



**BUENAS PRÁCTICAS
COMUNICACIONALES PARA
LA VINCULACIÓN CON LA
CIUDADANÍA CON ENFOQUE
EN LA GESTIÓN DE LAS *ENTIDADES
FISCALIZADORAS SUPERIORES*
DE LA **OLACEFS****



Buenas prácticas comunicacionales para la vinculación con la ciudadanía con enfoque en la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de la OLACEFS

Se permite la reproducción, total o parcial de esta publicación siempre que sea debidamente citada.

Sugerencia de la cita: OLACEFS (2024) Buenas prácticas de comunicación para la vinculación con la ciudadanía con enfoque en la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores miembros de la OLACEFS.

Copyright ©2024 Organización Latinoamericana de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS)

Organización Latinoamericana de Entidades Fiscalizadoras Superiores



CO
LA
BO
RA
CIÓN



COMISIÓN TÉCNICA DE PRÁCTICAS DE BUENA GOBERNANZA -CTPBG-

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Dr. Xavier Mauricio Torres Maldonado, Phd.
Contralor General del Estado de la República del Ecuador
Presidente de la CTPBG

Mgs. Daniela Carolina Pazmiño Rosas
Directora Nacional de Asuntos Internacionales, Encargada
Coordinadora de Presidencia de la CTPBG

Mgs. Lesslie Salomé Yépez López
Analista de Apoyo de Auditoría 1
Enlace técnico de apoyo de la CTPBG

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
Coordinador del Proyecto

Dr. Frank Helmuth Bode Fuentes
Contralor General de Cuentas de la República de Guatemala

Equipo de trabajo:
Dr. Luis Armando Sánchez Estrada
Director de la Dirección Técnica Sectorial de Auditoría
Enlace de Coordinación de Proyecto

Dr. José Antonio de León Ydigoras
M.A. Rony Edilí Zuñiga Najarro
Dra. Lesbia Maritza Alonzo Villeda
Lic. Manuel de Jesús Hernandez Mayen
Lic. Edward Ubaldo Hernández Girón

Diseñadora
Lcda. Ana Emilia Madaí Estrada Ortiz





EFS PARTICIPANTES

Auditoría General de la Nación de Argentina
Oficina del Auditor General de Belice
Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil
Contraloría General de la República de Chile
Contraloría General de la República de Costa Rica
Contraloría General del Estado de Ecuador
Corte de Cuentas de la República de El Salvador
Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala
Auditoría Superior de la Federación de México
Contraloría General de la República de Nicaragua
Contraloría General de la República de Paraguay
Contraloría General de la República del Perú
Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Cámara de Cuentas de la República Dominicana
Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela



CON TE NI DO





| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.Transparencia en la comunicación de información | 19 |
| Buenas prácticas de transparencia y acceso a la información..... | 21 |
| 2.Política de comunicación | 25 |
| Buenas prácticas en políticas de comunicación..... | 27 |
| 3.Comunicación bidireccional | 33 |
| Buenas prácticas de comunicación bidireccional | 35 |
| 4.Equidad e Inclusión en la comunicación | 41 |
| Buenas prácticas en equidad e inclusión en la comunicación | 44 |
| 5.Diversificación de los canales de comunicación | 49 |
| Buenas prácticas de diversificación de canales de comunicación | 53 |
| 6.Relación con medios de comunicación | 61 |
| Buenas prácticas de relación con medios de comunicación | 63 |
| 7.Campañas de información y sensibilización | 69 |
| Buenas Prácticas de campañas informativas y de sensibilización | 70 |
| PROYECTOS EMBLEMÁTICOS | 75 |
| BIBLIOGRAFÍA | 83 |
| GLOSARIO | 87 |
| ANEXO | 91 |



INTRO DUC CIÓN



La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS), enfrenta importantes desafíos para identificar prácticas de buena gobernanza que contribuyan a la transparencia, rendición de cuentas y eficiencia en la gestión pública. La falta de confianza en las instituciones públicas, son problemas que requieren soluciones eficaces y sostenibles. Una de las herramientas para abordar estos desafíos es la implementación de estrategias de comunicación, que estén bien estructuradas y ejecutadas.

Las EFS tienen la responsabilidad de garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y conforme a las normativas vigentes. Para lograr esto, es esencial que los procesos de fiscalización de las auditorías sean accesibles y comprensibles para el público. Las estrategias de comunicación permiten a las EFS divulgar información de manera efectiva a través de múltiples canales, como sitios web, redes sociales y medios de comunicación tradicionales. Esto no solo aumenta la visibilidad de sus actividades, también facilita el escrutinio público, creando un entorno propicio para la transparencia y rendición de cuentas.

Es fundamental que las EFS establezcan canales de comunicación abiertos y accesibles para divulgar las actividades principales y los resultados de sus auditorías, esto implica comunicar de manera clara y efectiva los procesos de fiscalización, tanto a las entidades públicas como a la ciudadanía.

Para lograr una mayor participación ciudadana, las EFS deben crear mecanismos que faciliten la interacción con las partes interesadas durante el proceso de auditoría y en la vigilancia de la gestión pública. Es importante, además, desarrollar campañas de comunicación que enfatizan la integridad, independencia y profesionalismo de las EFS, con el objetivo de aumentar la credibilidad y la confianza en estas instituciones.

Además, debe promoverse activamente el intercambio de experiencias y conocimientos entre las EFS miembros de OLACEFS. Esto se logra con la implementación de mecanismos de colaboración, como la organización de talleres, seminarios y eventos de interés general.



Finalmente, las EFS deben aprovechar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) para mejorar la eficiencia y el alcance de sus estrategias de comunicación. Esto incluye el uso de plataformas web, redes sociales y otras herramientas digitales para llegar a una audiencia más amplia y diversa.

En virtud de estos planteamientos, el presente documento está fundamentado en información recopilada mediante reuniones en las que las EFS de Argentina, México y Perú, compartieron sus buenas prácticas implementadas en materia comunicacional; toda vez que considera la estrategia comunicacional de la OLACEFS, que está siendo desarrollada bajo el liderazgo de la EFS de Paraguay, en colaboración con la EFS de Costa Rica.

Además, se recopiló y se analizó la información sobre proyectos emblemáticos en materia de comunicación externa, compartidos por las EFS de Argentina, Belice, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela; es decir, se contó con la participación de un total de 15 EFS de la OLACEFS durante este ejercicio.

Considerando lo anterior, el propósito de este documento es fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, a través de la difusión de buenas prácticas comunicacionales para la vinculación con la ciudadanía, con enfoque en la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de la OLACEFS.

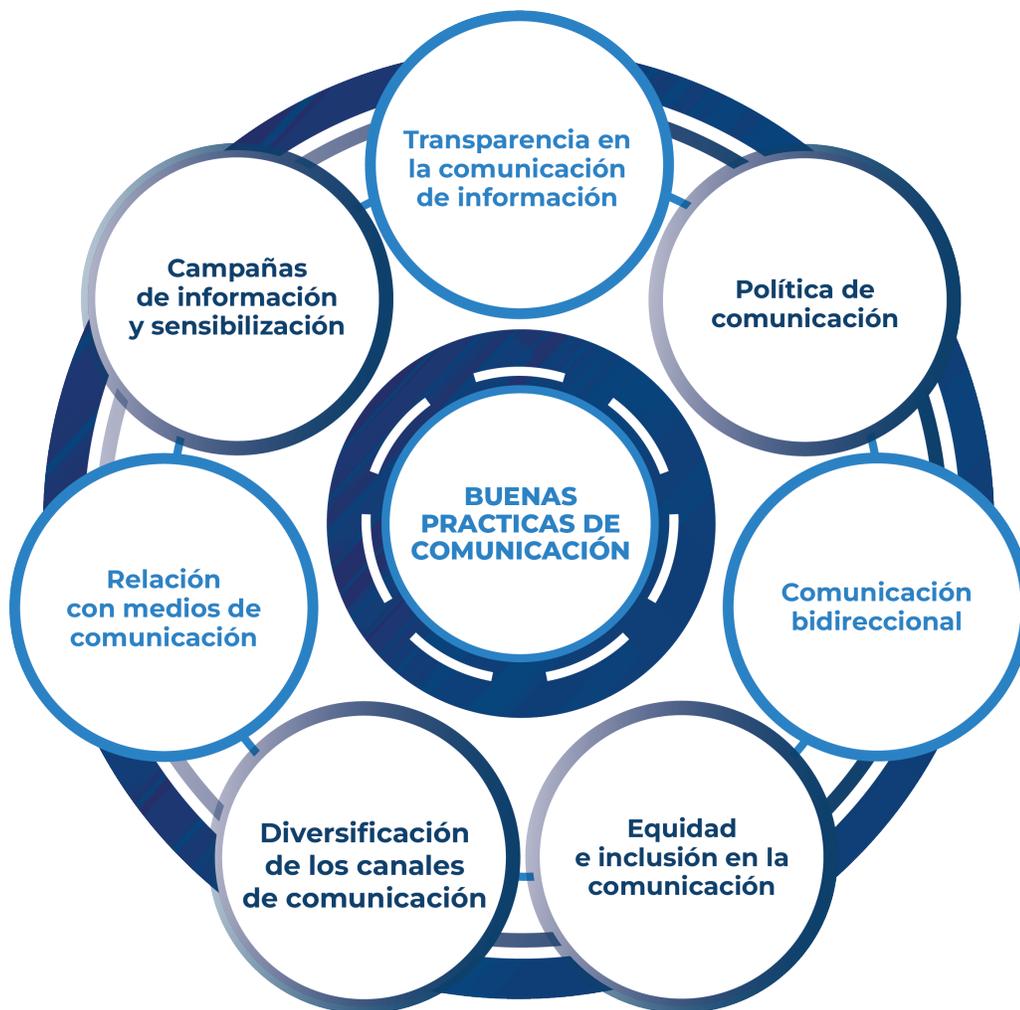
En ese sentido, el documento aborda temáticas identificadas como ejes necesarios para desarrollar y fortalecer la comunicación de las entidades de control de América Latina y el Caribe:

- 1.** Transparencia en la comunicación de información.
- 2.** Política de comunicación.
- 3.** Comunicación bidireccional
- 4.** Equidad e inclusión en la comunicación.
- 5.** Diversificación de los canales de comunicación.
- 6.** Relación con medios de comunicación.
- 7.** Campañas de información y sensibilización.



Figura 1

Ejes de comunicación para fortalecer la comunicación de las EFS



Los principales ejes de comunicación que las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) pueden implementar para fortalecer sus capacidades comunicativas.





Cada una de las temáticas contiene sus propias estrategias, las cuales se presentan a continuación:

- 1.** Garantizar que la información relevante esté disponible y accesible para todos los ciudadanos.
- 2.** Promover la implementación de una política de comunicación que impulse la transparencia, la participación ciudadana y la difusión efectiva de información veraz y oportuna.
- 3.** Fortalecer el diálogo y retroalimentación entre las Entidades Fiscalizadoras Superiores y la ciudadanía, además, promover la interacción y participación ciudadana para garantizar que las actividades y decisiones de las EFS sean accesibles y comprensibles para el público.
- 4.** Promover la equidad e inclusión para fortalecer la cohesión social, el desarrollo económico y la participación ciudadana.
- 5.** Utilizar una variedad de canales incluyendo sitios web, redes sociales y medios de comunicación tradicionales, para llegar a diferentes audiencias.
- 6.** Establecer relaciones proactivas con periodistas y medios de comunicación para asegurar una cobertura adecuada y precisa de las actividades y resultados de las EFS.
- 7.** Desarrollar campañas educativas y de concientización sobre la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

En conclusión, este documento no solo reúne un amplio abanico de experiencias y buenas prácticas implementadas por las Entidades Fiscalizadoras Superiores de la región, sino que también busca servir como una herramienta clave para mejorar las estrategias comunicacionales y, en consecuencia, fortalecer la confianza ciudadana. Al aplicar las recomendaciones aquí presentadas, las EFS estarán mejor equipadas para cumplir con su misión de promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación activa de la ciudadanía, adaptándose a las dinámicas actuales de la comunicación en un mundo cada vez más digital e interconectado.



TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Transparencia en la comunicación de información

La transparencia es uno de los pilares de la gobernanza, ya que ayuda a fomentar la confianza pública, mejorar la rendición de cuentas y promover la participación ciudadana. En este contexto, las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) juegan un papel crucial al fiscalizar la correcta gestión de los recursos públicos y evaluar el desempeño del gobierno. En consecuencia, para cumplir con esta misión, las entidades de control deben fortalecer la confianza pública en las instituciones gubernamentales.

Para lograrlo, es necesario crear canales de comunicación con la ciudadanía que sean transparentes, claros y accesibles; así como la publicación de informes de auditoría comprensibles y la implementación de políticas de datos abiertos. Además, para promover la transparencia, se debe empoderar a los ciudadanos y fomentar una gobernanza más inclusiva y participativa. Lo antes mencionado contribuye a generar una mayor eficiencia y eficacia en los resultados de la auditoría.

La política de datos abiertos es un componente primordial de la transparencia y la participación ciudadana. Con su implementación, las EFS permiten a los ciudadanos acceder a datos crudos generados por sus auditorías y otras actividades. La idea detrás de los datos abiertos es que la información pública sea accesible en formatos reutilizables, lo que permite que terceros realicen su propio análisis y verificación de los resultados auditados.

