

INTOSAI



*Directriz de INTOSAI para la
Comunicación y Promoción
del Valor y Beneficios de las EFS*

Índice

Prólogo	2
Capítulo I: Ámbito y Objetivos de esta Directriz	2
1.1 Ámbito.....	2
1.2 Objetivos	2
Capítulo II: Principios Básicos	3
2.1 Base en Normas INTOSAI	3
2.2 Base Estratégica	3
Capítulo III: Desarrollar una Estrategia para Comunicar el Valor y Beneficios de las EFS	4
3.1 Cuestiones Generales	4
3.2. Estrategia de Comunicación.....	5
3.2.1 Grupos Destinatarios para la Comunicación Externa	5
3.2.2 Responsables de la Comunicación Externa.....	5
3.2.3 Instrumentos y Herramientas para Comunicar a los Interesados el Valor y Beneficios de las EFS	6
3.2.4 Instrumentos y Herramientas para Promover la Participación de los actores Interesados en el Proceso Fiscalizador	8
Capítulo IV: Medición de Desempeño	10

Prólogo

Las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) realizan contribuciones significativas a sus sociedades al llevar al gobierno la rendición de cuentas, la integridad y la transparencia. Estas contribuciones se maximizan cuando las EFS son capaces de informar a los ciudadanos y otros actores interesados acerca del valor de su labor en el gobierno y de los resultados de su trabajo. Teniendo esto en cuenta, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) ha reconocido la importancia de estimular a las EFS a utilizar tanto los medios de comunicación existentes como los emergentes para informar acerca del valor y beneficio de las EFS de una manera más amplia. Las EFS, al publicar sus contribuciones y los resultados de su trabajo, pueden suscitar entendimiento y respaldo y servir como catalizadores de mejoras en el gobierno.

En el mundo actual, las EFS tienen numerosos canales a su disposición para comunicar acerca del valor y los beneficios que proporcionan a la sociedad. Esta directriz describe los diferentes canales a disposición de las EFS para informar y relacionarse con los ciudadanos y otros actores interesados. Un alto nivel de transparencia y credibilidad de las EFS será de mucha ayuda para que éstas se comuniquen de manera eficaz con los ciudadanos y actores interesados acerca del valor y beneficios de las EFS. Cada EFS sabrá cuál será la mejor manera de aplicar esta directriz en el contexto de su propia estructura y entorno.

Capítulo I: Ámbito y Objetivos de esta Directriz

1.1 Ámbito

El Grupo de Trabajo sobre el Valor y Beneficios de las EFS (WGVBS) surgió con ocasión del XIX INCOSAI en la Ciudad de México para desarrollar un marco de trabajo y herramientas de evaluación para definir el valor y beneficios de las EFS. En el XX INCOSAI en Johannesburgo, el congreso decidió que el grupo de trabajo debería desarrollar instrumentos y herramientas para comunicar y promover el valor y beneficios de las EFS a todos los actores interesados para su evaluación en el XXI INCOSAI de 2013. El WGVBS ha finalizado gran parte de su trabajo y ahora está completando varios proyectos, entre los que se incluyen el desarrollo de esta directriz.

Esta directriz se deriva de la Política de Comunicación de la INTOSAI, así como de las prácticas de comunicación externas de los miembros de la INTOSAI. Se centra en los principios clave relacionados con (1) el uso de instrumentos y herramientas para la comunicación externa y (2) se enfoca a fomentar interacciones constructivas con los ciudadanos. Esta directriz también reconoce la importancia de sensibilizar a la población acerca de la importancia que tiene la transparencia del gobierno en la vida diaria de la gente.

Los miembros del WGVBS, a la hora de preparar esta directriz, tuvieron en cuenta que la comunicación y la interacción con los ciudadanos se puede dar de muchas maneras. Como resultado, en esta directriz se citan varios instrumentos, herramientas y propuestas junto con breves referencias a algunas EFS que han implementado algunas de estas herramientas. Esta discusión no sólo se centra en las herramientas de comunicación tradicionales como los medios impresos, sino también en aprovechar la tecnología a través de los medios sociales y otros medios electrónicos.

