



Mejorando el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe:

Diagnóstico y línea base.

Abril de 2019

Mejorando el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe:

Diagnóstico y línea base.

Contenido

I. Introducción	3
II. Diagnóstico y línea base.	4
1. Factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017.....	4
a. Percepción general con respecto a la metodología IDIGI-EFS 2017	5
b. Factores normativos que determinan la disponibilidad de información.....	6
c. Factores tecnológicos que inciden en la disponibilidad de información	10
d. Factores procedimentales	11
e. Otros factores	12
2. Resultados de la medición intermedia del IDIGI-EFS en 2018.....	14
a. Medición Intermedia del IDIGI-EFS en 2018.....	15
b. Comparación entre los resultados obtenidos en 2017 y 2018	18
3. El estado sobre el alcance de las estrategias de comunicación desarrolladas por las EFS.	20
a. Ámbito organizacional.....	21
b. Ámbito Funcional.....	23
c. Imagen Institucional	25
d. Productos de Comunicación:	28
e. Oportunidades de mejora:	30
f. A manera de síntesis.....	31
4. Resultados y análisis de las pruebas de facilidad lectora y comprensión de los productos de fiscalización.	34
a. Componentes de la prueba y aplicación	35
b. Resultados de los documentos evaluados	39
c. Análisis de los resultados de la prueba de facilidad lectora y comprensión de los productos de fiscalización.	57
5. Resultados y análisis de la accesibilidad y usabilidad de los portales institucionales.	58
a. Metodología y resultados de la evaluación.....	59
III. Recomendaciones.	72
1. En materia de disponibilidad de información.....	73
2. En materia de estrategias de comunicación.....	74
3. En materia de facilidad de lectura y uso de los productos de fiscalización.....	76

I. Introducción

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

Estos esfuerzos han despertado un creciente interés entre sus miembros por publicar los informes de fiscalización de manera oportuna, simple y clara, utilizando un lenguaje comprensible para todos los públicos como respuesta a las crecientes demandas de información de los ciudadanos que exigen conocer de primera mano cómo ha sido el desempeño gubernamental. Tal situación constituye una oportunidad para incrementar el reconocimiento del valor público de la fiscalización en la lucha contra la corrupción, el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por el sector público y el impacto de éstos en la vida de los ciudadanos.

En este contexto, por iniciativa de la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza - CTPBG de la OLACEFS se avanzó en 2014 en la construcción y aprobación de dos herramientas orientadas a facilitar la implementación de buenas prácticas en materia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, que marcaron el derrotero de las acciones desarrolladas desde entonces. En particular *la Guía para la rendición pública de cuentas de las EFS a la ciudadanía*, brindó la ruta metodológica para la presentación de los resultados de la gestión institucional dando origen al *Índice de Disponibilidad de Información a la ciudadanía sobre la gestión institucional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores –IDIGI-EFS 2017: Una herramienta para el diseño e innovación de estrategias de acceso y difusión de la información a la ciudadanía*¹.

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

Basados en la medición del *IDIGI-EFS-2017*, 12 de las 22 EFS registraron un nivel bajo de disponibilidad de información, que limita la comprensión sobre la administración y el control de los recursos públicos, dificulta el reconocimiento sobre el quehacer institucional de las EFS y los beneficios de su labor fiscalizadora; una EFS se encuentra en el nivel medio, es decir, que aporta algunos insumos básicos que motivan el control social y el seguimiento ciudadano a la fiscalización; ocho EFS se encuentran en el nivel bueno, que permite un mayor seguimiento y ejercicio del control social a la gestión pública; y tan sólo una EFS se encuentra en el nivel óptimo, es decir que provee información suficiente, detallada y oportuna, facilitando a la ciudadanía insumos de calidad para el ejercicio del control social sobre los distintos aspectos de la gestión de los recursos, así como de los alcances de la fiscalización. El promedio regional fue en 2017 de 51%.

¹ La herramienta IDIGI-EFS fue construida en el marco del convenio de cooperación técnica para la promoción de la buena gobernanza suscrito entre la OLACEFS y la organización civil Corporación Acción Ciudadana Colombia –AC-Colombia.

El estudio también reveló que existen suficientes capacidades e innovaciones que pudieran ser utilizadas y compartidas para que las EFS ajusten sus estrategias y avancen en la mejora de la disponibilidad de información con miras a futuras mediciones.

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

En respuesta a estos desafíos el proyecto *“Mejorando el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización gubernamental en América Latina y el Caribe”*, impulsado por la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza - CTPBG de la OLACEFS, con el apoyo de la Corporación Acción Ciudadana Colombia -AC-Colombia, y cofinanciado por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID, se propuso desarrollar un diagnóstico y línea base orientado a identificar los factores endógenos y exógenos que incidieron en los resultados del IDIGI-EFS 2017; determinar los resultados de la medición intermedia del IDIGI-EFS en 2018 y el impacto del acompañamiento brindado a las EFS; indagar sobre el alcance de las estrategias de comunicación desarrolladas por las EFS; analizar con partes interesadas la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización a partir de una prueba piloto en las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana; y valorar la accesibilidad y usabilidad de los portales institucionales de estas EFS. Los resultados obtenidos en cada aspecto se detallan a continuación, así como las respectivas recomendaciones.

II. Diagnóstico y línea base.

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

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

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

Cabe anotar que el proceso de consulta se orientó a indagar sobre la percepción general de la metodología utilizada para calcular el índice, los factores normativos, tecnológicos y procedimentales que determinaron los resultados en 2017. De igual manera, se investigó sobre otros factores tales como accesibilidad, claridad y coherencia de la información reportada con el propósito de observar las formas y estrategias que utilizan las EFS para facilitar el acceso a la

información de personas con capacidades diferentes, bien sea por discapacidad, etnia o condición étnica; la existencia de prácticas de consulta para indagar el tipo de lectores y las dificultades de comprensión que estos manifiestan sobre los productos de fiscalización.

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

a. Percepción general con respecto a la metodología IDIGI-EFS 2017

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

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

El 14% resaltó aspectos tales como la relevancia de las categorías de análisis propuestas para la distribución y coordinación del trabajo interno, en razón a que éstas involucran distintas áreas misionales, operativas y técnicas de la EFS para la óptima disponibilidad de la información institucional.

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

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

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

En relación con la opinión expresada por las EFS sobre aquellos aspectos de la metodología que deberían ser ajustados o modificados, se mencionaron los siguientes:

El 46% de las EFS participantes manifestaron que ningún aspecto de la metodología debería ser ajustado, en tanto el 23% sugieren realizar modificaciones al valor porcentual de las categorías, además de hacer más flexibles los indicadores.

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

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

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

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

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

b. Factores normativos que determinan la disponibilidad de información

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

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

De acuerdo con la información reportada por las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela, es decir el 100% de quienes participaron en el proceso de consulta, manifiestan la existencia de una ley de acceso a la información en sus respectivos países.

Igualmente se destaca que el 85% de las EFS refieren que se rigen por una ley nacional de acceso a la información exceptuando los casos de Costa Rica y Venezuela que siguen preceptos constitucionales al respecto; el 54% de las EFS reconocen que la ley les otorga responsabilidades en esta materia, tal es el caso de Argentina, Chile, Honduras, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana, tal como se indica en la siguiente tabla:

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

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

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

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

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

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

Tabla 3. Retos normativos que enfrentan las EFS en materia de acceso a la información

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

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

El 69% de las EFS participantes manifestaron no tener restricciones legales para divulgar esta información, tal es el caso de las EFS de Argentina, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela.

El restante 31% de las EFS manifestó tener algún tipo de restricción legal frente a la disponibilidad de información evaluada en el IDIGI-EFS.

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

La Contraloría General de la República de Chile, por ordenamiento jurídico no puede publicar el informe de avance sobre la ejecución del plan de acción hasta que no se haya finalizado.

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

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

c. Factores tecnológicos que inciden en la disponibilidad de información

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

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

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

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

Del mismo modo, al indagar sobre el tipo de recursos tecnológicos usados para difundir los avances y logros de la gestión institucional, las EFS participantes en el proceso de consulta

reportaron dicha información, la cual fue complementada por el equipo técnico de investigación con el propósito de construir un directorio digital, que se anexa en el apéndice 1.

De manera indicativa podemos mostrar en la *Tabla 4*. Los recursos tecnológicos usados por las EFS para comunicar los avances y logros de la gestión institucional.

Tabla 4. Recursos tecnológicos usados por las EFS para comunicar los avances y logros de la gestión institucional.

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

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

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

A excepción de las EFS de Belice, Bolivia, Curazao, Ecuador, Nicaragua y Uruguay todas las EFS hacen uso de Twitter; un total 17 EFS que corresponden al 77% hacen uso de la Facebook; 13 EFS que corresponden al 59% hacen uso del canal de Youtube; cinco EFS que corresponden al 23% hacen uso de LinkedIn. Las demás plataformas como Instagram, Flickr y Blogger son mucho menos utilizadas con 13% y 9% respectivamente.

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

d. Factores procedimentales

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

En relación con la existencia de procedimientos estandarizados sobre la forma en que se genera, produce, comunica y difunde la información, el 77% de las EFS participantes manifestaron que cuentan con procedimientos estandarizados para el tratamiento de la información que

producen y difunden a la ciudadanía, tal es el caso de las EFS de Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana.

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

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

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

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

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

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

e. Otros factores

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

En relación con la accesibilidad se destaca que las EFS de México y República Dominicana cuentan con un glosario de términos dirigido a ciudadanos y otras partes interesadas en sus portales

institucionales; las EFS de Chile, Ecuador y República Dominicana contemplan formas que facilitan el acceso diferencial a la información de poblaciones étnica, etáreas o con capacidades diferentes.

En el caso de la EFS de Chile ha dispuesto en su portal institucional herramientas para personas con discapacidad visual; la EFS de Ecuador ha incorporado el uso de lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva; y la EFS de República Dominicana cuenta con varios idiomas y audios para personas con discapacidad visual.

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

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

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

Al indagar sobre aquellos documentos que deberían ser redactados de manera más clara, la EFS de Argentina expresó que deben mejorar la Memoria Institucional y los Informes de Auditoría sobre la Cuenta de Inversión; la EFS de Costa Rica, la Memoria Anual y el informe técnico del proyecto de ley del presupuesto de la República; la EFS de Chile, el Informe a la Cámara; la EFS de Ecuador, los informes de auditoría, las ayudas de memoria y los boletines de prensa; la EFS de Guatemala, el resumen ejecutivo del informe anual de auditoría a la liquidación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado; la EFS de Honduras, los marcos rectores y los informes de auditoría; la EFS de México, los informes individuales de auditoría; la EFS de Paraguay, el dictamen técnico de obras y el dictamen de informes finales; la EFS de Perú, los resúmenes ejecutivos de los informes de control concurrente, especialmente los relacionados con el tema de desastres naturales; y la EFS de Venezuela, los informes de actuaciones.