Para que esta política sea efectiva, se deben considerar los siguientes aspectos:

Toda la información debe acompañarse de una documentación clara que explique su contenido, origen y metodología. Los metadatos proporcionan el contexto necesario para que los usuarios comprendan cómo fueron recopilados y cómo pueden ser utilizados de manera efectiva. Deben estar disponibles en formatos abiertos, que faciliten su descarga y análisis por parte de cualquier interesado. Esto garantiza que los ciudadanos, investigadores y periodistas, puedan realizar análisis independientes que complementen o verifiquen los resultados oficiales.

Al proporcionar datos abiertos a los ciudadanos, las EFS fomentan una mayor participación en la vigilancia de las actividades gubernamentales. Además, genera un ciclo de retroalimentación positiva en el que los ciudadanos pueden detectar posibles errores o áreas de mejora en la gestión pública.



Las políticas de datos abiertos, por lo tanto, no solo promueven la transparencia, sino que también estimulan la innovación, el análisis independiente y una mayor rendición de cuentas.

De acuerdo con la legislación de cada país, las EFS deben garantizar el acceso a la información pública, resguardando aquella catalogada de carácter sensible y reservada.

La publicación de informes de auditoría es uno de los mecanismos más importantes para promover la rendición de cuentas. Sin embargo, es crucial que estos documentos sean accesibles y comprensibles para la ciudadanía. Tradicionalmente, los informes de auditoría suelen estar redactados en un lenguaje técnico, lo que limita su utilidad para el público en general. Para abordar este desafío, es fundamental que:

Los informes deben ser redactados en un lenguaje sencillo y claro, acompañados de resúmenes ejecutivos que destaquen los puntos clave y las conclusiones más relevantes, permite a los ciudadanos no especializados en temas de auditoría, comprender los resultados y su implicación.

Los documentos deben estar disponibles en formatos abiertos (como PDF accesible, HTML o XML) para garantizar su accesibilidad en diversas plataformas. Además, la presentación visual, como gráficos y tablas, ayuda a interpretar los datos más complejos de manera efectiva.

La accesibilidad de los informes no solo contribuye a una mejor comprensión, también permite una mayor participación en la vigilancia de la gestión pública, potenciando el control social sobre el uso de los recursos estatales.

En ese sentido, el establecimiento de un portal de transparencia actualizado y accesible es un paso esencial de apertura de las EFS a la ciudadanía. Este portal debe actuar como una ventana que permita a los ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil, académicos y otras partes interesadas, acceder a información relevante sobre las actividades, auditorías y resultados de las EFS.

Además, las EFS deben aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar sus canales de comunicación. Las redes sociales, blogs, podcasts y videos en línea son herramientas poderosas que pueden ayudar a las EFS a llegar a audiencias más jóvenes y diversificadas, que no se sienten atraídas por los medios tradicionales.

Asimismo, con el fin de apuntalar la mejora continua en las prácticas de rendición de cuentas y apertura gubernamental, es clave aprender de experiencias exitosas en la región. En



consecuencia, es preciso reconocer que varias Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) de la OLACEFS han implementado iniciativas innovadoras que pueden ser una referencia valiosa para otras instituciones. A continuación, se destacan algunas buenas prácticas regionales que han logrado fomentar una mayor participación ciudadana, propendiendo el fortalecimiento de la relación entre los entes de control y la sociedad, toda vez que se promueve un flujo de información más claro y accesible.

Buenas prácticas de transparencia y acceso a la información

Argentina tiene una política de disponibilidad de información para la ciudadanía que busca facilitar el acceso, promover la transparencia, la participación ciudadana y la innovación. Por su parte, México es uno de los líderes en la región en cuanto a datos abiertos, ha desarrollado una política robusta y cuenta con un portal de datos abiertos que permite acceder a varios datos gubernamentales.

Perú también muestra avances en la implementación de políticas de datos abiertos, el país ha trabajado en la creación de un marco normativo y en la promoción del uso de datos abiertos para mejorar la transparencia y la eficiencia gubernamental. A su vez, Costa Rica cuenta con una política similar que desarrolla con el apoyo de organizaciones internacionales, además, ha trabajado en la creación de un entorno participativo para el desarrollo de estas políticas.

La Contraloría General del Estado de Ecuador, fomenta la transparencia mediante la presentación de informes de exámenes especiales por medio de boletines de prensa publicados en la página web institucional. La EFS analiza las conclusiones de las auditorías, para identificar falencias recurrentes en la aplicación de la normativa relacionada con la administración de los recursos públicos.

La Contraloría General de la República de Chile destaca la plataforma “Semáforo Municipal”, la cual fue desarrollada para fortalecer la transparencia de la información de las entidades edilicias del país, mediante el cumplimiento de ciertas obligaciones legales o reglamentarias, tales como sus declaraciones de patrimonio e intereses, información contable, dotación de personal, entre otras. Estos antecedentes deberán actualizarse mensualmente, y a partir de su nivel de cumplimiento, estarán representados con colores rojo (incumplido), amarillo (datos por cumplir) y verde (cumplimiento).

Objetivo: Garantizar que la información relevante esté disponible y accesible para todos los ciudadanos.

Figura 2

Buenas prácticas de transparencia en la comunicación de información



Sinopsis sobre la Transparencia en la comunicación de información, esta se enfoca en que la información compartida por las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) debe ser clara, relevante, oportuna y accesible para el público.

2

**POLÍTICA DE
COMUNICACIÓN**

2. Política de comunicación

Las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) representan un papel importante en la supervisión y control de los recursos públicos, asegurando que se gestionen de manera eficiente, efectiva y transparente. Sin embargo, su función va más allá de la fiscalización financiera, cumplimiento y desempeño, por lo que deben transmitir confianza a la población, para ello es necesario la formulación de una política de comunicación robusta y bien estructurada para que las EFS cumplan con su misión de manera integral, fortaleciendo la rendición de cuentas y la confianza pública.

Una política de comunicación permite a las EFS establecer un canal abierto y transparente con la población, con el fin de dar conocer su misión, visión y valores, así como sus objetivos estratégicos. Además, esta política debe definir claramente su propósito, promover lineamientos estratégicos y garantizar que la información se divulgue de manera clara y accesible para todos.

La implementación de una política fomenta la comunicación efectiva con la ciudadanía, las EFS pueden informar cómo se están utilizando los recursos públicos y qué medidas se están tomando para corregir irregularidades. Esto también ayuda a crear un entorno en el que las entidades gubernamentales se sientan más responsables de sus acciones.

La comunicación no se limita a informar; también tiene un componente educativo, mediante la implementación de una Política, la cual las EFS pueden difundir a través de plataformas digitales, con el fin de educar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de la fiscalización, los mecanismos de control y los derechos y responsabilidades de los ciudadanos en relación con la gestión pública. Una ciudadanía informada y consciente participa activamente en los procesos democráticos.

Una política de comunicación contribuye a la vinculación de la ciudadanía con la gestión de las EFS, orientada a la inclusión y con acceso a todos los segmentos de la población, esto incluye adaptar los mensajes a diferentes idiomas y formatos accesibles. Asimismo, fomentar la participación ciudadana a través de consultas públicas y otros mecanismos participativos, puede enriquecer el proceso de fiscalización y hacer que las EFS sean más receptivas a las necesidades y preocupaciones de la sociedad.

Además, la política de comunicación, debe de fortalecer la gestión pública, y contener la estrategia de comunicación y el plan de comunicación, los cuales se interrelacionan dentro de la comunicación.



La política de comunicación debe establecer los principios y directrices generales que guíen la gestión de la comunicación interna y externa de la EFS. Ésta debe definir qué mensajes se transmitirán, a quién irán dirigidos, a través de qué canales, y con qué propósito se difundirán. Asimismo, proporciona un marco normativo y ético que regula todas las acciones comunicativas de la EFS. La política debe tener un enfoque de largo plazo sin detallar acciones específicas.

Una vez creada la Política de Comunicación, se debe implementar la Estrategia de comunicación, cuyo enfoque debe ser más específico, definiendo cómo se lograrán los objetivos establecidos en la misma. Por otro lado, debe considerar la definición de metas, público objetivo, mensajes clave, canales de comunicación y tácticas específicas. Este documento debe posicionarse como una guía para diseñar campañas de comunicación y coordinar acciones que alineen los esfuerzos de comunicación con los objetivos estratégicos de las EFS. La estrategia tiene un horizonte temporal más limitado (corto o mediano plazo) y es adaptable según los cambios en el entorno organizacional de la EFS.

Para ejecutar la Estrategia de Comunicación, se debe implementar un Plan de Comunicación, estructurado como un documento operativo que detalle de manera concreta las acciones a llevar a cabo. Para cumplir con tal propósito, el plan debe contener un calendario de actividades, asignación de recursos (humanos, financieros, materiales), responsables de cada acción, indicadores de seguimiento y evaluación. De este modo, el plan constituye una herramienta práctica que se usa día a día y se actualiza con frecuencia para reflejar el progreso o ajustes necesarios. En ese sentido, se definen plazos específicos y mecanismos de evaluación para medir el impacto de las acciones de comunicación.

En conclusión, la política de comunicación establece el marco general y los principios regentes en la materia; mientras que la estrategia de comunicación define cómo se cumplirán los objetivos de esa política. Por su parte, el plan de comunicación detalla las acciones concretas necesarias para ejecutar la estrategia.

Como se puede apreciar, el fortalecimiento de la confianza pública y la mejora de la rendición se pueden conseguir a través de la implementación de buenas prácticas que aseguren la efectividad de su aplicación. A continuación, se presentan algunas de las mejores prácticas en materia de políticas de comunicación, compartidas por EFS de la OLACEFS, las cuales se caracterizan por tener como fin una gestión comunicativa más eficiente y transparente.

Buenas prácticas en políticas de comunicación

De las Entidades Fiscalizadoras Superiores entrevistadas, la Contraloría General de la República del Perú argumentó que cuenta con una política de comunicación que rige el funcionamiento del área comunicacional en la EFS, está estructurada de forma transversal a toda la organización y cuenta con un plan de acción para cuatro años, se alinea a los objetivos estratégicos de la institución y se fundamenta en la necesidad y beneficio a la ciudadanía, sobre los pilares de la Buena Gobernanza y el Gobierno Abierto.

Asimismo, las Entidades Fiscalizadoras de Bolivia y Costa Rica, tienen a su cargo la actualización de la Política de Comunicación Interna, la cual tiene como objetivo estructurar mediante un plan integral los lineamientos que las Entidades Fiscalizadoras Superiores deben realizar para fortalecer su imagen pública y aumentar su visibilidad social, asegurando que las acciones de sus funcionarios reflejen la misión y visión institucional y contribuyan al bienestar de la sociedad.

Por su parte, México a través de un acuerdo tiene vigente la “Política de Comunicación Social del Gobierno Federal”. La misma se basa en principios de austeridad, equidad, transparencia y libertad de expresión. Tiene como objetivo, establecer estrategias de comunicación que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben observar para difundir propaganda gubernamental o campañas de promoción y publicidad; la cual se entiende como la producción y difusión en cualquier medio de comunicación, soporte tecnológico y digital solventada con recursos públicos.

El Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil (TCU) cuenta con una política de comunicación dividida en tres documentos: uno de ellos aborda la gestión de la comunicación institucional, estableciendo los objetivos de comunicación, los principios, la definición de roles y responsabilidades, los canales de comunicación externa y las orientaciones para la comunicación interna. Otro documento de la política regula la relación de los servidores del TCU con la prensa. Finalmente, se incluyen orientaciones específicas sobre la edición, impresión y divulgación de publicaciones institucionales del Tribunal de Cuentas de la Unión. Las acciones de comunicación se estructuran en un plan de comunicación (revisado semestralmente) y están alineadas al Plan Estratégico del TCU.

Objetivo: Promover la implementación de una política de comunicación que impulse la transparencia, la participación ciudadana y la difusión efectiva de información veraz y oportuna

Figura 3

Buenas prácticas la implementación de Política Pública



El segundo eje promueve la importancia de implementar una Política de Comunicación que promueva una gestión eficiente, efectiva y transparente.



Figura 4

Buenas prácticas de planificación estratégica



La planificación estratégica debe considerar la implementación de una política, una estrategia y un plan de comunicación para alcanzar los objetivos institucionales.



A large, light blue number '3' is positioned on the left side of the page. The background is a solid dark blue with a pattern of diagonal lines in various shades of blue, creating a sense of depth and movement.

COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

3. Comunicación bidireccional

La comunicación bidireccional entre las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) y la ciudadanía es esencial para fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. A diferencia de la comunicación unidireccional, donde las EFS simplemente emiten información, la comunicación bidireccional implica un intercambio activo de ideas, opiniones y retroalimentación entre ambas partes. Esto crea un diálogo constructivo que puede mejorar la efectividad del trabajo de las EFS y fortalece la confianza en las instituciones.

Además, la comunicación bidireccional empodera a los ciudadanos al darles la oportunidad de influir en las decisiones públicas. A través de este diálogo, la ciudadanía no solo tiene acceso a la información, sino que también tiene la capacidad de influir en cómo se gestionan los recursos públicos y cómo se corrigen las deficiencias identificadas en las auditorías.

Las EFS deben demostrar que están escuchando y respondiendo las inquietudes ciudadanas, ya sea ajustando sus procesos de auditoría o proporcionando explicaciones más detalladas sobre temas complejos. Para que la comunicación sea bidireccional, las EFS deben crear canales que permitan a los ciudadanos ofrecer retroalimentación, plantear preguntas y expresar sus preocupaciones; lo cual conlleva establecer canales de comunicación como: sitios web, redes sociales, correo electrónico y líneas telefónicas, para facilitar la interacción con la ciudadanía.