1.2 Objetivos

Esta directriz se centra en los siguientes objetivos:

- a) promover el uso efectivo de los instrumentos, herramientas y propuestas para comunicar el valor y beneficios de las EFS y divulgar información sobre los resultados de su trabajo en formatos y medios que sean de uso común por parte de los ciudadanos y otros interesados, y
- b) Fomentar los principios básicos de la comunicación bidireccional en los que se vea involucrada la apertura, la transparencia, la objetividad, la oportunidad, y la claridad.

Capítulo II: Principios Básicos

2.1 Base en Normas INTOSAI

Esta directriz se deriva de los principios existentes de la INTOSAI, que se basa en las normas internacionales. Por ejemplo, la Declaración de Lima trata los principios de independencia de las EFS y su informe independiente al parlamento y a la ciudadanía. Además, la Declaración de México trata, de manera general, los derechos y obligaciones de las EFS para informar acerca de su trabajo y, de manera específica, el poder discrecional de las EFS para decidir cuándo publicar y difundir sus informes de fiscalización dentro del contexto de sus leyes.

Además, los Acuerdos de Johannesburgo de 2010 de INTOSAI establecen un "Marco de Trabajo para Comunicar y Promover el Valor y Beneficios de las Entidades Fiscalizadoras Superiores." Este marco de trabajo, el cual está siendo incluido en la ISSAI 2, se construye alrededor de dos objetivos para cada EFS de manera individual: un enfoque externo para marcar la diferencia en la vida de los ciudadanos y un enfoque interno para dar ejemplo y ser una institución modelo. Se explica cada objetivo respecto a varios requisitos fundamentales, que a su vez apoyan varios principios rectores. Esta directriz cita requisitos fundamentales pertinentes de los Acuerdos de Johannesburgo.

2.2 Base Estratégica

Uno de los logros del WGVBS ha sido desarrollar un marco de trabajo y herramientas de medición para comunicar y promover el valor y beneficios de las EFS. El marco de trabajo pretende establecer el valor y beneficios de las EFS desde las perspectivas tanto externa como interna de los Acuerdos de Johannesburgo, como se comentó anteriormente.

Además, los asistentes al simposio UN/INTOSAI celebrado en junio de 2011 en Viena aprobaron una serie de recomendaciones en lo referente a la comunicación externa. Entre estas recomendaciones se incluye tomar las siguientes medidas en lo que se refiere a instrumentos y herramientas:

- a) desarrollar las directrices de INTOSAI en colaboración con los ciudadanos a través del programa del Grupo de Trabajo sobre el Valor y Beneficios de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de INTOSAI;
- b) garantizar que los resultados de la fiscalización sean pertinentes, claros y concisos; y por lo tanto, de fácil comprensión por el público general;
- c) construir buenas relaciones entre las EFS y sus actores interesados, fortaleciendo, de esta manera, los lazos con las organizaciones ciudadanas y las autoridades, así como con analistas nacionales para incrementar la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de recursos públicos;
- d) garantizar que los informes, resultados y recomendaciones de las auditorías sean presentados al parlamento y se pongan a disposición de otros actores interesados, y fomentar relaciones cercanas y continuadas entre las EFS y los parlamentos, a fin de apoyar una mayor transparencia y rendición de cuentas que influyan de manera positiva la confianza pública en el gobierno y refuerce la democracia;
- e) difundir y explicar los informes de auditoría directamente a los ciudadanos a través de medios innovadores y eficaces, tales como páginas web, entrevistas en medios de comunicación, notas de prensa y conferencia; y hacer que los productos y servicios de fiscalización de las EFS sean fácilmente accesibles a través de páginas web, bibliotecas, previa solicitud o a través de cualquier otro medio pertinente;
- f) incrementar el conocimiento público del trabajo y labor de las EFS, así como su valor añadido para el estado y el público en general, mediante una cobertura mediática continua, campañas públicas, el uso de los medios sociales y otras actividades de sensibilización (en las lenguas locales, de ser necesario);
- g) promover la participación ciudadana por medio del desarrollo de mecanismos para recibir y supervisar las quejas sobre programas gubernamentales y las sugerencias para mejorar la administración y los servicios públicos, con el objetivo de informar acerca de futuras áreas objetivo de las auditorías (allí donde sea apropiado a juicio de la EFS) y mantener informados a los ciudadanos, entre lo que se incluye informar acerca del seguimiento de las recomendaciones de las EFS;

- h) informar a los ciudadanos sobre el funcionamiento del proceso presupuestario y fomentar su compromiso y participación en este proceso, y
- i) desarrollar e implementar relaciones públicas y estrategias de comunicación para conseguir una comunicación activa, exacta y transparente con los medios de comunicación, cimentando así la confianza.