La EFS de República Dominicana considera que se deben redactar de manera clara, pero no indica los documentos.

Las EFS de Belice y Puerto Rico, afirman no necesitar redactar de manera más clara ningún tipo de documento.

Al indagar sobre la realización de estudios para analizar la utilización por parte de públicos externos de los informes que producen, las EFS de Argentina, Costa Rica, México, Paraguay y Puerto Rico afirmaron elaborar este tipo de estudios.

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

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

Al respecto se menciona el estudio sobre las Atenciones de Referencias de Auditorías -ARAS, que busca promover el uso del lenguaje claro en los productos de fiscalización. Así mismo, se destaca la iniciativa en la que participa la EFS de Chile conjuntamente con la Corte Suprema, la Cámara de Diputados, el Consejo para la Transparencia, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y la Biblioteca del Congreso, orientada a facilitar la comprensión de los documentos y las funciones de las instituciones participantes, promoviendo la transparencia, la probidad y el acceso a la información pública en el marco de la Red de Lenguaje Claro Chile.

En los casos de la EFS de Paraguay y Puerto Rico la información reportada no pudo ser verificada.

Basados en las respuestas de las EFS y con el propósito de profundizar en el diseño de estrategias para mejorar el acceso a la información y el uso de los productos de fiscalización se realizó la medición intermedia del IDIGI en 2018 y se diseñaron una serie de herramientas para determinar el estado las estrategias de comunicación, la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización y pruebas para determinar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad de los portales institucionales, cuyos desarrollos se presentan en los siguientes apartes del este diagnóstico y línea base.

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

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

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

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

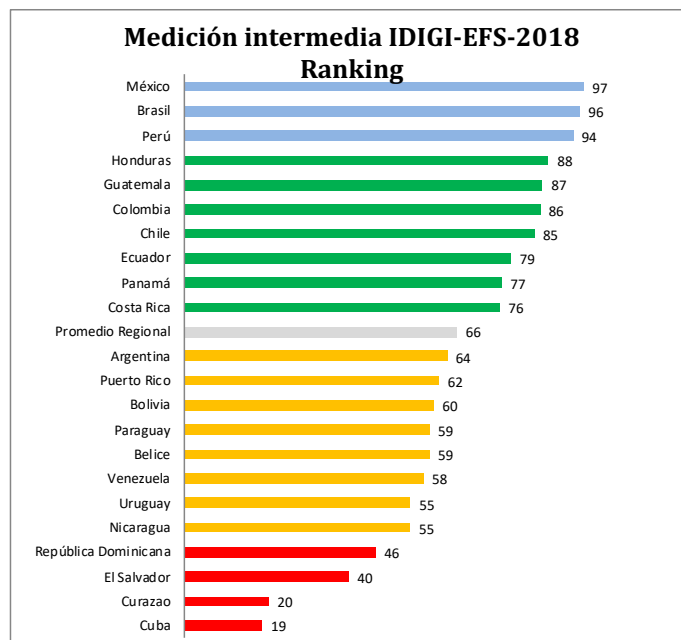
a. *Medición Intermedia del IDIGI-EFS en 2018*

Análisis Global

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

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

Gráfica 1. Ranking medición intermedia -IDIGI-EFS 2018



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

En la Tabla 1 se muestran resultados generales por EFS especificando el puntaje obtenido, el lugar en el ranking y la valoración del mismo.

Tabla No. 1. IDIGI-EFS 2018 Resultados generales por EFS

País	Entidad Fiscalizadora Superior	Puntaje Obtenido	Puesto	Valoración del resultado
Argentina	Auditoría General de la Nación Argentina	64	11	Medio
Belice	Auditoría General de Belice	59	14	Medio
Bolivia	Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia	60	13	Medio
Brasil	Tribunal de Cuentas de la Unión de Brasil	96	2	Óptimo
Chile	Contraloría General de la República de Chile	85	7	Bueno
Colombia	Contraloría General de la República de Colombia	86	6	Bueno
Costa Rica	Contraloría General de la República de Costa Rica	76	10	Bueno
Cuba	Contraloría General de la República de Cuba	19	20	Bajo

País	Entidad Fiscalizadora Superior	Puntaje Obtenido	Puesto	Valoración del resultado
Curazao	Contraloría General de Curazao	20	19	Bajo
Ecuador	Contraloría General del Estado de Ecuador	79	8	Medio
El Salvador	Corte de Cuentas de la República de El Salvador	40	18	Bajo
Guatemala	Contraloría General de Cuentas de Guatemala	87	5	Bueno
Honduras	Tribunal Superior de Cuentas de la República de Honduras	88	4	Bueno
México	Auditoría Superior de la Federación de México	97	1	Óptimo
Nicaragua	Contraloría General de la República de Nicaragua	55	16	Medio
Panamá	Contraloría General de la República de Panamá	77	9	Bueno
Paraguay	Contraloría General de la República de Paraguay	59	14	Medio
Perú	Contraloría General de la República de Perú	94	3	Óptimo
Puerto Rico	Oficina del Contralor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	62	12	Medio
República Dominicana	Cámara de Cuentas de la República Dominicana	46	17	Bajo
Uruguay	Tribunal de Cuentas de la República Oriental del Uruguay	55	16	Medio
Venezuela	Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela	58	15	Bajo

Elaboración: Corporación Acción Ciudadana Colombia –AC-Colombia

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

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

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

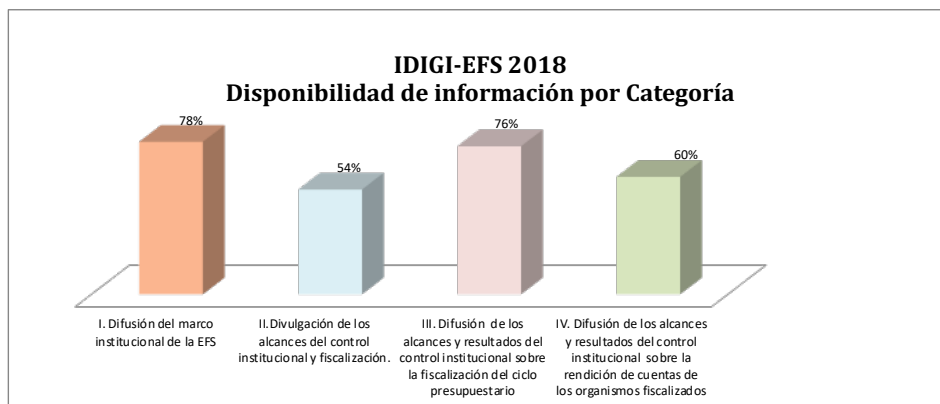
Finalmente, se observa que la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, la Corte de Cuentas de El Salvador, la Contraloría General de Curazao y la Contraloría General de la República de Cuba, para un total de cuatro EFS, se ubicaron en el rango entre 0 y 49,9 puntos del *IDIGI-EFS*

2018, lo cual indica que la información suministrada presenta bajos niveles frente a los estándares de la OLACEFS en materia de información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Resultados por categorías de análisis

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

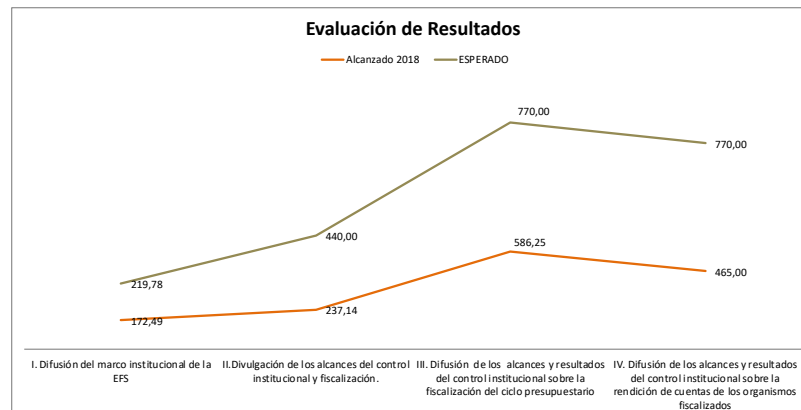
Gráfica 2. IDIGI-EFS 2018 Disponibilidad de información por categoría.



Elaboración AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

Los resultados del *IDIGI-EFS 2018* por categorías permiten observar en la *Gráfica 3. Evaluación de los resultados*, las diferencias entre los valores esperados² y los resultados obtenidos en esta medición.

Gráfica 3. Evaluación de los resultados por categorías



Elaboración AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

² El valor esperado hace referencia a la premisa numérica si las 22 EFS divulgaran toda la información valorada en cada una de las categorías.

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

b. Comparación entre los resultados obtenidos en 2017 y 2018

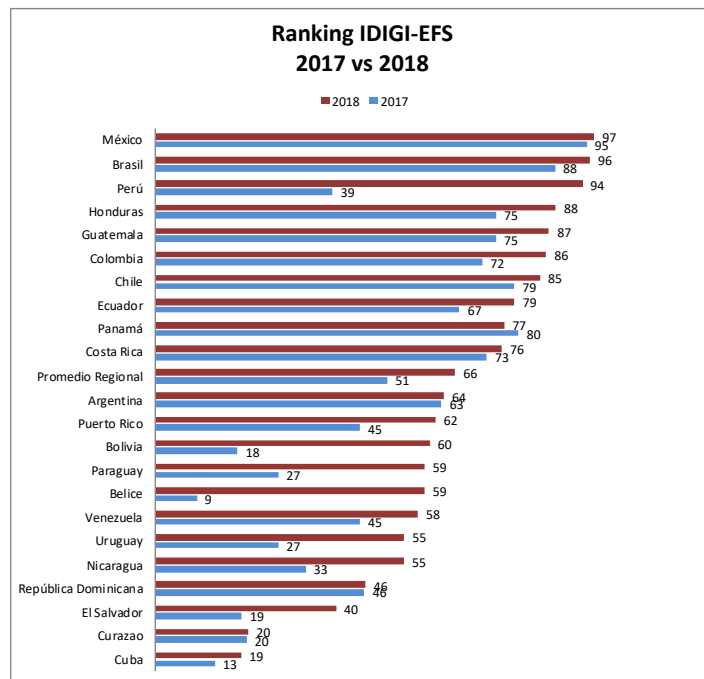
En este aparte se presentan los resultados comparativos del IDIGI-EFS obtenidos en 2017 y en 2018 para resaltar los esfuerzos realizados por las EFS en mejorar los niveles de disposición de información a la ciudadanía sobre su gestión institucional.