Las actitudes y las opiniones de los ciudadanos pueden ser identificadas a través de sus acciones. Analizar la participación ciudadana en cada Entidad Fiscalizadora Superior (EFS) permite evaluar el panorama desde la perspectiva del usuario de los servicios públicos.

Para fomentar la comunicación bidireccional, las EFS deben presentar a la ciudadanía los mecanismos de contribución social (Módulo de contribución social), para recibir comentarios y sugerencias en la elaboración de sus normativas, esto permite que los ciudadanos aporten sus perspectivas y conocimientos, lo que resulta en normativas más inclusivas y efectivas.

El módulo de contribución social es una herramienta importante que facilita la interacción entre las EFS y la ciudadanía. A través de este módulo, las EFS pueden recopilar y analizar opiniones de los ciudadanos, incorporando sus sugerencias en el desarrollo de políticas y procedimientos. Esta retroalimentación de información no solo mejora la calidad de las normativas, también promueve un sentido de propiedad y responsabilidad compartida entre los ciudadanos.



Los buzones físicos para la presentación de denuncias representan una herramienta efectiva que fortalece la comunicación entre las EFS y la ciudadanía, al ofrecer un canal accesible y seguro para que los ciudadanos reporten posibles irregularidades o denuncien actos de corrupción.

Esta práctica fomenta la confianza y la participación activa de la comunidad en la vigilancia de la gestión pública, permitiendo a las EFS recibir información valiosa que puede ser difícil de obtener a través de otros medios. Además, al facilitar un espacio físico donde las personas se sientan cómodas expresando sus inquietudes, se promueve una cultura de transparencia y rendición de cuentas, clave para una democracia sólida.

Las EFS deben implementar mecanismos de retroalimentación que permitan a los denunciantes conocer los avances y las acciones tomadas en respuesta a sus inquietudes. De la mano con los buzones, se deben crear herramientas tecnológicas específicas para este proceso, los sitios web son la mejor opción para que los ciudadanos puedan realizar sus consultas y/o sugerencias.

Es conveniente que las EFS fomenten la participación ciudadana, asumiendo la responsabilidad de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los recursos públicos. Por otro lado, la inclusión de la ciudadanía en sus procesos, desde la planificación hasta la ejecución de sus estrategias, fortalece su legitimidad y efectividad, lo cual releva la importancia de la comunicación externa.

Para institucionalizar la participación ciudadana, algunas EFS han realizado modificaciones a sus marcos normativos. Estos cambios incluyen la incorporación de mecanismos específicos para la participación ciudadana en el ciclo del control gubernamental.

La relación entre las EFS y los ciudadanos se basa en una colaboración mutua donde los aportes enriquecen los procesos de toma de decisiones, sin comprometer la independencia y el criterio final de los entes de control. Esto es fundamental para la efectividad de la fiscalización y la confianza pública en las instituciones.

La colaboración con los ciudadanos permite a las EFS identificar áreas problemáticas que no son visibles a través de los métodos tradicionales de auditoría. Además, involucra a la comunidad en el proceso de fiscalización, creando un sentido de responsabilidad compartida y empoderando a los ciudadanos para que actúen como vigilantes de los recursos públicos.



En conclusión, las Entidades Fiscalizadoras Superiores deben responder a las necesidades de la ciudadanía, manteniendo una comunicación activa a la cual se le de seguimiento y retroalimentación. A continuación, se presentan algunas de las mejores prácticas en materia de comunicación bidireccional, compartidas por EFS de la OLACEFS, las cuales se caracterizan por tener como fin una gestión comunicativa más eficiente y transparente.

Buenas prácticas de comunicación bidireccional

La Auditoría General de la Nación de Argentina (AGN), involucra a la ciudadanía en los procesos de auditoría, desde la planificación, esto ayuda a mejorar la rendición de cuentas y fortalece la legitimidad y eficacia de la fiscalización.

Asimismo, la EFS de Brasil cuenta con el proyecto emblemático denominado “Asignación de profesionales de comunicación en la Secretaría General de Control Externo”, el cual tiene como objetivo perfeccionar y ampliar la comunicación institucional mediante la cercanía diaria de profesionales de comunicación en la rutina de las unidades de control de la Secretaría General de Control Externo.

La Contraloría General de la República de Chile posee un Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil, COSOC, de carácter consultivo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tienen relación con las funciones de la Contraloría General. El objetivo de su funcionamiento radica en emitir su opinión respecto de todas aquellas materias que se refieren al cumplimiento del mandato del Órgano Fiscalizador y su impacto en los diversos ámbitos de interés de las personas. Finalmente, cabe destacar que el Consejo sesiona ordinariamente al menos dos veces al año, y cuenta con la honorable presencia del Contralor General en sus reuniones.

La Contraloría General de Cuentas de Guatemala, desarrolla el programa “Municipio Fiscalizado”, que consiste en realizar visitas rutinarias en las distintas instituciones públicas presentes en la jurisdicción municipal, se evalúan variables como asistencia, resultados, cobertura, percepción ciudadana, entre otros, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que impacten en beneficio de los ciudadanos.

La Oficina del Auditor General de Belice desarrolló el programa “Identificar, difundir y promover las mejores prácticas, normas internacionales, metodologías e instrumentos en la lucha contra la corrupción”, la cual es una iniciativa de diálogo ciudadano sostenible orientada a promover reformas institucionales que mejoren la calidad de la auditoría y la eficacia del control de la corrupción. Además, contribuye a la participación ciudadana, inclusión social, estrategia de diálogo con la sociedad civil, transparencia y rendición de cuentas.

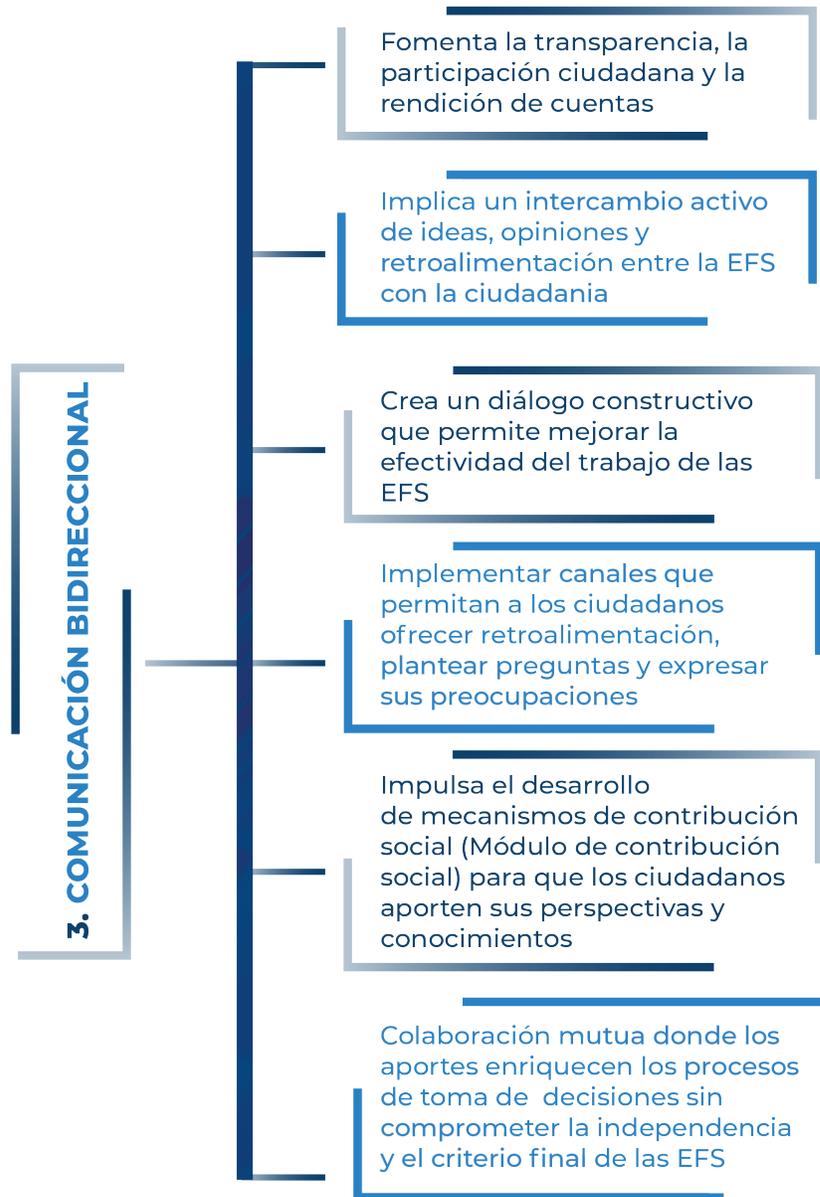


El programa en mención, tiene dentro de sus objetivos fortalecer los actores institucionales y no institucionales internos y externos (socios estratégicos, grupos de interés, presión, grupos, grupos de oposición y grupos pasivos) para que detecten y prevengan conjuntamente actividades delictivas contra las finanzas públicas, promover la transparencia y la rendición de cuentas para impulsar el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 16.5 (Reducir significativamente la corrupción y el soborno en todas sus formas) y el objetivo 16.6 (Crear instituciones efectivas y transparentes en todos niveles) que rindan cuentas del ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.

Objetivo: Fortalecer el diálogo y retroalimentación entre las Entidades Fiscalizadoras Superiores y la ciudadanía, además, promover la interacción y participación ciudadana para garantizar que las actividades y decisiones de las EFS sean accesibles y comprensibles para el público.

Figura 5

Buenas prácticas de comunicación bidireccional



La comunicación bidireccional establece la importancia de una comunicación activa entre la Entidad Fiscalizadora Superior (EFS) y los ciudadanos.

4

**EQUIDAD E
INCLUSIÓN EN LA
COMUNICACIÓN**

4. Equidad e Inclusión en la comunicación

Las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), tienen un rol esencial en promover los principios de igualdad, equidad e inclusión mediante su labor de atención a la ciudadanía y la fiscalización. La forma en que se comunican con la población es clave para reflejar estos valores. La comunicación de las EFS debe ser clara, accesible y comprensible para todas las personas, independientemente de su nivel educativo, discapacidad, origen étnico o del idioma.

Para las EFS, garantizar la comunicación efectiva hacia las personas con discapacidad y comunidades indígenas cuya comunicación se basa en lenguas ancestrales, es esencial para una vinculación con la gestión de las EFS con enfoque inclusivo y equitativo. En primer lugar, en lo que respecta a las personas con discapacidad, las EFS deben implementar prácticas de accesibilidad que aseguren que toda la información y los procesos sean inclusivos.

Otras medidas a considerar son la adaptación de las instalaciones físicas de las entidades de control para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, y la capacitación del personal en materia de técnicas de comunicación inclusiva para interactuar eficazmente con estas personas.

Por otro lado, las EFS deben garantizar que toda la información y documentación que produzcan esté disponible en formatos accesibles. Esto incluye proporcionar documentos en sistema braille, en formato de texto grande, y digitales compatibles con tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla. Se releva también la importancia de ofrecer versiones en audio para personas con discapacidad visual. De este modo, los sitios web y plataformas digitales deben cumplir con las normas de accesibilidad web (WCAG), para asegurar que sean navegables para personas con diferentes tipos de discapacidad.

Una herramienta establecida en la WCAG es el uso de texto alternativo (llamado ALT-TEXT, texto que acompaña a las imágenes y que leen en alto los lectores de pantalla, como forma de ayuda a las personas con discapacidad visual para que naveguen por la web.), para hacer que las imágenes en formato JPG, PNG u otro formato sean accesibles, se debe considerar el uso de herramientas similares en los medios digitales y las redes sociales.

En cuanto a las comunidades indígenas que no hablan los idiomas oficiales, es esencial que las EFS utilicen intérpretes y traductores capacitados en las lenguas regionales, tomando en cuenta el contexto cultural de cada comunidad. La traducción de documentos y la



facilitación de reuniones en las lenguas maternas de las comunidades, no solo respetan la identidad cultural, sino que también aseguran una comprensión precisa de la información relevante para la fiscalización. La colaboración con líderes comunitarios y miembros locales es una estrategia que permitiría adaptar tanto los documentos técnicos como el material comunicacional, a las prácticas culturales y las formas de comunicación tradicionales; de este modo, se puede mejorar significativamente la efectividad de la interacción y la recepción de la información.

Es de gran relevancia brindar al personal de las EFS capacitaciones sobre sensibilidad cultural e importancia de la inclusión, por cuanto estas habilidades preparan a los colaboradores de los entes de control para abordar las diversas necesidades de comunicación con respeto y conocimiento. Al comprender las particularidades culturales y lingüísticas, el personal puede evitar malentendidos y construir relaciones de confianza con las personas y comunidades involucradas.

Además, es importante que las EFS adopten un enfoque proactivo en la búsqueda de retroalimentación y en la evaluación de la efectividad de sus prácticas de comunicación. Esto implica no solo solicitar la opinión de las personas con discapacidad y de las comunidades indígenas sobre cómo mejorar la accesibilidad y la comprensión, sino también ajustar las estrategias de comunicación basadas en esa retroalimentación. Este enfoque participativo asegura que las EFS se mantengan alineadas con las necesidades reales de los ciudadanos y continúen promoviendo una fiscalización inclusiva y efectiva.