En agosto de 2011, durante la 4ª reunión del WGVBS, se encomendó a siete miembros a que incluyan estas recomendaciones en una directriz, a fin de utilizar los instrumentos y herramientas para comunicar y promover el valor y beneficios de las EFS a todos sus actores interesados, entre las que se incluyen sugerencias de buenas prácticas para interactuar con los ciudadanos. Este documento es el resultado de ello.

Capítulo III: Desarrollar una Estrategia para Comunicar el Valor y Beneficios de las EFS

3.1 Cuestiones Generales

Los Acuerdos de Johannesburgo recomiendan que las EFS empoderen a los ciudadanos para que exijan la rendición de cuentas al gobierno y para que estén informados de manera objetiva, sencilla y clara, así como tener fácil acceso a los informes de fiscalización y los mensajes en las lenguas pertinentes (requisito fundamental 4).

El compromiso con la transparencia y la comunicación clara se debería demostrar a través del liderazgo de la EFS, en conformidad con los Acuerdos de Johannesburgo. Esto se puede evidenciar a través del desarrollo de una estrategia para la comunicación que reconozca la importancia de la transparencia y la comunicación clara; que identifique los instrumentos, herramientas y enfoques apropiados para la comunicación; y que establezca procesos para garantizar que dichos enfoques se implementan de manera apropiada y efectiva tanto en el presente como en el futuro. A la hora de desarrollar esta estrategia, sería muy útil para la EFS emplear un proceso de planificación total que acceda a las mejores ideas de toda la organización.

Al utilizar diferentes canales y vehículos para la comunicación, se puede volver a planear y presentar la misma información en diferentes medios y formatos para así cubrir las necesidades de los diferentes usuarios, tales como los ciudadanos, los medios de comunicación, las organizaciones de orden público y otros. Independientemente del destinatario final, el mensaje debe transmitirse en un lenguaje claro que sea coherente tanto en contenido como en calidad.

La claridad y la coherencia del mensaje se pueden mejorar, estableciendo líneas claras de responsabilidad y de procesos de comunicación establecidos dentro de la EFS. Las EFS deberían identificar de manera específica qué personal está autorizado para hablar en nombre de la organización (pueden ser varias, dependiendo del tema a tratar) y de los temas en los que están autorizados a hacer comentarios. Las personas autorizadas para emitir mensajes clave también deberán recibir la capacitación adecuada, ya sea para hacer declaraciones formales ante autoridades legislativas o ejecutivas, o para ofrecer sesiones informativas a los medios o los ciudadanos. Una estrategia de comunicación de éxito se apoya en la adhesión al "principio de una sola voz" - lo que implica que no debería haber ninguna confusión o contradicción en los mensajes de la institución, independientemente de quién sea el portavoz.

El éxito de una estrategia de comunicación deliberada y orientada no es sólo fruto del contenido de los mensajes, sino también de la forma en que se transmiten. La comunicación no debería ser unidireccional, sino que debería implicar un diálogo entre las partes. Las comunicaciones de la EFS pueden estar dirigidas a diferentes tipos de público: desde el público más amplio, formado por los ciudadanos y los medios de comunicación hasta un público más especializado y específico, como las autoridades gubernamentales y entidades internacionales y no-gubernamentales específicas. Además, la EFS deberá buscar la forma de recibir la información así como de ofrecerla. Con un canal de comunicación abierto, la EFS puede mejorar la calidad y grado de reacción de su trabajo fiscalizador. Las entidades externas pueden brindar información que ayude a la EFS a identificar problemas de fiscalización y determinar si se han puesto en funcionamiento las recomendaciones de la EFS. Para que un diálogo sea eficaz se deberá establecer y mantener un respeto y una confianza mutua entre el emisor y el receptor. Sería importante que la EFS adquiera credibilidad en sus resultados ante los diferentes públicos.