Estos avances se ven reflejados en un incremento de 15 puntos en promedio, incremento significativo al pasar de 51 puntos en 2017 a 66 puntos en 2018.

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

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

Gráfica 4. Ranking 2017 vs. Ranking 2018

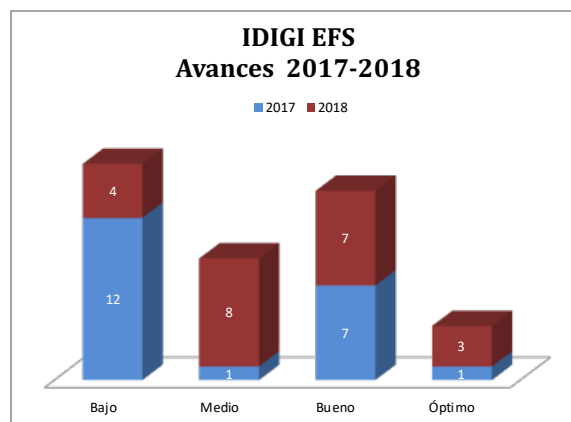


Elaboración: AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

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

Este avance se ve reflejado en que, para el año de 2017, 12 EFS se encontraban en el nivel bajo y para el 2018 sólo cuatro se encuentran en este nivel; en 2017 una EFS se encontraban en un nivel medio y para el 2018, ocho alcanzaron este nivel; en 2017 una EFS se encontraba en el nivel óptimo y para el 2018, tres lograron este nivel, tal como puede observarse en la siguiente gráfica.

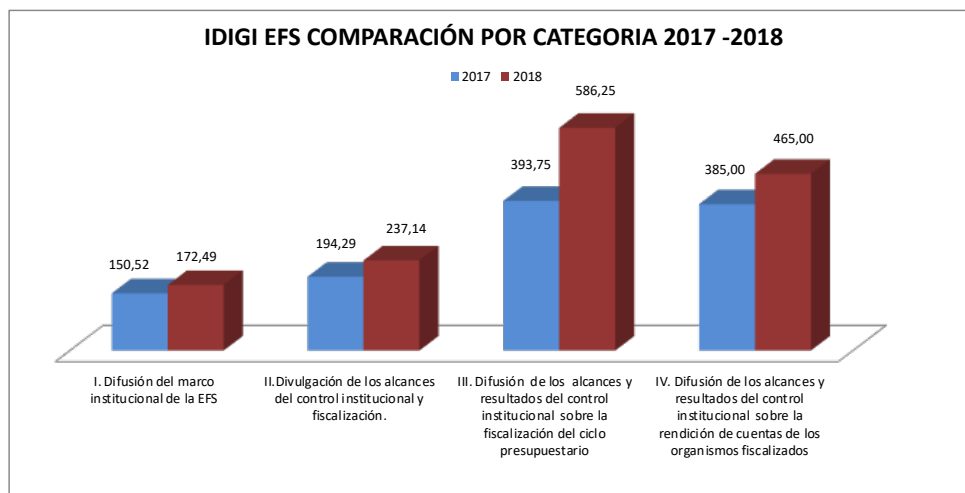
Gráfica 4. Avances del IDIGI-EFS 2018 frente a los resultados obtenidos en 2017



Elaboración: AC-Colombia

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

Gráfica 5. Comparación por Categoría resultados IDIGI-EFS 2017 vs 2018



Elaboración: AC-Colombia

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

3. El estado sobre el alcance de las estrategias de comunicación desarrolladas por las EFS.

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

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

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

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

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

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

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

La información obtenida se complementó con entrevistas semiestructuradas a los responsables y/o enlaces de comunicación de las EFS de Argentina, Perú, Chile, Costa Rica,

Honduras, México, Nicaragua, Puerto Rico, Ecuador y República Dominicana, donde se abordaron aspectos tales como: factores que limitan el cumplimiento de los objetivos del área (infraestructura de comunicaciones, equipo, recurso humano); desarrollo de narrativa (cómo se identifican y definen los mensajes claves en los diferentes reportes comunicativos); estrategias de comunicación aplicada y planes de acción del área y comunicación con partes interesadas, además de la reportada en los procesos de consulta anteriores los cuales fueron presentados en la sección 1 sobre factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017, así como los resultados de IDIGI en 2017 y 2018.

a. *Ámbito organizacional*

En el ámbito organizacional se identificó la estructura de las unidades de comunicación, su tamaño, perfil de quienes las integran, la existencia de manual de cargos/funciones, y la importancia que dan a las nuevas formas de comunicar (redes sociales).

Al indagar si la EFS contaba con una unidad/área de comunicación, el 89% de las EFS participante en la consulta manifestaron que si. Las EFS de Belice y Nicaragua, correspondiente al 11% manifestaron no contar con una unidad o área de comunicación específica para esta labor, tal como se indica en la gráfica 5.

Gráfica 5. Existencia de áreas de comunicación en las EFS



Elaboración: Consultoría Comunicación OLACEFS-BID

Cabe destacar que en entrevista posterior las EFS de Belice y Nicaragua manifestaron su interés por crear en un futuro áreas de comunicación, así como establecer planes estratégicos de relación con actores claves y/o interesados de forma más estructurada y con programas de acción.

Respecto del tamaño de las áreas de comunicación las EFS de Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, México, Perú y República Dominicana para un total de ocho, operan con unidades de más de 16 personas, lo que hace inferir que son áreas consolidadas, que además de generar productos para diferentes plataformas de comunicación, en algunos casos tienen en sus

estructuras responsabilidades de logística, atención ciudadana y proyectos editoriales, entre otros, tal como lo afirmaron las EFS de Perú, Argentina, Chile y República Dominicana.

Así mismo, encontramos en el rango de 6 a 10 personas que conforman las áreas de comunicación a las EFS de Cuba, Guatemala, Honduras, Paraguay y Puerto Rico para un total de cinco, seguida por la EFS de Costa Rica en que su área de comunicación está en el rango de 1 a 5 personas.

Las entrevistas corroboraron que algunas EFS cuentan con áreas de comunicación estructuradas y consolidadas, otras están en proceso de reestructuración y fortalecimiento, lo que también impacta en el desarrollo y aplicación de estrategias acordes a sus necesidades, como fue el caso de las EFS de Argentina y Chile.

Respecto de los perfiles profesionales responsables de las áreas de comunicación observamos algunos casos en que los titulares de las áreas no son periodistas ni comunicadores sociales, aspecto que lleva a preguntarnos qué tanto incide esto en el desempeño de la comunicación.

Con base en la encuesta se identificó que 7 de cada 10 personas eran comunicadores sociales, periodistas o con alguna especialidad en el área, mientras que el resto tiene otro tipo de formación como biólogos, especialistas en español, cine, gestión de arte y cultura, relaciones internacionales, administradores, abogados, ingenieros de sistema, mercadeo y publicidad, auditor y contadores públicos, entre otros.

Respecto al perfil de las áreas de comunicación 9 de cada 10 son comunicadores/periodistas (88%) y fotógrafos/editores (4%), lo que permite observar que las unidades cuentan con una gran fortaleza de especialidades entre su personal.

Al abordar la forma de operación de dichas áreas, el 72% manifiesta contar con manuales de cargos y funciones situación que permite inferir que son áreas estructuradas que cuentan con normatividad, definición de cargo y estructura organizacional, que ayuda en la identificación de las habilidades que deben tener quienes se integran a ellas.

Un punto relevante en el ámbito organizacional es el papel de sus estructuras para redes sociales, plataforma que en los últimos años se ha convertido en referencia para el desarrollo de cualquier estrategia de comunicación, sobre todo si consideramos el crecimiento de esta plataforma en los últimos tres lustros³.

Con base en las respuestas obtenidas, se identificó que el 63% de las EFS tienen personal especializado y/o exclusivo para administrar y publicar en las redes sociales, mientras que 33% carece de ellas; el 4% no responde. Aclaramos que en este punto las respuestas fueron contradictorias en los países que tuvieron más de una respuesta.

Se destacan las EFS de Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana donde el responsable del manejo de las redes sociales es un comunicador o community manager.

³ Un ejemplo de ello fue Facebook que cumplió 15 años el pasado 4 de febrero de 2019 y Twitter cumplirá 13 años este 21 de marzo.

Como recomendación anticipada es necesario incluir personal exclusivo para el manejo de estas plataformas con un perfil idóneo con el propósito de diversificar los mensajes que anteriormente se centraban en medios como prensa escrita, radio y televisión.

b. Ámbito Funcional

Una vez identificado cómo están conformadas las áreas de comunicación, quiénes las integran y el perfil de sus operadores, se procedió a indagar sobre el marco jurídico y las políticas para la publicación de informes, protocolos de operación y la existencia de una agenda para la programación de actividades regulares con énfasis en la existencia de un plan y/o programa; si realizan evaluación y retroalimentación de sus acciones, productos y campañas; temporalidad en las evaluaciones y sobre todo si sus acciones de comunicación están incluidas en el Plan Estratégico y/o Plan de Desarrollo Institucional.

Al indagar sobre la existencia de una normatividad para la publicación de la información, encontramos que 74% respondió de manera positiva, mientras que 26% dijo que no existe o la desconoce.

Lo importante de destacar en este aspecto es que 7 de cada 10 de las personas que respondieron la encuesta y laboran en las áreas de comunicación conocen la normatividad, punto que valdría la pena revisar caso por caso, a fin de evitar fuga de información o un mal manejo los reportes generados, por efectos del desconocimiento de los alcances de la norma.

Con base en sus respuestas se identificó que al menos las EFS de Honduras, Ecuador, Guatemala, México, Paraguay, Chile, Argentina, Perú y República Dominicana tienen una ley de Acceso a la Información Pública que garantiza el derecho de toda persona a acceder a las diferentes fuentes de información, como mecanismo de participación democrática y obligatoriedad en la rendición de cuentas públicas. En tanto, el resto de los países analizados por este instrumento sustentaron su compromiso para permitir el acceso a la información pública a partir de lo establecido en la Carta Magna.

Lo que es claro es que todos los países tienen un compromiso por transparentar la información generada a partir del marco constitucional, las leyes de acceso a la información o las leyes orgánicas de las EFS, como ya fue mencionado en la sección 1 sobre factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017.

Tal como lo indicáramos en la sección 1, las normas están orientadas a regular la publicación de auditorías, informes especiales, y de gestión, así como los medios o plataformas para su difusión y la presentación ante actores externos.