Asimismo, la utilización de un lenguaje accesible facilita la participación ciudadana en el proceso de fiscalización. Cuando las personas entienden mejor los informes de auditoría, pueden involucrarse activamente en el seguimiento y la evaluación de las acciones del gobierno, aportando sus propias perspectivas y conocimientos.

Otra buena práctica de comunicación inclusiva, constituye el uso de subtítulos en videos que sean leídos por un software, de modo que el mensaje pueda ser comprendido por todas las personas que tienen discapacidad auditiva, neurodiversidades intelectuales o que no hablan el idioma oficial. En eventos digitales en vivo, se recomienda contar con la producción simultánea de subtítulos en el idioma local.

El personal de las EFS debe recibir capacitación continua en comunicación inclusiva y en el uso de tecnologías de asistencia. La formación debe incluir cómo interactuar de manera respetuosa y efectiva con personas con diferentes tipos de discapacidad. Esto puede incluir talleres sobre lenguaje inclusivo, técnicas de comunicación con personas con discapacidad



auditiva o visual, y cómo asistir a personas con movilidad reducida de manera adecuada. La sensibilización ayuda a evitar malentendidos y a promover una cultura de respeto y empatía.

Las Entidades de Fiscalización Superior pueden mejorar significativamente su vínculo de comunicación con la ciudadanía promoviendo el uso efectivo de los idiomas y lenguas importantes para la población de cada país. Además, establecer una política de multilingüismo sólida es esencial y asegura que la información sea accesible para una mayor parte de la población, también refuerza el compromiso de la EFS con la inclusión y la transparencia. De esta manera, los ciudadanos pueden comprender plenamente el trabajo y los resultados de la gestión, independientemente de su lengua materna.

Además, las EFS deben colaborar estrechamente con comunidades locales y líderes comunitarios para adaptar sus estrategias de comunicación a las realidades lingüísticas y culturales específicas. Esto implica organizar eventos, foros y audiencias en varios idiomas para captar las opiniones y preocupaciones de la ciudadanía de manera inclusiva. La colaboración con organizaciones comunitarias también puede proporcionar información valiosa sobre las necesidades lingüísticas y ayuda a implementar prácticas de comunicación que sean culturalmente relevantes. Al adoptar estas estrategias, las EFS no solo mejoran su relación con la ciudadanía, sino que también fortalecen la confianza pública y la eficacia de sus funciones de fiscalización.

La implementación de tecnologías de traducción y herramientas de accesibilidad es esencial. Las EFS deben invertir en plataformas de traducción automática, servicios de interpretación en línea y herramientas que faciliten la traducción de documentos y la comunicación en varios idiomas. También es importante que el sitio web de la EFS sea accesible en varios idiomas. La utilización de estas tecnologías puede mejorar la eficiencia y la efectividad en la comunicación con una audiencia diversa.

Asimismo, las EFS deben integrar el uso de múltiples idiomas en sus plataformas digitales y servicios de atención al público. Esto incluye ofrecer versiones traducidas de sus sitios web, informes, y comunicados en los idiomas relevantes, así como proporcionar asistencia en diferentes lenguas a través de líneas telefónicas y chats en línea. Este enfoque no solo mejora la accesibilidad de la información, también permite a los ciudadanos expresar sus preocupaciones y obtener respuestas en su idioma. La presencia activa de varios idiomas en las plataformas digitales y los servicios de atención contribuye a una mayor participación ciudadana y fomenta una comunicación bidireccional efectiva.



A medida que avanzamos hacia la implementación de prácticas de equidad e inclusión en la comunicación, es fundamental examinar y aprender de los ejemplos exitosos que han sido implementados a nivel regional. Las buenas prácticas en materia de comunicación inclusiva no solo demuestran el compromiso de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) con la accesibilidad, sino que también sirven como guías efectivas para mejorar la interacción con la ciudadanía en su conjunto. A continuación, se presentarán experiencias destacadas en la región que han permitido a las EFS garantizar una comunicación equitativa y accesible para todos los sectores de la población.

Buenas prácticas en equidad e inclusión en la comunicación

La Auditoría Superior de la Federación de México, promueve el uso de un lenguaje claro y sencillo en sus informes y comunicados para asegurar que la información sea comprensible para todos los ciudadanos. Además, trabajan en la mejora de la accesibilidad de su sitio web y plataformas digitales para que cumplan con los estándares internacionales de accesibilidad.

La Entidad de Fiscalización Superior (EFS) de México adopta un enfoque innovador al elaborar informes en lenguaje ciudadano, con el objetivo de hacer accesible y comprensible la información técnica relacionada con la fiscalización de los recursos públicos.

Estos informes simplificados abordan temas de interés prioritario para la ciudadanía, como el uso de los fondos públicos, la transparencia y la eficacia de las políticas gubernamentales. Al utilizar un lenguaje claro y directo, la EFS busca empoderar a los ciudadanos, facilitando su comprensión y participación en la vigilancia de la gestión pública, fortaleciendo así la rendición de cuentas y la confianza en las instituciones.

La Contraloría General de la República de Chile, proporciona información en formatos accesibles, incluyendo el uso de subtítulos en videos y documentos en formatos que pueden ser leídos por software de lectura de pantalla e implementa programas de capacitación para su personal sobre como interactuar de manera efectiva y respetuosa con personas con discapacidad.

Todos los productos comunicacionales de la EFS se incorpora el concepto de Lenguaje Claro, como una forma de dar a conocer, sin sesgos ni diferencias a todas las personas. Así, cada nota en la web o gráficas en redes sociales, facilita la entrega de información accesible a la ciudadanía.



La Auditoría General de la Nación de Argentina (AGN), desarrolla el programa “ABC” que tiene como objetivo comunicar los hallazgos y actividades de manera clara y comprensible para todos los ciudadanos. Al traducir informes técnicos a un lenguaje claro, la EFS asegura que sus actividades y hallazgos sean comprensibles para un público más amplio, permitiendo que estén mejor informados sobre cómo se gestionan los recursos públicos. Asimismo, la EFS hace esfuerzos para asegurar la accesibilidad de las publicaciones y de las reuniones para atender las necesidades de accesibilidad.

La Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, realizó el programa “Huracán María, OCPR en acción”, el cual mostró el estado en el que se encontraban los municipios y las entidades gubernamentales después del paso del fenómeno natural. Los resultados fueron publicados en un folleto informativo en inglés-español; en video que se distribuyó a la prensa, se publicó por la página web institucional y redes sociales.

El Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil adapta sus materiales de comunicación al uso de lenguaje claro, especialmente en las redes sociales. Algunas campañas sobre auditorías, publicaciones de normas u otros temas, realizadas por la Secretaría General de Control Externo en colaboración con la Secretaría de Comunicación, la defensoría (“ombudsperson”) y otras unidades, priorizan el uso de lenguaje claro, especialmente cuando el público objetivo son entidades representativas de la sociedad.

La Cámara de Cuentas de República Dominicana, implementó un servicio de software llamado UserWay, el cual es de mucha ayuda para la accesibilidad digital de los ciudadanos que buscan información de los servicios que presta la EFS.

El Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil, incluye en su página web un apartado con animación de interpretación en lengua de señas, con esta herramienta se busca facilitar la interacción entre personas con discapacidad auditiva.

La EFS de Guatemala, habilitó ventanillas especiales para atender a personas con discapacidad, además realiza la interpretación en lengua de señas para la explicación de los procesos de las gestiones, orientado a personas con discapacidad auditiva, el servicio también se ofrece en actos oficiales y en el noticiero semanal que se difunde por el canal oficial de YouTube.

Objetivo: Promover la equidad e inclusión para fortalecer la cohesión social, el desarrollo económico y la participación ciudadana.

Figura 6

Buenas prácticas de equidad e inclusión en la comunicación



El cuarto eje, buenas prácticas de equidad e inclusión, las cuales son esenciales para asegurar que todas las voces y perspectivas de la sociedad sean representadas de manera justa y equilibrada.



**DIVERSIFICACIÓN
DE LOS CANALES
DE COMUNICACIÓN**



5. Diversificación de los canales de comunicación

Para las Entidades de Fiscalización Superior, la utilización de una variedad de canales de comunicación, como sitios web, redes sociales, plataformas digitales y medios de comunicación tradicionales, es fundamental para lograr una vinculación efectiva con la ciudadanía.

La diversidad de medios permite a las EFS llegar a un público más amplio, adaptándose a las distintas preferencias y acceso tecnológico de los ciudadanos. Mientras algunos pueden estar más familiarizados y activos en redes sociales, otros pueden preferir obtener información a través de medios tradicionales o consultar sitios web oficiales. Al abarcar múltiples plataformas, las EFS garantizan que su mensaje llegue a todos los segmentos de la población.

El uso de diversos canales contribuye significativamente a la transparencia y confianza pública, así como a mantener una comunicación clara y accesible sobre sus actividades y resultados. Al ofrecer información a través de sitios web, redes sociales interactivas y medios de comunicación confiables, las EFS demuestran un compromiso con la transparencia y el acceso a la información, lo que fortalece la confianza de la ciudadanía en su labor de fiscalización.

Al utilizar múltiples medios, las EFS promueven una educación continua y una mayor concienciación pública sobre su papel y funciones. Cada canal ofrece diferentes oportunidades para educar a la ciudadanía sobre la importancia de la fiscalización, cómo pueden involucrarse y qué impacto tiene en la sociedad. Mediante una estrategia de comunicación integral que combine sitios web, redes sociales, plataformas digitales y medios tradicionales, las EFS proporcionan una comunicación amplia y efectiva.

Las páginas institucionales sirven como repositorios centrales donde las EFS publican sus informes anuales de auditoría, resultados de fiscalización, normativas y otras publicaciones relevantes. Esto no solo facilita el acceso a la información para los ciudadanos, también permite a investigadores, académicos y otras partes interesadas analizar y utilizar estos datos para diversos propósitos.

Asimismo, incluyen herramientas que permiten a los ciudadanos interactuar directamente con la EFS, como formularios de denuncia, encuestas y secciones de comentarios y consultas. Incluir secciones de preguntas frecuentes, recursos educativos y herramientas interactivas mejora la accesibilidad y la utilidad del portal.



Las redes sociales también son clave en la comunicación de las EFS con la ciudadanía, resaltando el uso de plataformas como X, Facebook, Instagram y TikTok para compartir de manera rápida y sencilla información sobre sus acciones, auditorías realizadas, actividades de fiscalización, responder preguntas y promover la transparencia y rendición de cuentas, estos canales permiten una interacción más dinámica y directa con la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y fomentando una mayor participación, esto fortalece la confianza en la institución y promueve una mayor participación ciudadana en los procesos de fiscalización.

Las redes sociales constituyen un canal para dar a conocer el trabajo de las EFS a un público más amplio, posicionándolas como instituciones modernas, transparentes y comprometidas con el servicio público. De igual manera, las EFS pueden utilizarlas para comunicar sus mensajes clave, construir una narrativa positiva y posicionarse como referentes en materia de control y fiscalización.

Estas pueden servir como un mecanismo de alerta temprana para detectar posibles irregularidades, fraudes o actos de corrupción. Los ciudadanos pueden reportar casos sospechosos a través de estos canales, lo que permite a las EFS iniciar investigaciones de manera oportuna.

Durante los últimos años, se ha vislumbrado que las EFS utilizan herramientas de monitoreo de redes sociales para identificar tendencias y opiniones sobre temas relacionados con la corrupción y la transparencia, lo que les permite ajustar sus estrategias de comunicación y focalizar sus esfuerzos en áreas de mayor interés público.

En lo que respecta a plataformas de transmisiones en vivo, como YouTube Live, Facebook Live o Instagram Live, se aprovechan para mejorar la comunicación con la ciudadanía realizando sesiones en tiempo real que fomenten la transparencia y la participación. Estas transmisiones permiten a las EFS presentar directamente los resultados de auditorías, responder preguntas de la audiencia y explicar en detalle las decisiones y procesos relacionados con sus actividades.

La inmediatez y la interacción en vivo brindan una oportunidad para que los ciudadanos se involucren activamente, formulen preguntas y reciban respuestas rápidas, lo que ayuda a desmitificar el trabajo de la EFS y a construir una relación de confianza sólida con el público.

Además, las transmisiones en vivo facilitan la democratización del acceso a la información, permitiendo que los ciudadanos participen y se informen sin importar su ubicación geográfica,



esta interacción es útil durante eventos importantes, como la presentación de informes anuales o la explicación de resultados. Al utilizar estas plataformas, las EFS no solo mejoran la accesibilidad y la transparencia, también demuestran un compromiso proactivo con la rendición de cuentas, promoviendo una mayor participación ciudadana y fortaleciendo la legitimidad y la credibilidad de sus acciones.

Las aplicaciones móviles permiten a las EFS ofrecer una plataforma centralizada donde los ciudadanos pueden acceder a información actualizada sobre auditorías, informes, y actividades de fiscalización. Además, las aplicaciones pueden incluir funcionalidades interactivas como notificaciones push (mensajes enviados desde servidor remoto a los dispositivos que tienen instalada la aplicación) para alertar a los usuarios sobre nuevos desarrollos o eventos importantes, y secciones de preguntas frecuentes o foros de discusión para responder consultas y recibir retroalimentación.

Adicionalmente, las aplicaciones móviles pueden integrar herramientas que faciliten la denuncia de posibles irregularidades y el seguimiento de casos. Permitir a los ciudadanos reportar problemas directamente desde la aplicación, junto con un sistema de seguimiento de estas denuncias, no solo empodera a la ciudadanía, también mejora la eficiencia y efectividad de la EFS en la gestión de casos.