Por último, es importante reconocer que el cambio es inevitable, especialmente en el mundo tecnológico. Las EFS deberán establecer un diálogo con los actores interesados, utilizando numerosos instrumentos y herramientas, aun cuando éstos cambien rápidamente así como avanza la tecnología. Resulta imprescindible que las EFS se aseguren de mantener el conocimiento y la capacidad de respuesta ante estos cambios para así asegurarse de que lleguen a los interesados.

3.2. Estrategia de Comunicación

Para que las EFS puedan comunicar de manera efectiva su valor y beneficios a los actores interesados y promover la participación de éstos en el proceso fiscalizador, deberán tener en cuenta el desarrollo de estrategias de comunicación y políticas de apoyo como las que aparecen a continuación:

- a) promover un mayor entendimiento de sus labores y responsabilidades en el sector público y la sociedad en general;
- b) analizar las maneras de hacerse visibles, de entablar relaciones y de ganar conocimiento y apoyo en el terreno público;
- c) hacer que la información profesional sea accesible a todo el público, y
- d) entenderse con el público y otras partes interesadas tanto como emisor como receptor de información.

Las EFS también deberán considerar complementar la estrategia de comunicación con un plan de acción de comunicación para iniciativas clave. Estos planes incluyen, por lo general, un programa y resultados esperados medibles. La medición de estos resultados deberá proporcionar una base para una mejora continua.

3.2.1 Grupos Destinatarios para la Comunicación Externa

Los siguientes grupos son objetivos de comunicación externa clave:

- a) parlamentos/órganos legislativos;
- b) organizaciones gubernamentales/órganos ejecutivos/agencias;
- c) entidades auditadas;
- d) medios de comunicación;
- e) grupos de interés especial, incluyendo organizaciones de la sociedad civil, instituciones asociadas.;
- f) público en general/ciudadanos;
- g) académicos y organizaciones de orden público; y
- h) órganos profesionales y normalizadores.

3.2.2 Responsables de la Comunicación Externa

La comunicación externa debería realizarse por medio de un portavoz designado o por aquellos nombrados por el portavoz, dependiendo del tema. Los portavoces designados pueden incluir, aunque no están limitados a:

- a) los titulares de las EFS;
- b) altos ejecutivos o las personas que éstos designen, y son los responsables principales del contenido de la comunicación; y

- c) directores de comunicación (miembros de la unidad responsables de coordinar el contacto y enlace con los actores interesados).

En este sentido, también resulta esencial fijarse en la importancia de cada empleado como embajador de la EFS. La imagen de la EFS se ve muy afectada por las estrategias y las acciones de sus empleados.

3.2.3 Instrumentos y Herramientas para Comunicar a los Interesados el Valor y Beneficios de las EFS

Una de las formas más importantes para promover el valor y beneficios de las EFS es publicar y difundir los informes de auditoría de manera oportuna y accesible (véase el principio rector del requisito fundamental 6 de los Acuerdos de Johannesburgo). Los informes se podrán publicar y/o difundir de diferentes modos, entre los que se incluyen los siguientes:

- a) declaraciones en audiencias ante órganos legislativos y otros foros pertinentes de actores interesados de alto nivel;
- b) informes electrónicos distribuidos por medio de las páginas web de las EFS que puedan incluir medios interactivos como vídeo, audio, y gráficos; e
- c) informes impresos distribuidos a los órganos legislativos, a las entidades auditadas, las fuentes de los medios de comunicación y a los ciudadanos (por ejemplo, por medio de las bibliotecas públicas y las oficinas de la EFS). Esto puede ser especialmente apropiado, puesto que muchos ciudadanos no tienen fácil acceso a la tecnología de la información.