Ejemplo de ello está Ecuador con su Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) que precisa que deben socializarse los planes y programas de la institución, metas e informes de gestión e indicadores de desempeño, las sentencias producidas y ejecutorias realizadas, para lo cual se implementarán programas de difusión que garanticen una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

Honduras, por su parte, en su Ley Orgánica artículo 35 puntualiza que “El Tribunal (Superior de Cuentas) publicará los informes enviados al Congreso Nacional, empleando los medios que

considere apropiados (sin precisar cuales), respetando los derechos y garantías previstos en la Constitución de la República y las leyes”⁴.

Belice establece en el artículo 120 de su Constitución la obligatoriedad de informar al menos una vez al año, sobre las cuentas públicas, sin precisar un plan de difusión; Argentina estipula que sus informes estarán disponibles en la página web de la Auditoría General de la Nación, mientras que Costa Rica no requiere normativa especial para acceder a los diferentes reportes, en virtud a que todo es público, con excepción de los datos que se consideren de acceso restringido.

Es importante señalar que, aunque en la mayoría de los países se habla de la difusión de los productos que generan las EFS, no todas las leyes obligan a la implementación de una estrategia institucional de comunicación externa consignada en un plan de comunicaciones, situación que limita el impacto y la incidencia en la opinión pública.

Otro aspecto a resaltar es que el 94% de las EFS reconocieron contar con un plan de trabajo en materia de comunicación, lo que hace inferir la existencia de objetivos, estrategias y metas a cumplir. La única EFS que manifestó no contar con este instrumento fue Brasil.

Igualmente, el 73% elaboran sus planificaciones anualmente en línea con sus planes estratégicos.

Al indagar sobre la existencia de limitantes para el acceso a la información se destacó que las EFS restringen la publicación o difusión de informes considerados como de seguridad de nacional o clasificados, los cuales varían dependiendo de cada país.

Sin embargo, 60% de las áreas de comunicación carecen de un listado de reportes que no deben ser difundidos y el 12% dijo contar con ellos, mientras que el resto desconocía esa información.

Cabe precisar que algunas EFS clasifican como información confidencial los casos que están en proceso de investigación, aquella información de carácter personal y la reservada por mandato legal.

Las auditorias o reportes especiales reservados, en su mayoría, cuentan con periodo de veda que en algunos casos puede ser renovado. Por esta razón algunas EFS disponen de listados de información reservada como en la EFS de Chile. En el caso de Belice todo es reservado hasta que sea público por la Asamblea Nacional.

En relación con la forma de operar de las unidades de comunicación, revisamos algunos procesos implementados por las EFS para el cumplimiento de sus objetivos comunicacionales, tomando en cuenta la planificación de sus actividades.

El 63% de los encuestado aseguraron que sus áreas de comunicación cuentan con un **manual de operaciones**. El 25% aseguró carecer de dichos manuales, en tanto el 12% manifestó no saber o no respondieron a la pregunta. Estas respuestas fueron coincidentes con las reportadas al momento de indagar a los encuestados sobre la existencia de **protocolo de operación** (65%) para la generación de los mensajes y productos de fiscalización hasta su difusión en las diferentes plataformas.

⁴ Ley Organica del Tribunal Superior de Cuentas, Artículo 35. Honduras. https://www.tsc.gob.hn/ley_tsc.html

De la misma manera, el 76% de los encuestados manifestaron contar con **una agenda de trabajo para toda el área y/o sub-áreas**, lo que permite planificar y asignar actividades entre el personal y la coordinación con otras áreas de la entidad, haciendo más eficiente el cumplimiento de los objetivos establecidos en el manual de operaciones que reconocen tener.

Al mismo tiempo el 33% de los encuestados afirmaron que esta planificación se realiza semanalmente; el 20% lo hace cada mes; el 10% lo hace diariamente, el 8% anualmente y el restante 29% con otras frecuencias a las indicadas.

Cabe precisar que existen contradicciones en algunas de las respuestas suministradas por los participantes de la misma EFS, además de algunas omisiones a la pregunta, como es el caso de México y Paraguay, que si bien reconocen tener una agenda de trabajo no especifican la frecuencia con que realizan la planificación.

De manera similar ocurre en lo referente a la existencia de una **agenda para realizar publicaciones en las redes sociales** donde 43% de los participantes aseguró que su área de comunicación cuenta con ella; en la misma proporción aseguraron lo contrario y el 14% desconoce esta información.

En particular las EFS de Belice, Bolivia, Ecuador, México, Nicaragua y Paraguay carecen de una agenda para estas plataformas, mientras que las EFS de Cuba, Chile, Colombia, Cosa Rica, El Salvador, Puerto Rico y República Dominicana afirmaron contar con ella.

Al indagar sobre la periodicidad con que las áreas de comunicación realizan una evaluación sobre su trabajo, el 33% de los encuestados manifestaron que lo hacen mensualmente; el 24% anualmente, el 12% semanalmente, el 4% diario y trimestralmente, respectivamente; el 2% eventualmente y el 10% manifiesta que nunca se realizan evaluaciones; el 12% no saben o utilizan otros periodos diferentes a los referenciados.

c. Imagen Institucional

Posicionar la imagen institucional de las EFS es el objetivo central de cualquier área de comunicación, por ello, en este apartado se indagó sobre los criterios para la selección y uso de redes sociales; la existencia o no de protocolos para la elaboración de mensajes claves y la periodicidad con que se actualiza la información en las diferentes plataformas; la identificación de canales web para llegar de manera más eficiente a públicos objetivos, y la forma cómo se percibe la imagen institucional.

Cabe anotar que la mayoría de las EFS cuentan con disposiciones para dar a conocer sus reportes a las distintas partes interesadas una vez que han sido elaborados y aprobados.

En relación con los criterios para la selección y uso de redes sociales o canales de comunicación el 66% de los encuestados manifiestan que sus unidades de comunicación han establecido claramente estos criterios entorno a aspectos técnicos, normativos y los resultados de la fiscalización. El 22% informa que su área de comunicación no cuenta con criterios estandarizados y el 12% manifiesta no saber al respecto.

De igual manera, frente a la existencia o no de protocolos para la elaboración de mensajes claves, el 53% de los encuestados afirmaron contar con un protocolo para elaborar los mensajes, lo que hace inferir que existen lineamientos sobre qué es lo que se quiere informar a los diferentes

públicos, en tanto 47% restante afirmó carecer de él o desconocer la existencia de lineamientos para desarrollar las narrativas en las diferentes plataformas.

Tal como lo indicamos en la sección 1, *Factores endógenos y exógenos que determinaron los resultados del IDIGI-EFS 2017*, las plataformas web más utilizadas son el portal institucional, el Twitter, el Facebook y el YouTube Channel, hecho corroborado por el proceso de consulta realizado con funcionarios de las unidades de comunicación, quienes calificaron estas redes como de “alto interés institucional”.

Para efectos de conocer con qué periodicidad las EFS difunden información a través de estas plataformas, se indagó con qué frecuencia se realizan las actualizaciones.

Al respecto cabe destacar que las EFS de Argentina, Bolivia, Brasil, Cuba, El Salvador, Guatemala y Perú manifiestan actualizar varias veces al día su portal institucional. Las EFS de Chile, Ecuador y República Dominicana actualizan su portal institucional una vez al día. Las EFS de Costa Rica, México y Paraguay manifiestan hacerlo al menos una vez a la semana.

En relación con el uso de Twitter las EFS de Argentina, Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala y Perú manifiestan enviar mensajes a través de esta plataforma varias veces al día; las EFS de Puerto Rico y República Dominicana una vez al día. La EFS de Costa Rica, Honduras y Paraguay una vez a la semana.

En cuanto al uso de Facebook por parte de las EFS de Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico se registra varias veces al día, según los encuestados. Las EFS de Argentina y República Dominicana publican información con una periodicidad de una vez al día, en tanto la EFS de Honduras lo hace de una vez a la semana.

En cuanto al uso de la plataforma YouTube la EFS de Perú manifiesta que varias veces al día hace uso de esta plataforma; en tanto las EFS de Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador y Puerto Rico informan hacer uso de esta plataforma al menos una vez a la semana.

Las demás EFS que hacen uso de estas plataformas actualizan la información en periodos más amplios, como quincenal y mensual.

Además de lo anterior, la encuesta indagó sobre el uso de otras redes sociales tales como Instagram, Flickr, LinkedIn; el uso de blogs y de aplicaciones para dar a conocer la gestión institucional.

En relación con las primeras, las EFS de Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Puerto Rico y República Dominicana, hacen uso de estas plataformas, aunque en menor proporción.

En relación con los blogs las EFS Argentina, Bolivia, Guatemala y México hacen uso ellos. Las EFS de Brasil y Costa Rica han desarrollado aplicaciones como parte de su estrategia de difusión institucional.

Al indagar si el portal cumple con los objetivos deseados el 76% de los encuestados manifestó que si, mientras que el 24% consideró lo contrario o no sabía.

Al solicitar explicar por qué consideran que cumple con los objetivos, las respuestas hicieron énfasis a argumentos tales como: “informa sobre el quehacer institucional”, “publica pensando en los usuarios” y “puede mejorar la institución”.

Cabe mencionar que en una breve revisión de los portales encontramos que, excepto Nicaragua con la que tuvimos problemas para acceder, todas las EFS tienen un servicio de contacto, ofrecen información de los principales funcionarios, oficinas y un link para atender mensajes. En la mayoría de los casos se carece de una sección que explique la estructura del portal y oriente a sus visitantes, así como de un mapa de sitio o listado de los informes generados por la institución, área/año.

Los portales institucionales de las EFS, sin embargo, tienen un área de presentación de quiénes son y en varios casos cuentan con un buscador para la información, que a veces esta vinculado al buscador público de Google y al que se puede acceder desde la página principal o cuando uno llega al área de informes.

En ocasiones, la estructura del portal hace complicado llegar a los reportes o encontrar la información requerida, aun en las áreas de prensa correspondientes. Sin embargo, el 67% de los encuestados consideran que el acceso a la información es fácil, el 24% que es difícil y el 9% restante no sabe o no responde.

Por otra parte, un tema que llamó la atención fue la percepción de los encuestados sobre la imagen institucional. Al respecto el 73% consideran que es muy buena o buena en tanto el 27% creen que es regular o mala. Cabe aclarar que la encuesta no indagó sobre los factores que determinan esta percepción.

Al tratar el tema de la imagen institucional en las entrevistas semi estructuradas, sólo las EFS de Costa Rica, Perú y Puerto Rico informaron haber realizado estudios de opinión sobre la imagen institucional con actores externos, lo que hace urgente realizar una medición para ver cuantos conocen el trabajo institucional y como califican los diferentes reportes.

En el caso de Costa Rica se destacan las investigaciones de tendencias de uso de los productos de fiscalización, así como de las necesidades de los diferentes usuarios, lo que permitió el rediseño de su portal institucional.