Esta función de reporte en tiempo real aumenta la confianza en el proceso de fiscalización al demostrar que la EFS es receptiva y dispuesta a abordar las preocupaciones de la ciudadanía de manera proactiva. En conjunto, el uso de una aplicación móvil representa una práctica de comunicación moderna que alinea a las entidades de fiscalización con las expectativas actuales de accesibilidad y participación ciudadana.

Finalmente, la implementación de plataformas de participación ciudadana, como aplicaciones móviles y sistemas de retroalimentación en línea, facilita la comunicación continua y el involucramiento del público. Estas herramientas permiten a los ciudadanos presentar sugerencias y participar en encuestas para evaluar el desempeño de la EFS.

Cada canal tiene su utilidad y eficacia, y la combinación de varios suele ser la mejor estrategia para asegurar una comunicación efectiva y completa en la fiscalización superior. La utilización de herramientas tecnológicas y plataformas digitales en materia de comunicación por parte de las EFS varía según el país y la región. Estas prácticas no solo fomentan la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también promueven una relación de confianza entre las EFS y la ciudadanía.



Tras abordar la importancia de la equidad y la inclusión en la comunicación, es igualmente crucial examinar cómo la diversificación de los canales de comunicación puede fortalecer el vínculo entre las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) y la ciudadanía. Una estrategia efectiva de comunicación debe considerar los diversos medios disponibles para llegar a un público más amplio y adaptarse a las necesidades y preferencias de los ciudadanos. En la siguiente sección, se presentarán buenas prácticas que han sido implementadas por las EFS en la región, las cuales demuestran cómo la utilización de múltiples canales y herramientas tecnológicas puede mejorar la accesibilidad, transparencia y participación ciudadana en los procesos de fiscalización.

Buenas prácticas de diversificación de canales de comunicación

Las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) que pertenecen a la OLACEFS utilizan una variedad de redes sociales para comunicarse de manera efectiva con el público. La EFS de Argentina, por ejemplo, emplea red social Instagram, asimismo utiliza, X, Facebook y YouTube para difundir información sobre sus actividades y hallazgos de auditoría.

En Guatemala, la EFS utiliza una estrategia de comunicación diversa que incluye Facebook, Instagram, X, YouTube y TikTok, ampliando su alcance a diferentes segmentos de la población. Las EFS de Paraguay y Costa Rica destacan el uso de WhatsApp, aprovechando su popularidad para la distribución rápida y directa de información.

Por su parte, la Contraloría General de la República del Perú, ha innovado al integrar Spotify para la difusión de contenidos auditivos, asimismo, cuenta con diversos programas de televisión sobre todo informativos, diversificando así sus canales de comunicación para llegar a un público más amplio y variado.

Además, la EFS desarrolló el programa denominado “Velocímetro de los servicios de control”, es un servicio ofrecido por la EFS que permite consultar los avances en control gubernamental en todo el país.

El objetivo es proporcionar una herramienta para medir y evaluar la calidad de la eficiencia de los servicios de control, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la transparencia y rendición de cuentas de la gestión de gobierno los poderes del Estado. Se analiza información detallada sobre el progreso de los servicios de control, incluyendo los que están programados, en proceso y concluidos. Además, proporciona datos sobre el número y detalle de funcionarios y servidores públicos con presunta responsabilidad identificada.



Desde su publicación, ha recibido optimizaciones y actualizaciones diarias de información teniendo como fuente principal al Sistema de Publicación de Informes de Control -SPIC-, Sistema Integrado de Control de Auditorías -SICA- y Sistema de Auditoría Gubernamental -SAGU-.

Además, la EFS, cuenta con el proyecto “Buscador de Informes de Control”, el cual realiza la plataforma de búsqueda de informes de control, que tiene como objeto democratizar el acceso a la información producida por la Contraloría General, facilitando la transparencia de los resultados de control en las más de 2800 entidades públicas del gobierno nacional, regional y local. Asimismo, busca fortalecer el control social al permitir que los ciudadanos accedan fácilmente a los informes y utilicen herramientas avanzadas de búsqueda.

La Auditoría Superior de la Federación de México (ASF), traslada gran parte de su comunicación a las redes sociales, adaptándose a las preferencias del público en cada plataforma. La presencia digital inició en Facebook, la cual sigue siendo la red con mayor interacción y aceptación en el país, permitiendo un diálogo directo con la ciudadanía.

Así mismo, implementó el programa “APP Ciudadana ASF”, con el objeto de difundir la labor institucional, informes de auditoría, eventos, herramientas e información de interés. Los objetivos específicos son: dar a conocer los resultados de la labor institucional; aprovechar las tecnologías de la información y la modernización a través de las aplicaciones móviles, para posicionar la APP como una herramienta para la consulta de información sobre el trabajo de la EFS; incrementar el tráfico de las redes sociales institucionales y el sitio web de la EFS; y promover sentido de identidad, suscitar interés, proporcionar información y estimular la demanda.

En X (anteriormente Twitter), la EFS se conecta principalmente con periodistas y profesionales de medios, facilitando la difusión de sus auditorías en espacios informativos. TikTok se utiliza para llegar al público joven a través de contenido dinámico y educativo, mientras que Instagram permite comunicar de manera visual e interactiva, captando la atención de diferentes segmentos de la población.

La Contraloría General de la República de Chile (CGR), cuenta con el proyecto “Nueva Vinculación y Gestión de Redes Sociales”, el cual tuvo como propósito dar a conocer el rol institucional. Con dos ejes: la información sobre sus productos y la educación cívica. En el primer ámbito, se informa sobre los principales productos; y en el segundo aspecto, se usan las redes para educación cívica (fundamentalmente sobre la Administración del Estado chileno y las propias funciones de la EFS), mediante contenido gráfico amigable y divertido.

Actualmente, la estrategia de redes sociales se encuentra en etapa de reconversión, entendiendo escenarios como la realidad política, social y también el actual contexto institucional.

La Contraloría General de la República de Venezuela realizó el proyecto “Campaña de actualización de la Declaración Jurada de Patrimonio con el uso de Inteligencia Artificial” el cual tiene como objetivo lograr que los funcionarios de alto nivel y de confianza de la Administración Pública Nacional, realicen en el tiempo estimado, su actualización de Declaración Jurada de Patrimonio.

La Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), realizó el programa “Reporte de control presentación de declaración jurada Gobiernos Locales, Reelectos y Cesantes 2024” el cual tiene como objetivo completar en línea la Declaración Jurada de Patrimonio (DJP), la opción de prevalidarla, previo a su depósito en físico, mediante una revisión electrónica.

La Contraloría General de la República de Paraguay, implementó el programa “Difusión de los resultados de la Auditoría Programa Alimentación Escolar y Control Sanitario, Ley 5210/14”. El cual fue difundido por las redes sociales y sitio Web de la EFS y cuyo objetivo es divulgar los resultados de una de las auditorías más grandes y sensibles en la EFS, la alimentación que se provee en los centros educativos estatales con recursos del Fondo Nacional de Inversión Pública y Desarrollo (FONACIDE).

La Contraloría General de la República de Nicaragua actualizó su sitio web, el cual fue lanzado inicialmente en 2003 y renovado en 2016 bajo el Plan Institucional de Modernización. Estas actualizaciones han sido fundamentales para mejorar la accesibilidad y la eficacia en la comunicación de las actividades de la EFS, resultando en una mejor percepción y mayor participación ciudadana. El proyecto ha sido reconocido por su contribución significativa a la transparencia gubernamental.

Para la comunicación activa con la sociedad el Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil hace uso de los canales oficiales, utiliza plataformas como: Instagram, YouTube, Facebook, LinkedIn, Flickr y su sitio web. Además, el programa “O Minuto do TCU” transmitido en emisoras de radio de alcance nacional, el TCU-Brasil desarrolla campañas de comunicación dirigidas a diversos públicos.

Asimismo, se producen diferentes publicaciones (guías, libros, folletos, infografías, resúmenes, entre otros) que se distribuyen a diferentes partes interesadas, según la estrategia de comunicación diseñada, y también están disponibles electrónicamente en la



página electrónica (Tribunal de Cuentas de la Unión (TCU – Brasil), 2024).

Las noticias del portal del TCU son redactadas por periodistas y también están traducidas al español e inglés.

El TCU también ofrece un chatbot llamado Zello, accesible a través de su sitio web y de WhatsApp, donde los ciudadanos pueden consultar procesos, solicitar certificados y documentos, entre otros servicios.

Para el ciudadano, es posible presentar manifestaciones a través del sitio web y por teléfono, de forma gratuita. Además, pueden descargar la aplicación del TCU, donde se puede:

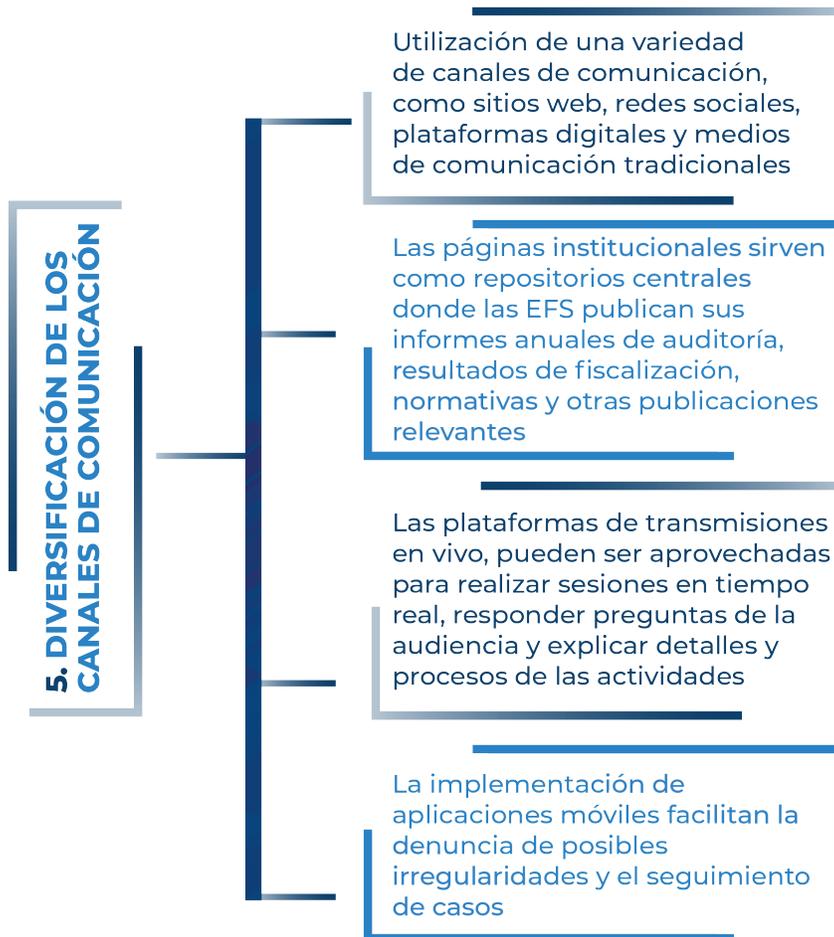
- Acceder al canal de videos oficiales del TCU en YouTube, incluyendo otros eventos oficiales;
- Realizar búsquedas textuales en procesos, jurisprudencia y publicaciones del TCU;
- Recibir notificaciones sobre el progreso de procesos (Push de Procesos);
- Seguir las sesiones colegiadas;
- Acceder al Portal del TCU;
- Integrarse con el Sistema de Audiencias del TCU: registro y seguimiento de manifestaciones, con inclusión de geolocalización y envío de evidencias, y solicitudes a través del Pedido de Acceso a la Información -PAI-;
- Acceder a vistas de procesos: visualización de documentos en procesos donde el usuario esté acreditado.

Además, existe una plataforma de servicios digitales llamada ConectaTCU, que es una plataforma para la exposición de información, comunicación procesal e interacción con el TCU. Permite realizar y acceder a comunicaciones procesales, enviar documentos al TCU y acceder a procesos e información disponible en el TCU.

Objetivo: Utilizar una variedad de canales incluyendo sitios web, redes sociales y medios de comunicación tradicionales, para llegar a diferentes audiencias.

Figura 7

Buenas prácticas de diversificación de los canales de comunicación



La representación del quinto eje; la diversificación de los canales de comunicación, denota que la importancia de su uso, amplía el alcance de los mensajes al adaptar la información a las necesidades y preferencias del público.

Figura 8
Canales de comunicación



La variedad de canales, medios y plataformas, están resumidos en este esquema, los cuales son la forma para llegar a diferentes audiencias de manera efectiva.





**RELACIÓN CON
MEDIOS DE
COMUNICACIÓN**





6. Relación con medios de comunicación

Los medios de comunicación son una vía importante para informar a la ciudadanía sobre las actividades y resultados de la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS). Al colaborar proactivamente con periodistas, las EFS pueden asegurar que la información se transmita de manera precisa y accesible, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Para lograrlo, las EFS deben adoptar una política de comunicación proactiva; esto significa que, en lugar de esperar a que surjan preguntas o problemas, deben emitir comunicados regulares y detallados sobre sus actividades, hallazgos y recomendaciones. La comunicación efectiva y oportuna es clave para que el público entienda cómo se están utilizando los recursos y cuáles son las áreas de mejora. Los informes de auditoría y los resultados de las investigaciones deben ser accesibles y comprensibles, evitando tecnicismos innecesarios que puedan dificultar su interpretación.