Además, existen numerosas formas de divulgar la publicación de nuevos informes de auditoría y de difundir su contenido en formatos de fácil uso. Por ejemplo, las EFS podrían utilizar numerosos medios (de acuerdo al entorno y utilizando las garantías apropiadas para los sistemas de información y comunicación), como por ejemplo:

- a) avisos publicados en las páginas web de las EFS;
- b) correos electrónicos enviados a las listas de distribución de las EFS para avisar a los usuarios acerca de nuevos productos; por ejemplo, la EFS de Argentina publica, de manera periódica, un boletín electrónico informativo, detallando los resultados de las auditorías. Dicho boletín se envía a una lista de personas recopilada por la EFS e incluye organizaciones de la sociedad civil, periodistas, legisladores, académicos y a todo aquel que desee suscribirse al boletín informativo;
- c) vídeos publicados en YouTube, entre los que se incluyen vídeos de representantes de las EFS declarando ante órganos legislativos; por ejemplo, la EFS de los Países Bajos ha creado un canal de YouTube que cada vez recibe más visitas;
- d) podcasts publicados en iTunes u otros sitios (y disponibles en feeds RSS), tales como entrevistas grabadas de ejecutivos de las EFS discutiendo acerca de sus productos más recientes; por ejemplo, la EFS de los Estados Unidos ha producido más de 100 podcasts en audio los cuales están actualmente disponibles en iTunes;
- e) actualizaciones en las páginas de Facebook de las EFS o en otros medios sociales, proporcionando información sobre nuevos productos, recomendaciones públicas y resultados financieros o de otra índole de las auditorías; por ejemplo, la EFS de los Estados Unidos tiene una página oficial de Facebook en la cual proporciona dicha información;
- f) mensajes enviados a través de Twitter para avisar a los representantes legislativos y ejecutivos, a los ciudadanos, académicos y otros acerca de la publicación de nuevos productos de la EFS; por ejemplo, la EFS de Chile utiliza Twitter para comunicarse de forma rápida y sencilla con sus ciudadanos;
- g) gráficos e imágenes de los informes publicados en sitios como Flickr o SlideShare; por ejemplo, la EFS de

Francia creó una cuenta de SlideShare en mayo de 2012 y la EFS del Reino Unido creó una página de Flickr en el último año;

- h) el uso de códigos QR (códigos de respuesta rápida) compartiendo widgets y aplicaciones para móviles que permitan a los usuarios acceder rápidamente a la página web y a los productos de la EFS; por ejemplo, la EFS de los Estados Unidos ha utilizado estas tecnologías recientemente;
- i) blogs y chats online con los representantes de las EFS sobre temas relacionados con productos publicados recientemente, temas de actualidad, etc.; por ejemplo, la EFS de la República de Georgia publica en su página web chats online y blogs que tratan temas de interés;
- j) presentación de representantes de las EFS en programas de televisión y/o radio (incluyendo la participación en debates públicos/académicos); por ejemplo, la EFS de Colombia produce su propio programa de televisión para brindar esta visibilidad, y la EFS de Sudáfrica llega a comunidades rurales/apartadas a través de emisiones en radios locales;
- k) entrevistas a los funcionarios de las EFS en periódicos y otros medios impresos;
- l) resumen de presentaciones escritas de informes técnicos de auditoría que estén dirigidas al público general;
- m) presentaciones en directo de los resultados de las auditorías a las entidades y órganos legislativos, como medio para resaltar el mensaje de manera simple; y establecer conciencia y comprensión sobre los temas y las labores de la EFS; por ejemplo, la EFS de Sudáfrica realiza cada año eventos itinerantes en donde el Auditor General comparte los resultados consolidados de las auditorías con los actores interesados de más alto nivel del ejecutivo y legislativo;
- n) acuerdos de cooperación con universidades y otras instituciones de investigación para compartir información y análisis técnicos y científicos; así como fomentar la capacitación;
- o) Trabajar con instituciones clave en el área de la educación y las comunicaciones para apoyar su capacidad de proporcionar servicios educativos e informativos a escuelas en varios niveles; por ejemplo, la EFS de Alemania está trabajando en colaboración con la Agencia Federal para la Educación Cívica, a fin de incluir asuntos de la EFS en los servicios y en la cartera de productos de la agencia, además de colocarlos en su plan de comunicación, según corresponda; y
- p) puntos de divulgación pública en las sedes oficiales de las EFS; por ejemplo, la EFS del Perú cuenta con una pantalla táctil interactiva a la entrada de su local en la que se muestran noticias y cuestiones de interés relacionadas con la EFS.