Una vez analizado el portal institucional y los canales de comunicación se indagó sobre la relación de las EFS con actores claves para el posicionamiento de los informes, mensajes generados y campañas desarrolladas. En este caso se hizo referencia a medios de comunicación (periodistas, columnistas y directivos), líderes de la sociedad civil y centros de investigación, entre otros.

El 55% de los encuestados manifestó que su EFS no realiza algún tipo de cabildeo con los grupos sociales señalados, en tanto que el 39% respondió que si.

En cuanto al relacionamiento de las EFS con actores externos, cada una tiene sus propias estrategias que van desde actividades lúdicas para la promoción de la institución entre los diferentes sectores de la sociedad, hasta programa de vinculación ciudadana con sectores de la población como periodistas, estudiantes, mientras que otras realizan acciones dirigidas al público en general.

Algunas EFS desarrollan campañas especializadas para dar a conocer sus informes o la importancia de la fiscalización de los recursos públicos a través de pláticas, concursos literarios,

conferencias y/o reuniones de información, entre otras. Además, algunas EFS realizan videos, infografías y folletos en los que se explica el papel del órgano contralor, sus funciones y contenido de los informes.

d. Productos de Comunicación:

El uso de diferentes plataformas obliga a generar productos de comunicación acordes a cada una de ellas, pues si bien, los mensajes claves pueden ser elaborados de manera recurrente, su presentación varía dependiendo los recursos técnicos disponibles, las estrategias a desarrollar, los objetivos y los públicos particulares a los que se quiera llegar.

Por ello, además de lo anterior, se buscó identificar cuáles son los productos más usados por las EFS y su periodicidad; si cumplen con el objetivo de posicionar a la institución; y quiénes son sus principales usuarios.

Al indagar cuáles son los productos o acciones de comunicación realizadas por las EFS el 96% de los encuestados manifiestan que los videos son el recurso más utilizado; el 94% los boletines de prensa; el 92% los audios; el 73% fotografías y conferencias de prensa respectivamente. Los productos menos utilizados son: publrreportajes, programas para radio y televisión, spots publicitarios, *briefing* con medios de comunicación, y campañas.

Al indagar sobre la periodicidad con que las EFS generan los productos comunicativos, el 45% de los encuestados manifiestan que cada vez que existe una campaña.

Los boletines de prensa, las entrevistas solicitadas y ofrecidas a medios de comunicación, revistas y talleres se realizan mensualmente.

La producción de videos y fotografías se hacen diariamente.

Adicionalmente, a efectos de acompañar o promocionar una campaña para el posicionamiento de los mensajes se hace uso de recursos como revistas, infografías, folletos, trípticos y talleres/cursos sobre el quehacer institucional.

Aunque hubo excepciones en las respuestas sobre la realización de revistas, infografías, folletos o cursos, creemos que no quedó totalmente plasmado el trabajo realizado por las entidades y requieren ser revisados de manera puntual para determinar los tipos de material informativo que se producen.

Al respecto se destacan en la EFS de Argentina la realización de videos de los informes que genera, gacetillas de prensa (boletín/comunicado), un boletín mensual con información institucional y recorridos al interior de la institución; la EFS de Bolivia realiza programas de radio y mini documentales; la EFS Ecuador, por su parte, cuenta con un periódico semanal; la EFS de El Salvador reporte mensual "Rendición de Cuentas", un boletín semanal Publicorte y la revista cuatrimestral "CCRevista"; la EFS de Guatemala boletines semanal o quincenalmente para la página web, informativos de circuito cerrado, revista cuatrimestral y campañas de comunicación interna cada 3 o 4 meses; la EFS de Perú boletines de prensa diarios y videos sobre informes emblemáticos; y la EFS de República Dominicana hace un boletín y una revista trimestral y un cómic anual.

Llama la atención que algunos de los productos señalados podrían estar más dirigidos a un público institucional que a tratar de difundir los diferentes informes de control e incidir en la opinión pública o actores interesados.

Una vez definidos los productos comunicativos generados se indagó sobre cuáles considera que difunden de mejor manera la labor fiscalizadora: el 65% de los encuestados manifiestan que son los comunicados o boletines de prensa, el 43% las fotografías o imágenes, el 33% los videos y documentales, y un 20% reportajes y campañas respectivamente.

Al indagar si además de los mencionados puede haber otros canales que cumplan con ese objetivo, encontramos respuestas como conferencias, ruedas de prensa y campos pagados en medios de comunicación, una práctica que, si bien en algunos países es común, en otros está totalmente ausente.

Junto con los productos comunicativos y las plataformas definidas, se preguntó si las EFS realizan campañas para difundir sus actividades. Al respecto el 84% de los encuestados respondió que sus EFS realizan campañas, el 10% afirmó que no, mientras que el 6% desconocen si se realizan o no.

De igual manera se indagó sobre cuál es el criterio que prevalece para realizar estas campañas: el 33% de los encuestados manifestó que para realizar campañas el criterio que prima es por instrucción de la máxima o máximas autoridades; en igual proporción para posicionar la imagen de la EFS; el 25% para promocionar un producto de fiscalización; y el 10% para llegar a un grupo poblacional específico.

En todos los casos se destaca el interés por lograr transmitir el trabajo de la institución en los diferentes sectores sociales.

Una vez identificado los productos generados por cada institución y sus campañas se buscó conocer sobre el público que usa la información de las EFS, así como quiénes son los principales receptores de los mensajes.

Al respecto, el 90% de los encuestados aseguró tenerlos identificados. Según las respuestas, los medios de comunicación encabezan la lista de usuarios, seguido del público en general, instituciones públicas, congresos, organizaciones no gubernamentales y centros de investigación.

Según la opinión de los encuestados, los productos son elaborados para el público en general, como principal receptor, seguido de entidades gubernamentales, actores fiscalizados, organizaciones de la sociedad civil, generadores de opinión pública y centros de estudio.

Tomando en cuenta que los medios de comunicación son los principales usuarios de los productos comunicativos de las EFS y que estos a su vez los difunden en la opinión pública, deben reconocerse como un aliado estratégico para el ejercicio de la comunicación externa como base fundamental para el reconocimiento del valor y beneficio de la fiscalización en la vida de los ciudadanos.

Valdría la pena revisar el papel de los centros de investigación y organizaciones no gubernamentales, como usuarios de la información y por tanto replicadores de los mensajes institucionales.

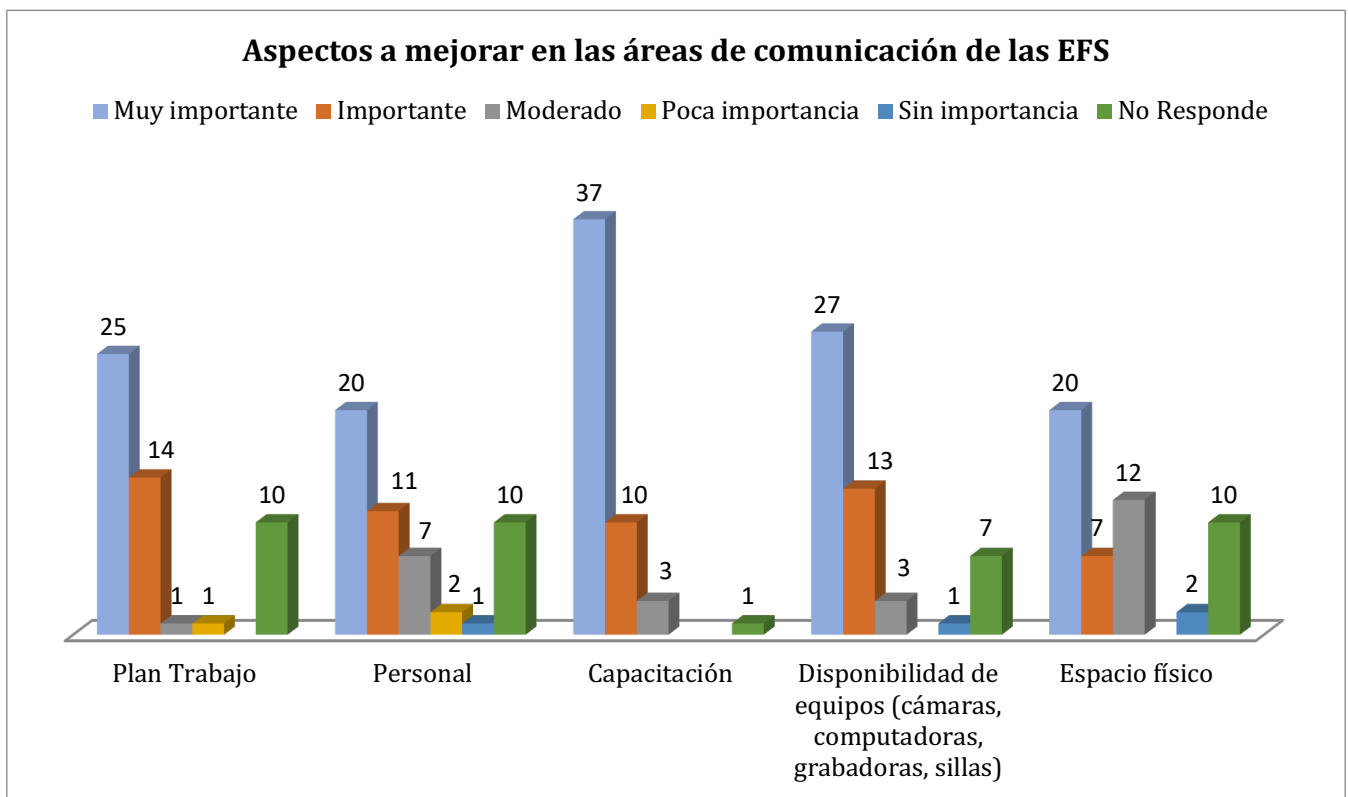
En materia de productos de comunicación un punto que consideramos importante es si el área de comunicación cuenta con un listado actualizado de productos de fiscalización generados por las EFS, el 70% de los encuestados manifiesta que su EFS cuenta con un listado actualizado de productos, mientras que el 14% manifiesta que no y el 16% desconoce esta información.

e. Oportunidades de mejora:

Una vez analizada la estructura de las unidades de comunicación, la forma en que operan, los criterios para construir la imagen institucional, los productos generados, su público objetivo, usuarios y operación cotidiana se preguntó sobre las áreas que consideran deben fortalecerse para un mejor desempeño, tomando como opciones el plan de trabajo, el personal que las integra, la capacitación, la infraestructura (equipo técnico) y espacio físico.