La cobertura mediática adecuada y precisa ayuda a construir y mantener la confianza de la población en las EFS. Cuando los ciudadanos están bien informados sobre el trabajo y la gestión de estas entidades, ayuda a que confíen en su capacidad para fiscalizar de manera eficiente y efectiva. Asimismo, actúa como un disuasivo para la corrupción, fraude y otras prácticas indebidas.

Los medios de comunicación juegan un papel importante en el fomento del debate público sobre la gestión de los recursos. Al colaborar con los periodistas, las EFS estimulan una mayor participación ciudadana y un escrutinio más riguroso por parte de la sociedad.

La buena relación con los medios de comunicación permite a las EFS ampliar el alcance de sus informes y hallazgos. Estos difunden información a una audiencia amplia, incluyendo a quienes no tienen acceso a los informes oficiales, los mensajes deben transmitirse con un lenguaje sencillo.

Los periodistas pueden ayudar a explicar los informes técnicos y complejos de las EFS de una manera más comprensible para el público en general, por lo que es importante que se den talleres para que comprendan el proceso de fiscalización y auditoría. Esto es fundamental para que los ciudadanos entiendan la importancia y las implicaciones de los hallazgos y recomendaciones de las EFS.



Es importante ganar la confianza de los periodistas mostrando objetividad y coherencia en las comunicaciones, brindándoles información clara, contextualizada y en formatos comprensibles. También es recomendable contar con un portavoz o vocero que tenga línea directa con las autoridades de las EFS lo que facilita la interacción con los medios y garantiza que los mensajes clave sean claros y concisos, para que atienda las consultas de los periodistas de forma oportuna, proporcionando detalles adicionales cuando sea necesario. Esto fortalece la relación y promueve una cobertura más precisa.

En consecuencia, es recomendable que las EFS emitan comunicados que expliquen la relevancia de sus labores para la ciudadanía, así como las posibles implicaciones que tienen los hallazgos. La utilización de gráficos y otros recursos visuales son empleadas por los medios para trasladar a la ciudadanía la información de una forma comprensible.

Además, es recomendable organizar reuniones informativas con periodistas especializados en temas de auditoría. Mantener estrecha colaboración con medios tradicionales, así como digitales, para aumentar el alcance de la información. También, es recomendable que se realicen conferencias de prensa para dar visibilidad a los resultados de las EFS, promover temas que sean de interés público o estén en la agenda mediática, relacionándolos con los hallazgos de las entidades fiscalizadoras. Por otro lado, es posible aplicar diversas acciones, como la realización de encuestas o entrevistas a periodistas para lograr una retroalimentación que permita mejorar el enfoque de las EFS en su relación con los medios.

Aunque los informes de las EFS suelen ser técnicos y numéricos, el periodista ayuda a transmitir la información a la ciudadanía, sobre cómo la atención a las recomendaciones por parte de las entidades públicas, impactan en la vida de los ciudadanos.

Es recomendable invitar a los periodistas cuando se desarrolle el trabajo de campo de auditoría, al organizar visitas técnicas de fiscalización o estén realizando fiscalizaciones importantes, para que conozcan el trabajo de primera mano y les ayude a comprender la relevancia del mismo.

La relación con los medios no debe limitarse a la divulgación de información positiva. Las EFS también deben estar preparadas para enfrentar la crítica y los cuestionamientos. La gestión de crisis y la capacidad de responder a las críticas de manera constructiva, son aspectos cruciales para mantener la confianza pública.

Reconocer errores y ofrecer explicaciones claras sobre las medidas correctivas tomadas, demuestra compromiso con la transparencia y el mejoramiento continuo. Para gestionar



la comunicación en situaciones de crisis se debe crear un plan de comunicación eficaz que ayude a manejar la narrativa y asegurar que la EFS no sea percibida como parte del problema.

Finalmente, se recomienda mantener colaboración con figuras influyentes en temas de transparencia y gobernanza ya que esto puede ampliar la visibilidad del trabajo de las EFS. Estas figuras pueden ayudar a difundir los mensajes clave de la EFS a audiencias más amplias.

En ese sentido, es crucial también considerar la relación de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) con los medios de comunicación como una herramienta clave para amplificar su mensaje y garantizar que llegue a la ciudadanía de manera clara y precisa. La colaboración efectiva con periodistas y medios permite que la información técnica y los resultados de auditoría sean comprensibles para el público en general, fomentando la transparencia y la confianza en las EFS. A continuación, se detallan buenas prácticas en la región que muestran cómo las EFS pueden fortalecer esta relación para promover una mayor participación ciudadana y rendición de cuentas.

Buenas prácticas de relación con medios de comunicación

La relación de la Contraloría General de la República del Perú con los medios de comunicación es clave para la transparencia y la rendición de cuentas, con esto la EFS busca informar al público sobre sus actividades de control, auditoría y fiscalización de los recursos públicos y promueve la participación ciudadana en la vigilancia del uso adecuado de dichos recursos.

La EFS cuenta con la Gerencia de Comunicación Corporativa, responsable de formular e implementar la política de comunicación institucional, para lo cual planea, organiza, dirige y supervisa las distintas estrategias de comunicación, imagen, posicionamiento de marca, relaciones públicas, prensa y otras de su competencia.

Además, promueve y dirige la generación de contenidos y difusión de información relacionada al quehacer y gestión institucional, para contribuir al proceso de comunicación interna y externa a la identidad y posicionamiento institucional y a la gestión informativa en medios a través de sus distintas plataformas.

Dirige las actividades de relaciones públicas, protocolo y ceremonia, diseño y ejecución de eventos institucionales de su competencia, como campañas informativas, fortaleciendo la imagen, identidad corporativa y reputación institucional en el entorno público y privado.



Además, garantiza el uso y actualización del portal web institucional, así como de plataformas relacionadas a sistemas de información digital para la ciudadanía. Cuenta con tres unidades orgánicas: la Subgerencia de Prensa, la Subgerencia de Imagen y Relaciones Corporativas, y la Subgerencia de Comunicación y Medios Digitales.

Por otra parte, la Entidad de Fiscalización Superior (EFS) de México, tiene una amplitud de los medios de comunicación en el país, con más de 250 medios nacionales y locales y 1,500 municipios, ha optado por utilizar cadenas radiofónicas como una herramienta clave para transmitir los intereses de las auditorías a una audiencia más amplia.

Dado que no es factible contratar suscripciones en todos los medios, la radio permite a la EFS llegar a diversas regiones y sectores de la población de manera eficiente, asegurando que la información sobre las auditorías y la rendición de cuentas se difunda de manera accesible y en tiempo real, incluso en zonas más remotas del país.

La Auditoría General de la Nación (AGN) de Argentina, contribuye significativamente a aumentar la confianza pública, por medio de la difusión de información clara y accesible para todos los ciudadanos. Además, busca una relación cercana y colaborativa con los medios de comunicación para asegurar una cobertura precisa y oportuna de los temas de interés público, con el envío de gacetillas y la disponibilidad de información orientativa para la prensa en la sección preguntas frecuentes.

La EFS de Guatemala, analiza la utilización de medios de comunicación masivos y alternativos, como radios comunitarias para difundir información importante sobre las principales acciones de fiscalización. Además, utiliza la lista de difusión de WhatsApp para trasladar información oportuna a los periodistas.

Por su parte, la Contraloría General de la República de Costa Rica, tiene el proyecto “Kit de difusión de productos de auditoría para públicos externos de la EFS”, el cual elabora los kits de prensa para informes de fiscalización con recursos propios y, luego de su difusión, es enviado y reproducido por numerosas partes interesadas externas, como medios de comunicación, ONGs, formadores de opinión, legisladores, academia, instituciones públicas, empresas privadas, entre otros.

Con respecto a la prensa, la Secretaría de Comunicación del Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil, a través del sistema Comunica, registra todas las respuestas e interacciones

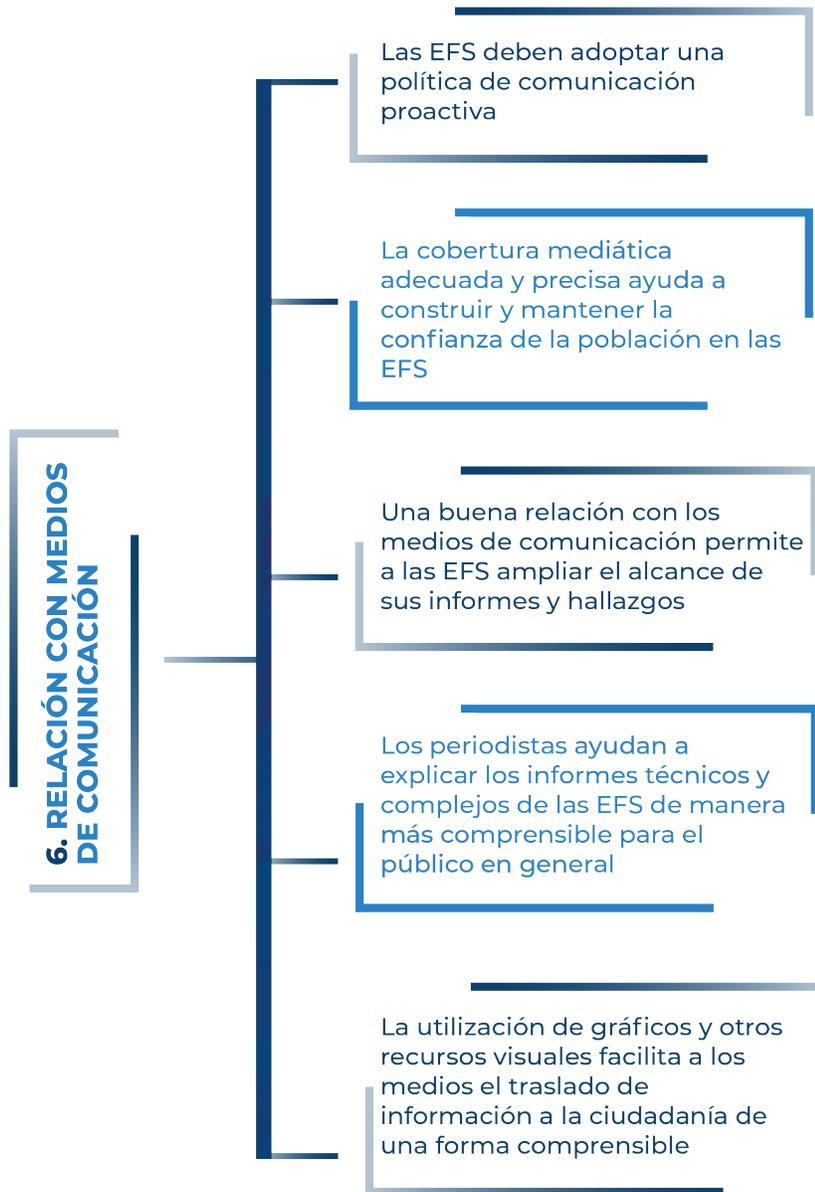


con los medios de comunicación. Esto permite al equipo de la Secretaría de Comunicación trabajar de manera estratégica para que, a través de los medios de comunicación y sus líderes de opinión, la información sobre el TCU-Brasil llegue a diferentes segmentos de la sociedad, alcanzando al ciudadano que necesita ser impactado por el mensaje. A través de este sistema, es posible realizar una búsqueda sobre los profesionales de la prensa que ya han mostrado interés en un tema específico y ofrecerles una pauta determinada.

Objetivo: Los medios de comunicación son una vía importante para informar a la ciudadanía sobre las actividades y resultados de la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS). Al colaborar proactivamente con periodistas, las EFS pueden asegurar que la información se transmita de manera precisa y accesible, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Figura 9