Se debería tener en cuenta que aunque las EFS utilicen numerosas herramientas para difundir sus respectivos informes y divulgar su contenido, los procesos de aseguramiento de la calidad que rigen las auditorías y los informes siguen siendo los mismos. El contenido de los informes de auditoría culminadas se replantea simplemente para aprovechar los diferentes instrumentos y herramientas.

Todos esos instrumentos y herramientas presentan oportunidades para atraer a un público y para conseguir más visibilidad para los resultados de su trabajo. Así, todas las herramientas deberán direccionar a los usuarios a la página web de la EFS, donde podrán obtener mayor información sobre los informes de auditoría recién publicados.

Resulta razonable y apropiado que las EFS tengan en cuenta todos los pormenores relacionados con el uso de plataformas de medios sociales. Por ejemplo, las EFS deberán tener en cuenta los problemas relacionados con permitir que cualquiera publique comentarios anónimos en la página de Facebook de la EFS, admitiendo que las decisiones que se tomen acerca de tales problemas puedan afectar a la percepción que se tiene de la EFS.

Además de los medios anteriormente mencionados, las EFS deberán considerar otros modos de facilitar información sobre el valor y beneficios que la EFS ofrece a su gobierno y ciudadanos. Por ejemplo, la EFS podría publicar estadísticas que midan el impacto de las auditorías de las EFS, tales como el ahorro y las mejoras en la eficacia de los programas gubernamentales, los cambios en la legislación que resulten en un mejor servicio al público proporcionado por los programas gubernamentales o una mayor comunicación y transparencia gubernamental para los ciudadanos. Esto también podría implicar que las EFS publiquen informes que sigan la trayectoria de las

acciones realizadas por el poder ejecutivo para abordar las recomendaciones de las auditorías (véase el requisito fundamental 6 de los Acuerdos de Johannesburgo).

El llegar al mundo académico de diferente manera puede mejorar la comunicación y visibilidad de las EFS. Por ejemplo, la EFS de Hungría se encargó de realizar la edición y publicación de una de las revistas más prestigiosas del país en el campo de las finanzas públicas. La EFS publica esta revista con el objetivo específico de informar a profesionales académicos que estén interesados.

Como se menciona anteriormente, los diferentes instrumentos y herramientas se pueden utilizar en diferentes puntos del proceso fiscalizador. Por ejemplo, Twitter puede resultar muy útil a la hora de avisar a los ciudadanos y otros actores interesados sobre la disponibilidad de informes recién publicados y de otros productos, mientras que las encuestas electrónicas se pueden utilizar durante la fase de implementación de la auditoría. Los diferentes instrumentos y herramientas también proporcionan diferentes niveles de información y análisis adecuados para un público variado. Por ejemplo, un podcast puede facilitar un buen resumen del mensaje de un informe para consumo fácil y rápido, mientras que un informe electrónico con medios interactivos les brinda a los lectores la oportunidad de profundizar en el tema tanto como deseen. También se debería considerar de qué manera las EFS se pueden comunicar con zonas apartadas y rurales, superando así las barreras lingüísticas existentes. La clave es comunicarse con los ciudadanos y con otros actores interesados de tal manera que se les permitan tener acceso al contenido producido por la EFS en formas tan variadas que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios. Una buena práctica que garantice a la EFS estar escogiendo las herramientas apropiadas para llegar a los diferentes públicos podría ser tener en cuenta el desarrollo de sus propias listas de verificación o planes de comunicación que identifiquen las herramientas más eficaces para comunicarse con su público específico.

