaRica>
<https://www.linkedin.com/company/cgrcostarica>
<https://www.cgr.go.cr/04-servicios/app-moviles-tablets.html>
<https://api.whatsapp.com/send?text=App%20para%20dispositivos%20m%C3%B3viles%20y%20tablets%20-%20CGR%7C%20Costa%20Rica%20https%3A%2F%2Fwww.cgr.go.cr%2F04-servicios%2Fapp-moviles-tablets.html%23.W9o9Jk5WTc.whatsapp>

8. Cuba

<http://www.contraloria.cu>
<https://twitter.com/YOURFANPAGE>
<https://www.facebook.com/yourfanpage/>

9. Curazao

<http://www.rekenkamercuracao.cw>

10. Ecuador

<http://www.contraloria.gob.ec>

11 El Salvador

<http://www.cortedecuentas.gob.sv>
<https://twitter.com/cortedecuentas?lang=en>
<https://www.facebook.com/CorteCR/>
<https://www.youtube.com/user/cortedecuentas>

12 Guatemala

<http://www.contraloria.gob.gt> https://twitter.com/intent/follow?original_referer=https%3A%2F%2Fwww.contraloria.gob.gt%2F&ref_src=twsrc%5Etfw&screen_name=contraloria_gt&tw_p=followbutton
<https://www.facebook.com/contraloriagt/posts/1918996355073462>
https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=zP9gVBj6Ya4

13 Honduras

<http://www.tsc.gob.hn>
<https://twitter.com/tschonduras>
<https://www.facebook.com/tschonduras>

14 México

<http://www.asf.gob.mx>
<https://twitter.com/>
<https://www.facebook.com/AuditoriaSuperiordelaFederacion/>
<https://www.youtube.com/user/asf001230>
<http://blog-asf.gob.mx/>

15 Nicaragua

<https://www.cgr.gob.ni>
<https://www.facebook.com/CGRNicaragua/>
<https://co.linkedin.com/company/contraloria-general-de-la-rep-blica-de-nicaragua>

16 Panamá

<https://www.contraloria.gob.pa>
<https://twitter.com/contraloriapma>
<https://www.facebook.com/ContraloriaPma-239860499709200/?fref=ts> <https://www.youtube.com/user/CGRPANAMA>
<https://www.instagram.com/contraloriapanama/>

17 Paraguay

<http://www.contraloria.gov.py>
<https://twitter.com/contraloriapy>
<https://www.facebook.com/Contraloria-General-Paraguay-143133109073620/>

18 Perú

<http://www.contraloria.gob.pe>
<https://twitter.com/ContraloriaPeru>
<https://www.facebook.com/contraloriadelperu/>
<https://www.youtube.com/user/Contraloriadelperu>
<https://www.flickr.com/photos/fotoscontraloriaperu/>

19 Puerto Rico

<https://www.ocpr.gov.pr>
<https://twitter.com/intent/tweet?text=Landingpage&url=https%3A%2F%2Fwww.ocpr.gov.pr%2F>
<https://www.facebook.com/sharer.php?u=https%3A%2F%2Fwww.ocpr.gov.pr%2F&t=Landingpage>
<https://www.youtube.com/channel/UCvuchvoCzUAd9PtAg94bfsg>
<https://www.linkedin.com/cws/share?token&isFramed=false&url=https%3A%2F%2Fwww.ocpr.gov.pr%2F>

20 República Dominicana

<https://www.camaradecuentas.gob.do>
<https://twitter.com/CamaraCuentasRD>
<https://www.youtube.com/channel/UC2xNyZyiTfKgdYtJkylWNMw>

21 Uruguay

<http://www.tcr.gub.uy>

22 Venezuela

<http://www.cgr.gob.ve>
<https://twitter.com/cgrvenezuela>
<https://www.youtube.com/user/ContraloriaVenezuela>

Equipo Investigador



Luis Fernando Velásquez Leal

Consultor internacional. Ha participado por más de 20 años en el diseño y ejecución de estrategias institucionales y sociales para el fortalecimiento de la participación ciudadana en el control fiscal y la rendición de cuentas en América Latina, financiados por la Agencia alemana de Cooperación Técnica- GIZ, el Banco Mundial y el BID en apoyo a la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores –OLACEFS, y la Organización Centroamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores – OCCEFS. Ha desarrollado metodologías y pedagogías para el ejercicio del buen gobierno, además del diseño y ejecución de programas innovadores en el campo del desarrollo humano en contextos de alta complejidad social y política.

Actualmente se desempeña como director ejecutivo de la Corporación Acción Ciudadana Colombia – AC-Colombia, organización civil, que trabaja en la promoción y consolidación de la democracia impulsando el desarrollo de iniciativas en temas relacionados con derechos humanos; cultura de paz y reconciliación; y desarrollo social sostenible en Colombia; y a nivel internacional en la promoción de la buena gobernanza y relaciones de cooperación entre la ciudadanía y las Entidades Fiscalizadoras Superiores. lfvelasquez@ac-colombia.net



Sandra Liliana Sánchez Coca

Consultora Internacional. Ha participado en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas con perspectiva poblacional-diferencial y enfoque de derechos. Como coordinadora técnica de AC-Colombia ha liderado el acompañamiento social a comunidades en situación de vulnerabilidad, desplazamiento forzado y en proceso de reincorporación. En el ámbito internacional participó como co-investigadora del proyecto GIZ-OLACEFS para el fortalecimiento de la OLACEFS en el tema “Oportunidades para el fortalecimiento de los sistemas de fiscalización y rendición de cuentas en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS financiado por la GIZ. Actualmente se desempeña como investigadora en el marco del convenio de cooperación suscrito entre AC-Colombia y la OLACEFS para fortalecer la gobernanza en América Latina y el Caribe. 2015-2019. sandra.sanchez@ac-colombia.org



Miguel Ángel López Rojas

Consultor internacional en temas de comunicación institucional, periodista e investigador mexicano con experiencia en el desarrollo, implementación y seguimiento de estrategias de alto impacto. Ha sido corresponsal en Guatemala y Nicaragua; jefe de información en Costa Rica y México, coordinador de la mesa Internacional de Notimex. Se desempeñó como jefe del buró México para NTN24 en Colombia. Trabajó como investigador sobre los riesgos y vulnerabilidades de la comunidad LGBTI en Honduras. Actualmente participa en el equipo técnico del convenio OLACEFS-AC-Colombia. *migue65@outlook.com*



Jorge Roberto Palacio Fernández

Consultor internacional. Filósofo y Magister en filosofía, lenguaje y etología humana. Becario de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón JICA en la Universidad de Tsukuba, en Tokio. Actualmente enseña técnicas argumentativas en diversas universidades y colabora con publicaciones como El Malpensante, SoHo y Arcadia. Entre sus libros están Sin pene no hay gloria (Aguilar 2008); Pecar como Dios manda; historia sexual de los colombianos (Planeta 2010); Amor, delirio y redención (Aguilar 2016). En 2018 apareció su último libro La Vida Erótica de los Filósofos, publicado por Ediciones El Malpensante.

Dirige Braintree, empresa dedicada a asesorar a diversas organizaciones en materia de lenguaje y escritura. *palacio.roberto@gmail.com*