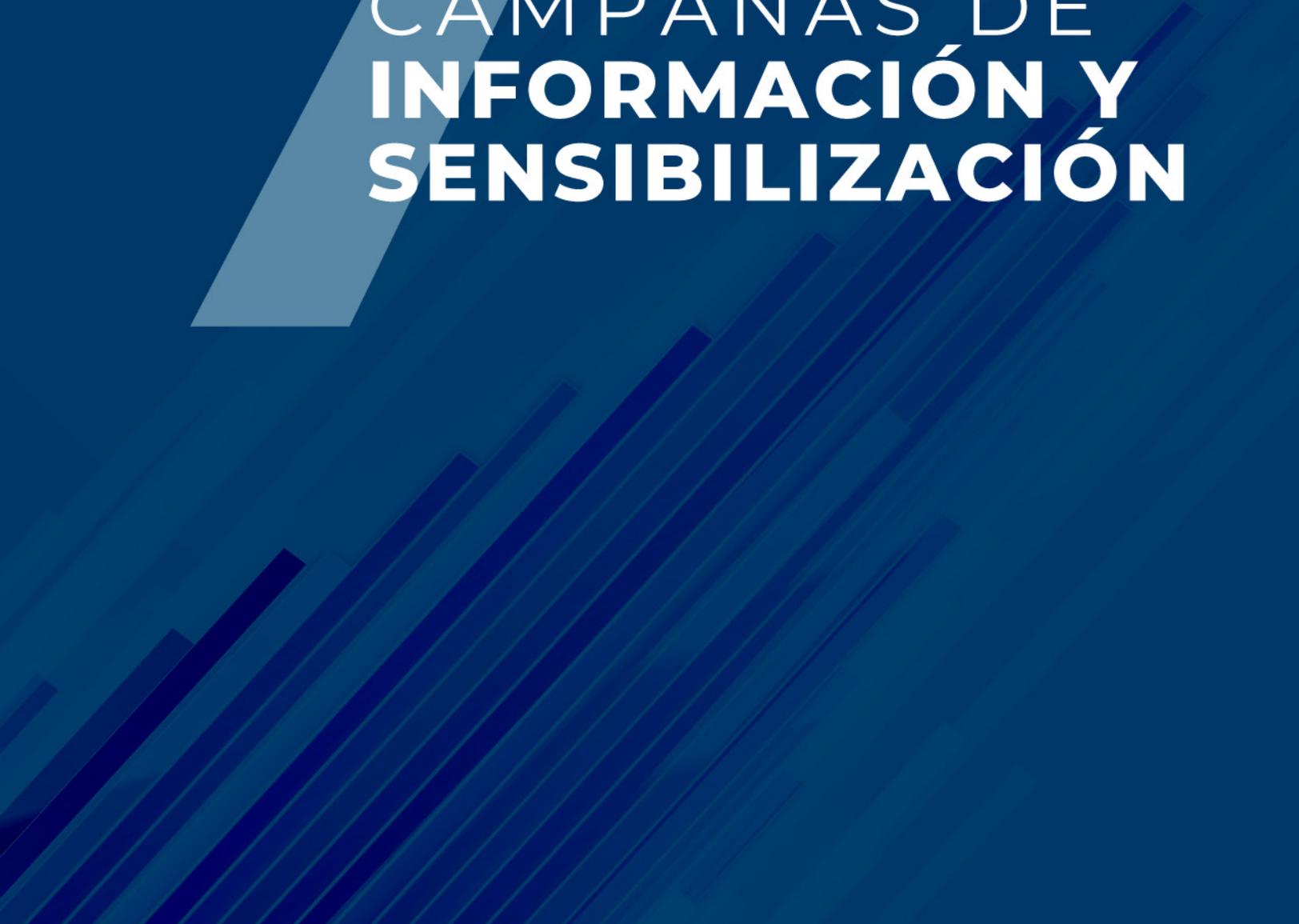
Buenas prácticas de relación con medios de comunicación



La importancia del sexto eje; comunicación con los medios, denota que las EFS deben establecer relaciones estratégicas con los medios, proporcionando datos claros, precisos y relevantes sobre las auditorías y resultados.



CAMPAÑAS DE
**INFORMACIÓN Y
SENSIBILIZACIÓN**



7. Campañas de información y sensibilización

Desarrollar campañas educativas ayuda a inculcar una cultura de transparencia en la sociedad. Cuando los ciudadanos comprenden la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas, es más probable que demanden estas prácticas de sus líderes y funcionarios públicos.

La educación y la concientización empoderan a los ciudadanos al proporcionarles el conocimiento y las herramientas necesarias para participar activamente en la vigilancia del uso de los recursos públicos. Una persona bien informada puede exigir mejor rendición de cuentas y actuar como un vigilante contra la corrupción y la mala gestión. A través de la divulgación de información clara y accesible, los ciudadanos pueden aprender sobre los mecanismos de fiscalización, los procesos de auditoría y los resultados de las evaluaciones realizadas por la EFS.

La participación ciudadana puede incluir la denuncia de posibles irregularidades, la solicitud de información y la colaboración en iniciativas de control social, lo que enriquece el trabajo de las EFS y fortalece el sistema democrático.

La transparencia y la rendición de cuentas son pilares fundamentales de una democracia saludable. Motivo por el cual, las campañas educativas pueden fortalecer estos principios al asegurar que tanto los funcionarios públicos como los ciudadanos comprendan y valoren su importancia.

Cuando los funcionarios públicos y las instituciones son conscientes que están siendo observados y evaluados por una ciudadanía informada, es más probable que actúen de manera ética y eficiente, esto conduce a una mejora general en la gestión pública. Las campañas educativas pueden ilustrar casos concretos de éxito y fracaso en la gestión pública, ofreciendo lecciones valiosas sobre la importancia de la integridad y la responsabilidad.

La concientización sobre la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas actúa como un mecanismo preventivo contra la corrupción. Una ciudadanía educada es menos propensa a tolerar prácticas corruptas y dispuestas a denunciar irregularidades.

Las campañas educativas pueden incentivar a los ciudadanos a involucrarse más en los procesos de toma de decisiones y en la vigilancia de la gestión pública. Una ciudadanía participativa es esencial para una gobernanza efectiva y responsable.



Las campañas en valores que se dirigen a funcionarios públicos promueven una cultura de integridad y responsabilidad en la administración pública, además, crean conciencia sobre el papel de las EFS y como contribuir al buen manejo de los recursos públicos.

Cuando los servidores públicos comprenden plenamente las normas y expectativas relacionadas con la gestión de recursos, es más probable que actúen con integridad y se adhieran a los principios de buen gobierno. Las campañas pueden incluir talleres, seminarios y material educativo que proporcionen una comprensión clara de los procedimientos de fiscalización y las consecuencias de la corrupción y el mal manejo de los recursos.

Desarrollar campañas educativas juega un papel clave en la promoción de una cultura de transparencia y rendición de cuentas en la sociedad. Estas iniciativas no solo empoderan a los ciudadanos, brindándoles el conocimiento necesario para participar activamente en la supervisión de los recursos públicos, sino que también fortalecen la democracia. A través de ejemplos concretos de buenas prácticas en la región, se analizan cómo las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) pueden implementar campañas educativas efectivas que fortalezcan la integridad en la gestión pública y fomenten una mayor participación ciudadana en la vigilancia del uso de los recursos.

Buenas Prácticas de campañas informativas y de sensibilización

Las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) de Paraguay y Costa Rica argumentan que las EFS deben promover la transparencia y la eficiencia en la administración pública, mediante auditorías, investigaciones y la difusión de informes.

En ese sentido, hacen énfasis que una forma de concientización pública es realizar videos e infografías como herramientas para simplificar y clarificar información compleja. A través de un formato visual atractivo, estas herramientas pueden desglosar los resultados de auditorías y otros informes técnicos en piezas informativas más accesibles.

Por ejemplo, una infografía puede resumir un informe de auditoría de varias páginas en un solo gráfico que destaque los puntos clave, permitiendo a los ciudadanos entender rápidamente las conclusiones más importantes.

Asimismo, la Entidad Fiscalizadora Superior de Argentina, por medio de videos cortos capta la atención de personas que quizás no leerían un informe largo y técnico. Además, los contenidos visuales son más propensos a ser compartidos en redes sociales y otras plataformas en línea.



La Entidad de Fiscalización Superior (EFS) de México utiliza infografías para comunicar de manera clara y visualmente atractiva información relevante sobre el uso de los recursos públicos y los resultados de las auditorías. Estas infografías resumen datos complejos y los presentan de forma accesible, permitiendo a la ciudadanía comprender rápidamente los puntos clave de los informes.

En el caso de la EFS de Guatemala, desarrolla estrategias que permiten un intercambio de experiencias con grupos de la sociedad civil, este ejercicio facilita un mejor acercamiento con los distintos sectores que incluye a los sujetos de fiscalización.

La EFS de Guatemala desarrolló el programa “Jornadas por la Transparencia y Participación Ciudadana”, en la cual participaron los distintos actores antes mencionados. Asimismo, desarrolla reuniones de orientación y capacitación con autoridades y funcionarios de gobiernos locales. Son encuentros donde se les capacita sobre temas que van desde: el proceso de la auditoría, en qué consiste una auditoría, quienes participan y posibles resultados.

Una buena práctica de la EFS de Guatemala, se realiza mediante encuentros y/o foros con representantes de Organizaciones No Gubernamentales que reciben fondos del Estado y/o se dedican a realizar Auditoría Social. Un aspecto importante en esta práctica es la participación de la prensa en toda la actividad.

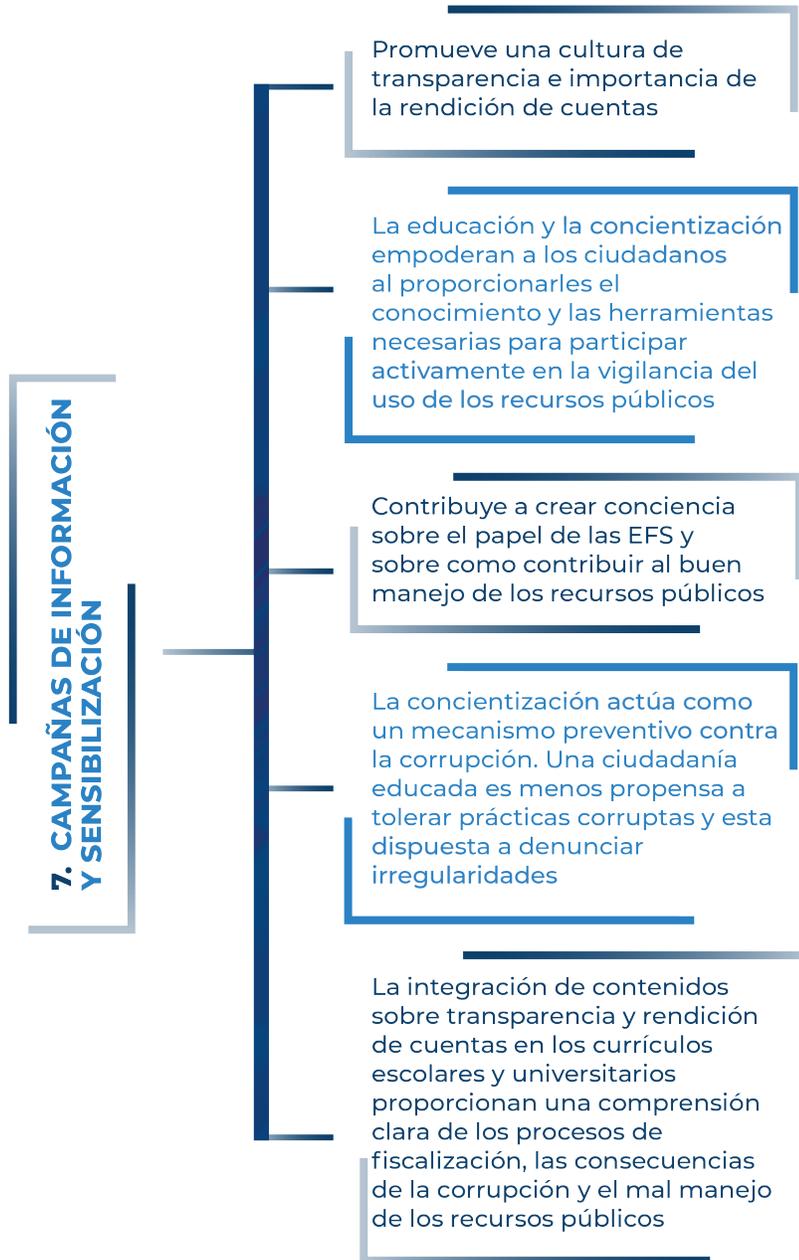
La Corte de Cuentas de la República (El Salvador), realizó el proyecto “Campaña digital para el posicionamiento de los Observadores Electorales de la CCR”, tuvo como objeto socializar una cultura de prevención en el uso de recursos públicos gracias a la supervisión en tiempo real de eventos electorales. Esto consistió en la verificación técnica por parte de los auditores de la EFS en cada etapa de los comicios presidenciales, legislativos y municipales, garantizando el correcto uso de los recursos públicos en tiempo real.

Otro proyecto importante de la EFS fue la “Estrategia de comunicación para visibilización del Plan Masivo de Fiscalización Municipal”, que implementó con el objeto de verificar los ingresos, egresos, proyectos ejecutados y normativa aplicable correspondiente al periodo 1 de enero de 2021 al 30 de abril de 2024.

Objetivo: Desarrollar campañas educativas y de concientización sobre la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

Figura 10

Buenas prácticas de campañas de información y sensibilización



En este esquema se plasma el último eje; buenas prácticas en campañas de información y sensibilización, que subraya la importancia de herramientas clave para informar, sensibilizar y educar al público sobre temas importantes de las EFS.

**PRO
YEC
TOS**

**EM
BLE
MÁ
TICOS**



Con el propósito de fortalecer lo manifestado a lo largo del presente documento, la Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala, con el apoyo de la Presidencia de la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza (CTPBG), recopiló por medio del Formato de Identificación de Proyectos Emblemáticos en Materia de Comunicación Externa de las EFS de la OLACEFS (ver anexo 1), destacadas prácticas que se ejecutan por las entidades de control de América Latina y el Caribe. En el marco de este ejercicio, se obtuvo respuesta de 15 EFS, a saber:

- Argentina
- Belice
- Brasil
- Chile
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- México,
- Nicaragua
- Paraguay
- Perú
- Puerto Rico
- República Dominicana, y,
- Venezuela.

En la **tabla 1** se puede observar de manera conjunta las buenas prácticas de comunicación, lo cual es de vital importancia para la aplicación efectiva de los temas descritos en este compendio.