3.2.4 Instrumentos y Herramientas para Promover la Participación de los actores Interesados en el Proceso Fiscalizador

Las EFS también deben interactuar con los actores interesados clave, a fin de estimular y ser receptivas a la participación de los actores interesados en el proceso fiscalizador. Estas interacciones pueden tomar diferentes maneras, tales como:

- a) crear marcos de trabajo que esquematicen cómo recibe la EFS la información/contribución de los ciudadanos, cómo se utiliza esta información y cómo responde la EFS a los ciudadanos, mostrando transparencia en cómo se trataron sus consultas. Este marco de trabajo podrá incluir vías en las cuales los ciudadanos podrán
 - 1) informar sobre fraude, despilfarro y abuso; por ejemplo, "teléfonos de emergencia" y otros métodos por los cuales los ciudadanos puedan identificar de forma anónima las áreas potenciales para realizar investigaciones y auditorías; como el desarrollo de una aplicación para móvil por parte del Banco Mundial que permite a las personas informar, de manera anónima, sobre el fraude potencial en proyectos del Banco Mundial a través de sus teléfonos móviles;
 - 2) sugerir temas de auditoría para revisión; por ejemplo, el uso de la EFS de Corea del Sur de un "sistema de solicitud de auditoría para ciudadanos" a través del cual grupos de ciudadanos pueden pedir a la EFS que lleve a cabo investigaciones especiales en agencias o programas;
 - 3) participar en tareas de auditoría (con los controles pertinentes para garantizar la independencia); por ejemplo, la EFS de la República Popular de China, además de hacer público su plan de tareas de auditoría para pedir sugerencias, invita a los ciudadanos a participar en el proceso fiscalizador, según corresponda, utilizando su experiencia especializada en ciertas áreas de auditoría, y
 - 4) tener la oportunidad de seguir la disposición de sus preguntas y sugerencias y cómo son resueltas; por ejemplo, la EFS de Hungría tiene leyes y normas internas que garantizan que todas las preguntas/sugerencias de los ciudadanos se tramitan/abordan y se contestan a su debido tiempo.

Resumiendo, tal y como se muestra en los ejemplos indicados, las preguntas y sugerencias de los ciudadanos pueden ocasionar la evaluación por parte de la EFS, la integración en los planes de trabajo anuales de las EFS u otros medios transparentes, la participación de los ciudadanos en el proceso fiscalizador, de ser pertinente, y la provisión de respuestas por parte de la EFS en lo que se refiere a la disposición final de las preguntas/sugerencias de los ciudadanos que hicieron las solicitudes. Resulta importante señalar que 1) aunque los ciudadanos puedan jugar un papel importante en el proceso fiscalizador, la EFS debe mantener su objetividad e independencia y 2) toda toma de decisiones sigue siendo responsabilidad de la EFS, incluyendo la evaluación de los aportes de los actores interesados, la realización del análisis fiscalizador y el llegar a

conclusiones basadas en el análisis. Documentar las políticas de las EFS para garantizar su independencia en estos casos resulta una buena práctica.