La opción más recurrente para el mejoramiento de la operación seleccionada por los encuestados fue la capacitación, seguido del mejoramiento de la infraestructura, el plan de trabajo, espacio físico y por último el personal. Tal situación puede observarse en la gráfica 6.

Gráfica 6. Aspectos a mejorar en las áreas de comunicación de las EFS



Otros aspectos que los encuestados manifestaron como importantes a fortalecer son: la coordinación, comunicación y clima laboral al interior de la EFS; el mejoramiento de los contenidos de los productos tanto para público internos como externo; y la concienciación de las autoridades sobre la importancia de publicar los resultados de las auditorías.

f. A manera de síntesis

Basados en los resultados obtenidos antes mencionados y en los aportes de los participantes en el Taller Regional de validación sobre *“Factores endógenos y exógenos que determinan la disponibilidad de información, la facilidad de lectura y comprensión, el impacto de estrategias comunicativas y el uso de los productos de fiscalización”* realizado en Santiago de Chile los días 13 y 14 de marzo de 2019 con los responsables institucionales de las áreas de comunicación de las EFS de Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay, se presentan a continuación a manera de síntesis los aspectos más relevantes detectados en el diagnóstico que sirvieron de base para la elaboración de una propuesta de plan de acción para mejorar la comunicación institucional con partes interesadas, el cual se describirá en la sección de recomendaciones del presente Diagnóstico y Línea Base.

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

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

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

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

La existencia de diferentes formas de trabajo e importancia que se da al papel de la comunicación institucional hace que existan resultados diferentes entre las EFS.

¿Cuántos personas deben integrar una oficina de comunicación? ¿cómo quieren interactuar a nivel institucional con los diferentes actores interesados? (entendidos como congresos, gobierno, sector público, poder judicial, medios de comunicación, ciudadanía, centros de pensamiento, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, organizaciones políticas y organismos profesionales, entre otros) y ¿qué es lo que quieren comunicar como institución? son preguntas que cada EFS debe responder a partir de su plan estratégico donde se plasmen sus metas y objetivos, el cual debe ser el eje central de su actividad.

El cumplimiento de este plan será más efectivo en tanto exista personal que pueda responder al proceso de construcción de una narrativa acorde a la razón de ser de las EFS como garantes de la transparencia y la rendición de cuentas.

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

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

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

Todas ofrecen mucha información desde el punto de vista institucional y diversos enlaces, pero la carencia de un mapa de sitio en algunos casos dificulta la búsqueda de información.

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

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

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

Por otra parte, el uso de internet se ha generalizado en los últimos años dando surgimiento a nuevos canales de comunicación entre los diferentes actores de la sociedad, ofreciendo novedosas herramientas para acceder a mensajes, como es el caso de la hiper textualidad que a través de un link podemos leer, escuchar o visualizar imágenes, proceso que anteriormente lo hacíamos de manera independiente.

Su facilidad para acceder a contenidos ha motivado un creciente interés por participar en redes sociales, favoreciendo la comunicación horizontal “en donde la información fluye prácticamente con toda libertad, pues al no existir una reglamentación (...) la única regla es que no hay reglas”⁵.

En este sentido, existe una alta valoración del papel de las redes sociales que, aunque apenas cumplirán tres lustros, ya están presentes en todas las estrategias de comunicación y las EFS retoman su importancia por lo que muchas cuentan con personal exclusivo para su administración,

⁵ Chao Ebergenyi, Felipe et al, Comunicación Política 2.1, México, UNAM, 2017, P. 39

que en teoría deberían facilitar la redacción de mensajes acordes al medio y la regularidad con que se alimentan, a fin de no saturarlo o dar la imagen de abandono.

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

Sin hacer un análisis de contenido de los mensajes que se transmiten en las redes sociales o de las estrategias aplicadas, se identificó que una característica que diferencia a las EFS son el número de las redes en las que participan.

Como señaló la EFS de Argentina, “las redes sociales han adquirido un alto nivel de importancia. Abrieron la posibilidad de informar en tiempo real, de interactuar, de participar y de acercar las instituciones a las personas (...) nos permiten el contacto directo con el ciudadano y nos facilitan detectar sus necesidades, temas de conversación y tendencias”⁶.

En este sentido, habría que revisar y reevaluar su papel como verdaderos canales de comunicación, considerando que “Las batallas políticas no se ganan en las redes sociales, pero si se pueden perder por ellas, por lo que estamos obligados a siempre -si se quiere a través de la figura del *community manager*- tomarlas en cuenta”⁷.

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

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

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

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

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

⁶ Con base los datos obtenidos “Identificación de factores que incidieron en los resultados del IDIGI-EFS 2017”, Factores Tecnológicos

⁷ Chao Ebergenyi, Najera Juan María, Anzálfo Baeza Sergio, Comunicación Política 2.1, Ed, UNAM, México, 2017, p. 44

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

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

Un punto que consideramos valdría destacar son los listados de reportes públicos que se generan en las EFS y a los que tienen acceso todos los actores sociales y los que por sus características tienen un uso restringido, a fin de que no exista confusión entre los usuarios y desde el inicio se puedan descartar búsquedas innecesarias.

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

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

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

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

En concordancia, la ISSAI 12 *“El Valor y beneficio de las Entidades Fiscalizadoras Superiores”*, los principios 4 y 6 señalan la importancia de informar sobre los resultados de las auditorías, de tal forma que los ciudadanos y partes interesadas puedan pedir cuentas al gobierno y a las entidades públicas, además de reconocer que es necesario que las Entidades Fiscalizadoras Superiores -EFS puedan comunicarse de manera eficaz.⁸

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

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

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

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

a. Componentes de la prueba y aplicación

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

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

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

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

Componentes	Descripción
1. Prueba de legibilidad estándar ⁹	Este componente de la prueba se aplica a través de motores sintácticos que pretenden derivar una idea de la claridad de un texto, evaluando aspectos como la cantidad de sílabas que contiene, la extensión de las palabras y las oraciones y otros similares. La prueba de legibilidad estándar para el castellano considera distintas fórmulas de evaluación tales como la escala de lecturabilidad de Fernández Huerta, la comprensibilidad de Gutiérrez de Polini, el nivel de perspicuidad de Szigriszt-Pazos, la escala Inflesz de Barrio Cantalejo y legibilidad “μ” de Muñoz y Muñoz. Para efectos de la presente prueba tan solo se utiliza la escala de lecturabilidad de Fernández Huertas. <i>Es muy importante advertir que tomamos los resultados de estas pruebas como un simple referente que no debe ni puede reemplazar los otros niveles de análisis explicados a continuación.</i> Los resultados de esta prueba fueron obtenidos

⁹ Hemos incluido la prueba de legibilidad estándar a manera de información adicional y pauta, en razón que dicha evaluación brinda una apreciación “ciega” de la buscada claridad textual y no se toma como un parámetro más que circunstancial. Servirá tan solo como un referente.

	mediante el uso del analizador de legibilidad de texto disponible en: https://legible.es/
2. Evaluación cuantitativa	Este componente de la prueba está referido a una evaluación de los aspectos gramaticales, estructurales, terminológicos, tipológicos y gráficos del documento, la cual fue realizada por el equipo evaluador.
3. Aportes cualitativos de lectores participantes	Este componente de la prueba se realizó mediante el examen de un fragmento del documento seleccionado, desde la experiencia de lectores participantes, que aborda aspectos como: autopercepción del texto, opinión del participante en relación con la facilidad o dificultad de lectura y comprensión, además de explorar las posibles mejoras al documento y perspectivas de aplicabilidad y uso a contextos más allá del ámbito de la fiscalización pública. Este examen se realizó con diferentes públicos lectores según el tipo de producto de fiscalización a analizar que incluyó a estudiantes universitarios de comunicación social y periodismo y de educación secundaria, comunicadores y periodistas, legisladores y asesores legislativos, investigadores de centros de pensamiento, miembros de organizaciones de profesionales, funcionarios gubernamentales y de la entidad fiscalizadora, ciudadanos y organizaciones civiles.
4. Análisis cualitativo del equipo evaluador	Este componente integra los resultados de los anteriores y esta orientado a proporcionar una visión sobre los aspectos del documento que facilitan o dificultan la lectura y comprensión de los productos de fiscalización seleccionados.

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

Cuadro 2. Selección de productos de fiscalización

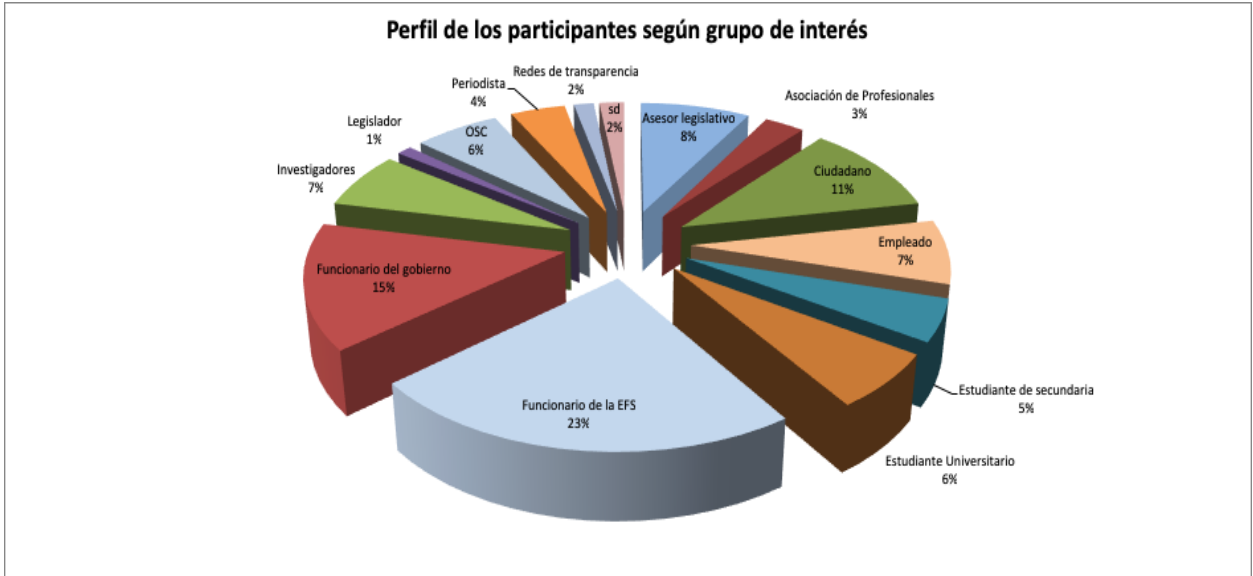
EFS	Producto de fiscalización	Título del documento
Auditoría General de la Nación de Argentina	Plan Anual de Fiscalización	Programa de Acción Anual – Programa 2018
	Informe de Auditoría	Verificar la gestión y controles realizados en los procedimientos de contratación de material rodante afectado al servicio de transporte ferroviario en el marco de los tratados y acuerdos internacionales celebrados en el periodo de enero de 2004 a diciembre de 2010 y su posterior administración.
	Informe Especial/Sectorial	Evaluación de la gestión ambiental del Programa Nacional Concertado y Asistencia Integral de la enfermedad de Chagas.
	Informe de Gestión	Memoria Anual 2017
Contraloría General de la República de Chile	Plan Anual de Fiscalización	Prioridades Nacionales de Auditoría 2018.
	Informe de Auditoría	Informe de Auditoría No. 748 de 2017 sobre Auditoría al Plan de Acción para la Infancia vulnerable implementado por el Servicio Nacional de Menores.