Tabla 1
Proyectos Emblemáticos de las Entidades Fiscalizadoras Superiores

| Pais | EFS | Nombre del proyecto | Objetivo del proyecto | Link del proyecto |
|------|-----------|--|--|---|
| 1 | Argentina | Auditoría General de la Nación | Serie audiovisual ABC - AGN | ¿Qué es la AGN? https://youtube.com/playlist?list=PLglbS7bQkfTCx-O1QHR8AihrAZBB3UHSI&si=TbI9MOWHL97ryfGC |
| 2 | Belice | Oficina del Auditor General de Belice | Identificar, difundir y promover las mejores prácticas, normas internacionales, metodologías e instrumentos en la lucha contra la corrupción (Belice). | www.makingcitizenscount.org |
| 3 | Brasil | Tribunal de Cuentas de la Unión (TCU – Brasil) | Asignación de profesionales de Comunicación en la Secretaría General de Control Externo | Instagram (principal): https://www.instagram.com/tcuoficial/ X (ex-twitter): http://twitter.com/#!/TCUoficial LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/tribunal-de-contas-da-uniao/ Facebook: http://www.facebook.com/TCUoficial Youtube: https://www.youtube.com/user/TCUoficial Flickr: https://www.flickr.com/photos/150778624@N04/albums |
| 4 | Chile | Contraloría General de la República de Chile | Nueva vinculación y Gestión de Redes Sociales | https://www.instagram.com/contraloriaci?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNIZDc0MziXNw== |

| País | EFS | Nombre del proyecto | Objetivo del proyecto | Link del proyecto |
|------|--|---|--|--|
| 5 | Contraloría General de la República (Costa Rica) | Kit de difusión de productos de auditoría para públicos externos de la CGR. | Generar diversos instrumentos de difusión para comunicar a distintos públicos a través de varios formatos, a partir de un producto de auditoría (seleccionado por sus contenidos). | https://www.cgr.go.cr/11-sitios-cgr/prensa/comunicaciones-24.html |
| 6 | Contraloría General del Estado de Ecuador | Reportes de control público | Facilitar a la ciudadanía el acceso a los resultados de la gestión institucional, conforme buenas prácticas implementadas por entidades fiscalizadoras superiores (EFS) de la región y del mundo, de manera que el ejercicio del control social se efectúe de manera efectiva. | https://www.contraloria.gob.ec/Portal/24152 |
| 7 | Corte de Cuentas de la República | Campaña digital para el posicionamiento de los Observadores Electorales de la CCR. Estrategia de comunicación para visibilización del Plan Masivo de Fiscalización Municipal | Socializar una cultura de prevención en el uso de recursos públicos gracias a la supervisión en tiempo real de eventos electorales. Verificar los ingresos, egresos, proyectos ejecutados y normativa aplicable correspondiente al periodo 2021 - 30 de abril de 2024. | https://www.instagram.com/p/C4CC23WsOQf/?igsh=Y2JuaTFudzVqcXdm https://www.instagram.com/p/C-wFf9_sejE/?igsh=MXB0cDZvcjB4YmdlMg== |
| 8 | Contraloría General de Cuentas de Guatemala | Programa Municipio Fiscalizado | Contribuir a fortalecer la eficiencia y eficacia institucional de la gestión pública en un marco que construya confianza ciudadana basada en la transparencia de las acciones institucionales a nivel municipal. | https://municipiofiscalizado.cgc.gob.gt/ |
| 9 | Auditoría Superior de la Federación | APP Ciudadana ASF | <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los resultados de la labor institucional. • Aprovechar las tecnologías de la información y la modernización a través de las aplicaciones en móviles, para posicionar | IOS: https://apple.co/2E9G0oX Android: http://bit.ly/2Ni1gNf |

| | País | EFS | Nombre del proyecto | Objetivo del proyecto | Link del proyecto |
|----|-----------|--|--|--|---|
| | | | | <p>la APP como una herramienta para la consulta información de la labor de la ASF.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incrementar el tráfico de las redes sociales institucionales y el sitio web de la ASF. Promover sentido de identidad, suscitar interés, proporcionar información y estimular la demanda. | |
| 10 | Nicaragua | Contraloría General de la República de Nicaragua | Actualización del sitio web CGR | Facilitar el acceso a la información pública y mejorar la interacción con la ciudadanía, asegurando una plataforma actualizada y de fácil uso | www.cgr.gob.ni |
| 11 | Paraguay | Contraloría General de la República de Paraguay | Difusión de los resultados de la Auditoría Programa Alimentación Escolar y Control Sanitario Ley 5210/14 | Dar a conocer los resultados de Auditorías de impacto en la ciudadanía | https://www.contraloria.gov.py/index.php/noticias/2018-historica-auditoria-de-la-cgr-al-programa-de-alimentacion-escolar-y-control-sanitario-revela-numerosas-irregularidades |
| | | | Velocímetro de los servicios de control | Proporcionar una herramienta para medir y evaluar la calidad de la eficiencia de los servicios de control, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la transparencia y rendición de cuentas de la gestión de gobierno los poderes del Estado. | https://velocimetrodecontrol.contraloria.gob.pe/ |
| 12 | Perú | Contraloría General de la República -CGR- | Buscador de Informes de Control | El principal objetivo de la plataforma es democratizar el acceso a la información producida por la Contraloría General, facilitando la transparencia de los resultados de control en las más de 2,800 entidades públicas del gobierno nacional, regional y local. Asimismo, busca fortalecer el control social al permitir que los ciudadanos accedan fácilmente a los informes y utilicen herramientas avanzadas de búsqueda. | https://buscadorinformes.contraloria.gob.pe/BuscadorCGR/Informes/Avanzado.html |

| | País | EFS | Nombre del proyecto | Objetivo del proyecto | Link del proyecto |
|----|----------------------|--|--|---|---|
| 13 | Puerto Rico | Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico | Huracán María, OCPR en acción | Presentar el estado en el que se encontraban los municipios y las entidades gubernamentales después del paso del Huracán María por Puerto Rico. Ver y fiscalizar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y a la vez ofrecer colaboración con otras entidades en trabajos comunitarios y de fiscalización. | <p>Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=8Adp-oeWCj8</p> <p>Folleto: Proyecto-del-Huracan-Maria_Intranet.pdf (ocpr.gov.pr) (ocpr.gov.pr).</p> |
| 14 | República Dominicana | Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD) | Reporte de control presentación de declaración jurada Gobiernos Locales, Reelectos y Cesantes 2024 | Completar en línea la declaración jurada de patrimonio (DJP), la opción de prevalidarla, previo a su depósito en físico, mediante una revisión electrónica acompañado de un analista | https://camaradecuentas.gob.do/index.php/instructivos |
| 15 | Venezuela | Contraloría General de la República | Campaña de actualización de la Declaración Jurada de Patrimonio con el uso de Inteligencia Artificial. | Lograr que los funcionarios de alto nivel y de confianza de la Administración Pública Nacional, realicen en el tiempo estimado, su actualización de Declaración Jurada de Patrimonio. | https://x.com/CGRVenezuela/status/1808239084583702747 https://www.instagram.com/p/C87sv3Xu-rK/?igsh=dm9pbHBYZG16Z3Rp https://www.instagram.com/reel/C874j8Gy1K6/?igsh=dWJ0bWEwcm93am9k |

BI BLIO GRA FÍA



Auditoría General de la Nación República de Argentina. (2024). COMUNICACIÓN INTERNA: una estrategia para consolidar las EFS. Recuperado el 20 de agosto de 2024, de Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores: <https://olacefs.com/ctpbg/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/Comunicacion-interna-una-estrategia-para-consolidar-las-EFS..pdf>

Britos, M. G. (12 de julio de 2024). Buenas prácticas comunicacionales de la EFS de Argentina. (L. A. Sánchez Estrada, Entrevistador)

Caballeros, M. L. (2024 de julio de 10). Buenas prácticas comunicacionales de la EFS de Paraguay. (L. A. Sánchez Estrada, Entrevistador)

Canales Moscoso, M. A. (3 de julio de 2024). Buenas prácticas comunicacionales de la EFS de Perú. (L. A. Sánchez Estrada, Entrevistador)

Contraloría General de la República del Perú. (2024). Contraloría General de la República del Perú. Recuperado el 12 de agosto de 2024, de Contraloría General de la República del Perú: <https://www.gob.pe/contraloria>

Contraloría General de la República Dominicana. (2024). Contraloría General de la República Dominicana. Recuperado el 11 de septiembre de 2024, de Contraloría General de la República Dominicana: <https://www.contraloria.gob.do/>

Franco Rodríguez, M. J. (8 de agosto de 2024). Buenas prácticas comunicacionales de la EFS de México. (L. A. Sánchez Estrada, Entrevistador)

Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos. (17 de abril de 2019). Política de Comunicación Social del Gobierno Federal. Recuperado el 17 de septiembre de 2024, de Secretaría de Gobernación: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5558048&fecha=17/04/2019&print=true



Ministerio de Finanzas Públicas. (septiembre de 2021). Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Comunicación Social. Recuperado el 4 de julio de 2024, de Ministerio de Finanzas Públicas: https://www.minfin.gob.gt/images/laip_mfp/docs/item6b_dcs.pdf

Olivares, M. (10 de julio de 2024). Buenas prácticas comunicacionales de la EFS de Costa Rica. (L. A. Sánchez Estrada, Entrevistador)

Tribunal de Cuentas de la Unión de Brazil. (2024). Tribunal de Cuentas de la Unión de Brazil. Recuperado el 2024 de septiembre de 1, de Tribunal de Cuentas de la Unión de Brazil: <https://portal.tcu.gov.br/inicio>

GLO
SA
RIO

| | |
|--------------------------|--|
| ALT-TEXT | Llamado también texto alternativo, es una descripción que se agrega a las imágenes de un documento digital para que las personas con discapacidad visual puedan entender su contenido. |
| Blog | También nombrada bitácora es un sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, que suelen estar actualizados con frecuencia y a menudo son comentados por los lectores. |
| Datos crudos | Se refiere a los datos tal como se recopilan originalmente, sin procesamiento ni análisis. Es decir, son los datos que se obtienen directamente de las fuentes, sin haber sido procesados, limpiados o transformados de ninguna manera. |
| Datos abiertos | Son datos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, y que se encuentran sujetos, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen. |
| Metadatos | Consisten en información que caracteriza datos, describen el contenido, calidad, condiciones, historia, disponibilidad y otras características de los datos. |
| Retroalimentación | Conocido también como feedback, se refiere a la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido, siendo ésta una comunicación bidireccional entre dos personas, donde definimos un emisor y un receptor. |
| Lenguaje técnico | Se conoce también como, jerga técnica, que comparten quienes se dedican a una profesión, oficio o actividad altamente especializada. |
| PDF | Es un formato de archivo universal que conserva las fuentes, las imágenes y la maquetación de los documentos originales creados en una amplia gama de aplicaciones y plataformas.. |

| | |
|----------------------------|--|
| HTML | Es el código que se utiliza para estructurar y desplegar una página web y sus contenidos. |
| XLM | Es un formato simple basado en texto para representar la información de manera estructurada: documentos, datos, configuraciones, libros, transacciones, facturas, y mucho más. |
| Normas WCAG | Son pautas de accesibilidad al contenido web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) son unos documentos que explican cómo hacer el contenido Web accesible para personas con discapacidad. |
| Notificaciones Push | Mensajes enviados desde servidor remoto a los dispositivos que tienen instalada la aplicación. |
| Userway | Es un plugin de tipo toolbar y multiplataforma muy completo que permite mejorar diferentes aspectos en las páginas webs hechas con WordPress. |
| Plugin | Son miniprogramas que suman alguna característica que no traen por defecto los programas originales. Funcionan como añadidos, pero no por sí mismos. |
| Toolbar | Una toolbar o barra de herramientas es un objeto de interfaz gráfica que contiene botones que al ser presionados activan ciertas funciones de una aplicación. Cada botón de la toolbar disparará un objeto (acción o menú declarado en el proyecto en curso o en los proyectos heredados o un menú en stock. |
| Wordpress | Es una plataforma de gestión de contenidos, representa un software de código abierto altamente versátil que permite a los usuarios crear y desarrollar sitios web personalizados de manera sencilla, adaptable y profesional. |

A
NE
XO





FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE PROYECTOS EMBLEMÁTICOS EN MATERIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LAS EFS DE LA OLACEFS

Premisa: Lea atentamente la información que se requiere a continuación. En la columna de “detalle”, encontrará una guía específica para el correcto llenado de los datos. Procure responder de manera objetiva y concisa. De antemano, la CTPBG y la EFS de Guatemala agradecen su valiosa colaboración y el tiempo invertido en esta actividad.

Nombre de la institución:

Nombre y cargo de la persona que llena el formulario:

| INFORMACIÓN REQUERIDA | DETALLE DE LA INFORMACIÓN |
|--|---------------------------|
| Nombre del Proyecto Emblemático: | |
| Año de creación: | |
| Temática que comunica: | |
| Objetivo del proyecto: | |
| Canal(es) de socialización del proyecto: | |
| Población Objetivo: | |
| Número estimado de visitas, likes o visualizaciones: | |
| Entidades que colaboraron en la creación del proyecto: | |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Reseña informativa de la historia, funcionamiento y logros del proyecto: | | |
| Fotografía, arte o producto visual que acompaña a la campaña de difusión: | | |
| Link de acceso al proyecto o herramienta: | | |
| Dato de contacto para obtener mayor información: | | |
| Autorización de uso y publicación de la información proporcionada en la “Guía de buenas prácticas comunicacionales para la vinculación con la ciudadanía con enfoque en la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de la OLACEFS”: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

*La Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza de la OLACEFS (CTPBG) garantiza que la información consignada en este formulario será usada solamente en el marco del proyecto de elaboración de la “Guía de buenas prácticas comunicacionales para la vinculación con la ciudadanía con enfoque en la gestión de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de la OLACEFS”. Asimismo, ésta reposará en los archivos digitales de la Comisión, contemplando los parámetros de la organización con respecto a la custodia de la información. Toda referencia sobre la información compartida por su EFS será debidamente acreditada.



CTPBG
BUENA GOBERNANZA