- b) dirigir clases de capacitación y publicar materiales de orientación sobre los procesos de auditoría para otras agencias gubernamentales, personal legislativo, los medios de comunicación y grupos de ciudadanos potencialmente interesados; por ejemplo, el desarrollo por parte de la EFS del Reino Unido de una nota de orientación que pueda ser utilizada para informar al personal legislativo cómo pueden utilizar los informes de auditoría. Otros métodos podrían incluir jornadas a puertas abiertas para permitir que los ciudadanos visiten la EFS y sean informados de la misión de la EFS y de los resultados de su trabajo. En otro ejemplo, la EFS de Namibia tuvo una sesión interactiva con los medios de comunicación para explicar la importancia de transmitir su mensaje a los ciudadanos con total exactitud. Del mismo modo, la EFS de México tuvo una sesión de capacitación con los medios en cooperación con una conocida universidad mexicana. En Belice, la EFS realizó un seminario con actores interesados sobre "participación ciudadana y el progreso en América Central" al que accedieron un gran número de actores interesados. Además, resulta importante para las EFS ser conscientes de los riesgos que implica relacionarse con ciertos medios o grupos de ciudadanos que puedan tener filiaciones políticas que podrían influir en sus perspectivas. Difundir los informes de las EFS a un amplio público y audiencia mediática puede ayudar a abordar este tema;
- c) llevar a cabo las reuniones de los ayuntamientos en jurisdicciones locales para recopilar opiniones que puedan informar sobre los compromisos de las EFS y proporcionar información de cómo trabaja la EFS; por ejemplo, la EFS del Perú recopila las opiniones de los ciudadanos y les ofrece información a través de su participación en eventos de la comunidad. También ha desarrollado alianzas estratégicas con actores interesados clave del sector privado, como la Cámara de Comercio de Lima, que buscan realizar a través de los esfuerzos fomentar una mayor participación de los ciudadanos en relación al trabajo de la EFS;
- d) convocar a los grupos de ciudadanos objetivo con el propósito expreso de animar a los ciudadanos a proporcionar información y datos para auditorías concretas; por ejemplo, varias EFS latinoamericanas están utilizando actualmente técnicas de auditoría sociales para captar la atención de los ciudadanos en sus investigaciones fiscalizadoras, como la EFS del Perú, quien utiliza ferias jóvenes para promover la lucha contra la corrupción y presentar los resultados de programas anticorrupción de éxito;
- e) consultar a grupos asesores ciudadanos para recopilar sus opiniones y perspectivas en lo que se refiere a temas como el planeamiento estratégico y las normas de auditoría de las EFS;
- f) solicitar contribuciones a los ciudadanos para obtener información acerca de temas que estén siendo revisados por las EFS o juzgar la utilidad del trabajo de la EFS a través de encuestas en las páginas web de las EFS (véase el principio rector del requisito fundamental 13 de los Acuerdos de Johannesburgo); por ejemplo, la EFS del Reino Unido tiene un enlace llamado "Have Your Say" (Tiene la palabra) en el cual se busca la opinión y las contribuciones al trabajo de la EFS y a sus productos;
- g) Realizar proyectos de auditoría conjuntos/participativos con organizaciones que no sean EFS (según corresponda); por ejemplo, hace unos años, la EFS de Filipinas puso en funcionamiento un proyecto participativo de auditoría con organizaciones no-gubernamentales locales para investigar proyectos de infraestructura rural. Otro ejemplo es el de la EFS de Argentina, la cual utiliza un Programa de Planificación Participativa para pedir ideas de temas potenciales de auditoría a organizaciones no-gubernamentales e incorporarlas al plan operativo anual de la EFS;
- h) solicitar información legislativa (tanto en charlas en persona como por medio de encuestas) para determinar la utilidad del trabajo de la EFS para sus asambleas legislativas; y
- i) declarar ante órganos legislativos acerca de los resultados del trabajo de las EFS para poner al corriente sobre los procesos de supervisión, consignación de bienes y elaboración de legislación.

A fin de fomentar el interés y la participación externa de los actores interesados en tales interacciones, las EFS deberían garantizar al máximo que el propósito de estas interacciones esté claramente descrito y se comunique con antelación, de tal manera que los actores interesados externos pertinentes puedan estar preparados para ofrecer sus contribuciones. Además, las EFS también pueden publicar informes (según corresponda) describiendo cómo han utilizado las contribuciones proporcionadas por actores interesados externos en su plan de auditoría.

Capítulo IV: Medición de Desempeño

Algunos de los instrumentos, herramientas y métodos mencionados anteriormente para promover la participación de los actores interesados en el proceso fiscalizador también pueden proporcionar oportunidades para medir el éxito de estos esfuerzos. Por ejemplo, de realizarse de manera fiable y desde de un punto de vista metodológico, las encuestas a los usuarios, los sondeos y los grupos focales de ciudadanos, las entidades auditadas, los órganos legislativos y otras terceras partes destinatarias pueden proporcionar información relevante sobre el valor y beneficios que se perciben del trabajo de las EFS. En ciertos contextos, también puede ser de ayuda contar con evaluaciones independientes de contenido de la sencillez, la claridad, y la relevancia de los productos de las EFS. Dependiendo del entorno en el que opere cada EFS, se pueden utilizar herramientas analíticas de software para determinar cada cuánto tiempo y a través de qué medios acceden los diferentes públicos al material de la EFS. Si se monitorea y registra a lo largo del tiempo, este tipo de medición del desempeño puede ayudar a proporcionar información valiosa y servir como base para mejorar las oportunidades de comunicación y promoción del valor y beneficios de las EFS.

Como se mencionó anteriormente, las EFS también deberían pensar en complementar sus estrategias de comunicación con planes de acción para iniciativas clave. Estos planes incluyen, por lo general, un programa y resultados medibles. La medición de estos resultados podrá proporcionar una base para planificar e implementar una mejora continua.