EFS	Producto de fiscalización	Título del documento
	Informe Especial /Sectorial	Financiamiento fiscal del acceso gratuito a instituciones de educación superior 2017.
	Informe de Gestión	Informe de Gestión. Cuenta Pública 2017.
Contraloría General de la República de Perú	Plan de Fiscalización	Resolución de Contraloría No. 036-2018-CG. Lima 29 de enero de 2018.
	Informe de Auditoría	Informe de Auditoría No. 116-2018-CG/LICA-AC. Auditoría de cumplimiento a la empresa de servicio de limpieza municipal pública del Callao S.A., Provincia y Región Callao.
	Informe Especial/Sectorial	Segundo informe técnico operativo “Vigilamos contigo la reconstrucción”
	Informe de Gestión	Informe Ejecutivo Semestral de Gestión. Enero - junio 2018.
Cámara de Cuentas de República Dominicana	Plan Anual de Fiscalización	Plan Anual de Auditoría 2018.
	Informe de Auditoría	Informe de Auditoría de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís, del primero de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2011.
	Informe Especial/Sectorial	Informe de Investigación Especial a la Oficina Metropolitana del sistema de autobuses (OMSA), por el periodo comprendido entre el 22 de agosto de 2012 y el 17 de octubre de 2017.
	Informe de Gestión	Informe al Congreso Nacional. Análisis y Evaluación Presupuestaria y la Rendición de Cuentas Generales del Estado.

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

Para el caso del componente *Aportes cualitativos de los lectores participantes* asistieron un total de 268 personas pertenecientes a diferentes grupos de interés, tal como se relaciona a continuación: funcionarios de la EFS (62), funcionarios del gobierno (39), ciudadanos (29), legisladores (2), asesores legislativos (22), empleados (20), investigadores (18), estudiantes universitarios (17), representantes de organizaciones civiles (17), estudiantes de secundaria (13), periodistas (11) y representantes de redes de transparencia (4); y 5 personas que no determinaron su representación a algún grupo específico. La Gráfica 7 indica el perfil de los participantes según grupo de interés.

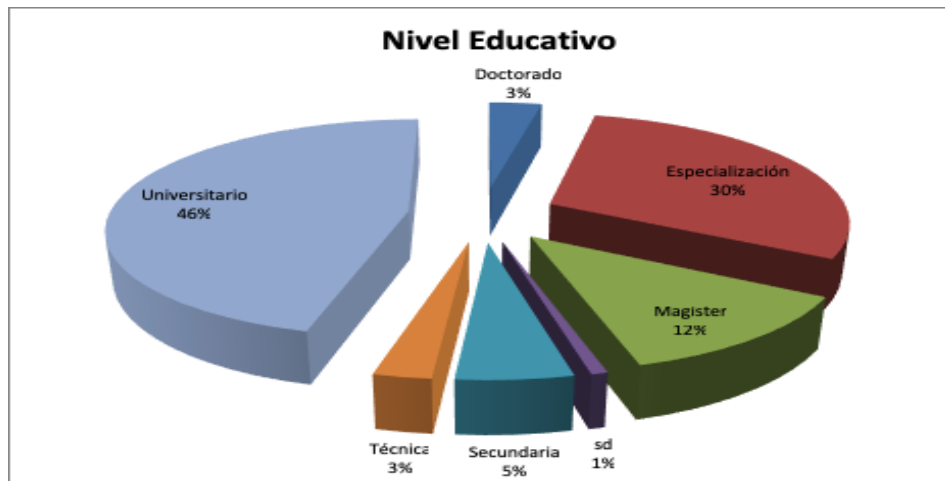
Gráfica 7. Perfil de los participantes según grupos de interés.



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

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

Gráfica 8. Nivel educativo.



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

b. Resultados de los documentos evaluados

Basados en los diferentes componentes de la prueba de facilidad lectora y comprensión de los productos de fiscalización, se presentan a continuación los aspectos más importantes encontrados en el análisis de los textos estudiados.

De manera particular los resultados en detalle de cada uno de los productos evaluados se encuentran disponibles como anexo en el documento completo que aborda en detalle los resultados de la prueba.

Cuadro 3. Evaluación – Facilidad de lectura y comprensión de Planes de Fiscalización.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Caracterización	Título del documento	Programa de Acción Anual – Programa 2018	Prioridades Nacionales 2018	Resolución de Contraloría 036-2018-CG.	Plan Anual de Auditoría 2018
	Propósito del documento	Presentar las pautas rectoras del desempeño operativo de la AGN en su función de control de la actividad gubernamental.	Informar sobre las líneas de auditorías propuestas para la fiscalización de sujetos de control a realizar en 2018. El documento presenta la definición de “Prioridades Nacionales” y presenta las áreas para la fiscalización en 2018.	Aprobar los planes anuales de control de 538 órganos de control institucional de diversas entidades pertenecientes al ámbito del Sistema Nacional de Control.	Presentar a los lectores una referencia sobre la programación del proceso auditor para 2018. En él definen aspectos críticos como alcance, materialidad, tiempo estimado y costo.
Componente 1 Prueba de Legibilidad estándar	Resultado de legibilidad (facilidad o dificultad de lectora del documento)	Difícil	Difícil	Normal	Algo difícil
Componente 2 Evaluación cuantitativa	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación y desarrollos adecuados de la información. ✓ Carencia de párrafos conectores entre el texto y las tablas. ✓ El documento no presenta conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento explica acertadamente qué son las <i>Prioridades Nacionales</i>. ✓ La claridad de los marcadores textuales facilita la lectura del texto. ✓ El documento no presenta conclusiones ni el listado de las instituciones a auditar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El desarrollo del texto se agota en una serie de consideraciones luego de las cuales no hay una conclusión sino una serie de resoluciones. ✓ El lector no podrá guiarse a través del mismo con mínimo conocimiento o haciendo inferencias de hipótesis de lecturas válidos ya que no hay elementos en los que pueda apoyarse. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La estructura del documento permiten el planteamiento de la problemática principal a abordar.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Aspectos gramaticales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción gramatical compleja. ✓ Oraciones excesivamente largas con múltiples complementos. ✓ Construcciones excesivamente formales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción oraciones extremadamente largas que hacen difícil su comprensión. ✓ El documento incurre en construcciones anfibológica al incluir adjetivos, complementos u otras construcciones que no se sabe a qué verbo o sustantivo afectan. ✓ Uso de mayúsculas innecesarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ el documento presenta una redacción que hace uso excesivo de las palabras que puedan insertarse en una oración a manera de subordinadas y/o complementos directos o indirectos de un verbo. ✓ Tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se observa un documento limpio y estructurado desde el punto de vista de su composición gramatical, en el que no se observan errores significativos que comprometan su claridad. 	
Uso del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de lenguaje complejo con términos técnicos no especificados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento ha sido en extremo cuidadoso de mantenerse al margen del uso técnico en su terminología. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento no siempre ha sido cuidadoso en establecer lo que sus siglas denotan. ✓ Tendencia "profesionalizante" con lenguaje técnico muy elaborado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar. ✓ El texto presenta párrafos de construcción anfibológica, en la cual la longitud del texto no permite saber a qué se refieren los complementos. ✓ El documento presenta un error de categorización y corresponde a un tipo de redacción en la que a medida que se avanza se va olvidando la idea principal a desarrollar. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso excesivo de tablas sin explicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelente uso de recursos tales como tablas, tipografías etc., que facilitan la identificación de conceptos para cada uno de los temas y disponiendo al lector para entender el tratamiento que se le dará al tema. ✓ El uso de imágenes ayuda a la identificación conceptual y temática generando empatía del texto con todo tipo de lectores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el documento estudiado, no se observa elaboración alguna de ayudas visuales, ni tipográficas ni de diseño que ayuden en su lectura. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las tablas explican de manera acertada su contenido. 	
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento exhaustivo sobre las pautas de la planificación. ✓ Es un documento corto que facilita al lector enterarse del 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Congruencia en el uso del lenguaje, marcadores textuales y de diseño. ✓ La brevedad del texto, lo conciso de sus exposiciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El texto ordena la información de manera cuidadosa. ✓ Es un texto completo y "objetivo" independientemente de los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento presenta sin ambigüedades el contenido para el que se dispuso. Esto se logra gracias a sus buenas 	

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
		contenido en un corto espacio de tiempo y páginas.	hacen que el lector se vea incitado a leer el documento en su integridad.		prácticas gramaticales y de lenguaje claro. ✓ Delimita y separa claramente las partes, consideraciones y entradas de lista en las que se logra separar también conceptualmente la información, permitiendo al lector hacer una idea de los diversos objetivos, componentes y estados estudiados e investigados.
Componente 3 Aportes cualitativos de los lectores	Comprensión lectora del participante	✓ Los participantes consideran que es un documento técnico con un léxico difícil, aun cuando lograron formular una hipótesis de lectura correcta.	✓ Los lectores lograron interrelacionar los objetivos de auditoría de la CGR con las metas de desarrollo sostenible y/o con los temas que son urgentes para la Nación, evidenciando la correcta formulación de una hipótesis de lectura.	✓ La gran mayoría de los lectores comprendieron que se trata de una planificación que aprueba la realización de 538 planes de control institucional, sin embargo, no especifican sobre las responsabilidades de supervisión y publicación de la información contenida en el fragmento, situación que ratifica la idea de que se trata de un documento interno, sin propósitos divulgativos a un público no especializado, pues a pesar de indicar responsabilidades los lectores no familiarizados con la CGR no lograron identificar los estamentos internos de la institución, su labor y función.	✓ Varios de los lectores fueron capaces de inferir que el documento expone los procedimientos y criterios de selección de las 196 instituciones a las que la CCRD fiscalizará durante el año 2018. Es de notar que otros lectores exponen que el documento evidencia el quehacer institucional de la CCRD, pero no referencia la información sobre la selección de auditorías a realizar.
	Percepción de la facilidad de lectura	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 5 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 8 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 6 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	El promedio de calificación dado por los lectores fue de 6 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.
	Aspectos que dificultan la comprensión	✓ Lenguaje técnico o encriptado. ✓ Sintaxis compleja.	✓ El documento no presenta un listado de las auditorías a realizar en el marco de las	✓ Los lectores identificaron términos o frases del fragmento que consideraron de difícil	✓ Uso de siglas sin su respectiva explicación.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Textos dirigidos a un público muy especializado. ✓ No se incorporan ayudas visuales. 	<ul style="list-style-type: none"> prioridades nacionales indicadas. ✓ Ausencia de una explicación directa de cómo la fiscalización puede impactar a la comunidad. ✓ El documento no indica dónde el lector puede informarse sobre el estado de la ejecución de las auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> comprensión que ponen de manifiesto un desconocimiento del ámbito de la fiscalización y de la estructura institucional por parte de los lectores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Términos y expresiones técnicas de difícil comprensión.
	Pertinencia del documento por fuera del ámbito de la fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento es pertinente porque permite aprender sobre las acciones de los organismos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permite conocer en qué entidades hay malversación de fondos y cómo recuperar los recursos mal utilizados. ✓ Permite crear conciencia sobre las prioridades y/o sobre la situación de algunas instituciones y programas. ✓ Podría tener un uso en los planes y materias que tienen que ver con formación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mayoría de los lectores manifestaron que este documento podría servir como un insumo para prevenir la "corrupción y promover el bien común". 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Algunos lectores expresaron que la utilidad radica en el empoderamiento ciudadano al conocer este tipo de información. ✓ Algunos lectores exteriorizaron que el documento carece de importancia por fuera del ámbito de la fiscalización al considerarlo como "un documento interno" y "considera que lo importante son los resultados de las auditorías".
	Percepción del impacto del documento en la vida personal del lector	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento no permite un relacionamiento claro entre la planificación de la fiscalización y el impacto en la vida personal del lector. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento crea esperanza y ratifica la fe en las instituciones que se esfuerzan por un mejor desempeño de lo público. ✓ El documento tiene impacto en la vida personal en la medida en que habla de malversaciones de los recursos públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores reconocieron que el documento proporciona información que genera confianza, al conocer que la CGR dispone de una programación para realizar el control de la corrupción. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores reconocieron que el documento proporciona información sobre el que hacer de la CCRD, y que esta información es útil para realizar control social. ✓ Algunos lectores manifestaron que no encontraron ninguna relación entre el documento y su ámbito personal.
Componente 4 Análisis cualitativo del equipo evaluador	Concepto del equipo evaluador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento está dirigido exclusivamente al legislativo y podría aprovechar su potencial informativo para abarcar públicos más amplios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento tiene un potencial importante como texto divulgador. ✓ Se sugiere a la CGR considerar la posibilidad de establecer una forma de permitirle al lector 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si bien se trata de una resolución es posible que el lenguaje legal sea expresado de una manera más simple. ✓ Proponemos que se considere la posibilidad de realizar un documento divulgativo del Plan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se trata de un documento limpio gramaticalmente si exceptuamos los dos errores señalados. Lo consideramos en un estadio intermedio entre los altamente logrados y los que aún deben

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar al equipo redactor del documento en la elaboración de versiones dobles. ✓ Aprovechar los resultados de la prueba para construir un documento guía que oriente la redacción del Plan hacia una versión más divulgativa que ilustre sobre el impacto que esta información tiene para la entidad, para el sector público y para los ciudadanos. 	<p>seguir el hilo de la “historia” que el texto ha abierto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar la creación de conexiones inter-textuales que amplíen las posibilidades de consulta de información relacionada con los desarrollos de los propósitos de fiscalización indicados en las Prioridades Nacionales. 	<p>Anual de Fiscalización que permita llegar a un número mayor de públicos lectores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendemos que por algunos efectos internos es necesario contar con un texto puntual resuelto en claves que el interior de la CGR ya comprende. Pero si el texto ha de ver la luz pública, es necesario usar otro lenguaje, otro ámbito visual, otros lineamientos que permitan la facilidad de lectura y comprensión. Estos podrán ser aprendidos y enseñados a los redactores. 	<p>trabajarse. Encontramos, como lo hemos señalados, el excesivo uso de la mayúscula y el problema señalado con las construcciones largas. Pero el documento logra transmitir su contenido de una forma directa y sin ambigüedades.</p>

Cuadro 4. Evaluación – Facilidad de lectura y comprensión de Informes de Auditoría.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Caracterización	Título del documento	Verificar la gestión y controles realizados en los procedimientos de contratación de material rodante afectado al servicio de transporte ferroviario en el marco de los tratados y acuerdos internacionales celebrados en el periodo de enero de 2004 a diciembre de 2010 y su posterior administración.	Informe de Auditoría No. 748 de 2017 – sobre Auditoría al Plan de Acción para la Infancia Vulnerada implementado por el Servicio Nacional de Menores.	Auditoría de cumplimiento a la Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao S.A. – SLIPM Callao, provincia y región Callao.	Informe de Auditoría a los Estados de Ejecución Presupuestaria del Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís, del 1ero. de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2011.
	Propósito del documento	Presentar examen sobre la verificación de la gestión y controles realizados en los procedimientos de contrataciones de material rodante afectado al servicio de transporte ferroviario en el marco de los Tratados y Acuerdos Internacionales celebrados en el periodo de enero	Informar sobre el resultado de la verificación a las gestiones desarrolladas por el SENAME, entre el 5 de octubre de 2016 y el 30 de junio de 2017, relativas al cumplimiento de las medidas de corto plazo definidas en el Plan de Acción para la Infancia Vulnerada se hayan realizado de	Determinar si la contratación de los servicios realizados por la entidad en el período 2015-2017, se efectuaron conforme a la normativa aplicable.	Informar las observaciones, conclusiones, opiniones, disposiciones y recomendaciones sobre la legalidad y confiabilidad de la información presentada en los estados financieros y presupuestario del

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
		de 2004 a diciembre de 2010 y su posterior Administración.	manera eficiente y eficaz, constatando que los resultados fueran en directo beneficio de los niños, niñas o adolescentes objetivo de los mismos.		ayuntamiento municipal de San Francisco de Macorí.
Componente 1 Prueba de Legibilidad estándar	Resultado de legibilidad (facilidad o dificultad de lectura del documento)	Normal	Difícil	Algo difícil	Algo difícil
Componente 2 Evaluación cuantitativa	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No presenta una introducción explícita que contextualice el desarrollo de la auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento presenta parámetros de ubicación contextual y conceptual muy eficientes que permiten al lector tomar la decisión acerca de si leerá el documento integralmente o no, haciendo posible solucionar el reclamo de muchos lectores en el sentido de poder saber el desenlace de los procesos de auditoría planteados. ✓ El documento presenta una introducción y una conclusión adecuada a su desarrollo y a las ideas planteadas en él, las cuales se especifican también de forma evidente en el informe de auditoría de seguimiento sobre el mismo tema. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se trata de un documento extenso y riguroso sobre el tema que aborda. Más que con una introducción, cuenta con una serie de consideraciones sobre el “origen” y una serie de “objetivos” planteados con claridad. ✓ El documento termina con una serie de conclusiones adecuadas a su desarrollo y a las ideas planteadas en él. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento cuenta con secciones debidamente delimitadas que permiten el planteamiento de la problemática principal a abordar.
	Aspectos gramaticales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento es preciso, elaborado en una terminología y en una redacción propia de un documento técnico rico en detalles que se pueden seguir. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento es limpio y equilibrado, sin incurrir en errores que lo pongan en peligro de no ser comprendido. ✓ Se incurre con facilidad en la redacción de oraciones excesivamente largas, con tendencia a la construcción anfibológica, es decir a aquella en la cual a medida en que se avanza en una oración se olvida el propósito de la misma. ✓ En algunas partes de texto se presentan complementos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento intenta ser muy riguroso y completo. ✓ Redacción de oraciones excesivamente largas. ✓ Tendencia a la construcción anfibológica, es decir a aquella en la cual a medida en que se avanza en una oración se olvida el propósito de la misma, o la situación de complementos directos e indirectos se hace tan compleja que el lector ya no puede seguir la idea principal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se observa un documento complejo, que tiene construcciones con oraciones largas. ✓ Se presentan párrafos con construcción anfibológica, en la cual a medida que avanza una oración, o el párrafo mismo, se va olvidando la idea principal de tal manera que la situación de complementos y subordinadas hace que la

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
			directos e indirectos que hacen compleja la lectura, de tal forma que el lector ya no puede seguir la idea principal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efecto o intento “profesionalizante” del texto. ✓ 	comprensión total de la unidad sea muy difícil.
	Uso del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sustantivación inadecuada de ciertas formas verbales. ✓ Tendencia excesiva e innecesaria del uso de mayúsculas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El uso frecuente de expresiones que dan una apariencia de profesionalismo, son de difícil interpretación, independientemente de si se trata de lectores especializados o no. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En algunos apartes del texto se presenta un intento de sustantivar gran parte de la terminología. ✓ Tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar. ✓ Se encuentran párrafos de construcción nominal pura (sin verbos en lugares en donde deberían ir) que simplemente, por el motivo señalado, resultan incomprensibles.
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hace un buen uso de la imagen que ratifica los hallazgos de la auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Algunas tablas no presentan una descripción de lo que la información dice o quiere comunicar. ✓ Se destaca el buen uso de las imágenes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento tiene extensos títulos, subtítulos, y entradas. ✓ Largas listas de documentos y organigramas que interrumpen la fluidez del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se destaca que las tabla presentan las ideas con una previa introducción de lo que el lector encontrará, lo que consideramos un elemento positivo.
	Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precisión del documento que facilita su utilidad como evidencia en procesos judiciales. ✓ Uso de imágenes que no dejan duda ni ambigüedades. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento aborda de manera muy completa y sistemática la temática incluyendo fuentes y evidencia documental para apoyar el caso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento constituye un estudio extenso en detalles que da cuenta de una exhaustiva investigación. ✓ Se trata de un tema que el público considera esencial, que por su naturaleza tiene implicaciones significativas de cara no sólo a este interés del público sino al cuidado de los recursos públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento señala claramente cada una de sus partes con una breve contextualización para el lector. ✓ Resume parcialmente sus hallazgos en un concepto que señala como adverso, permitiendo la ubicación al lector.
Componente 3 Aportes cualitativos de los lectores	Comprensión lectora del participante	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los participantes expresaron de manera adecuada la hipótesis de lectura, que incluía los conceptos centrales del fragmento analizado. ✓ El documento es capaz de transmitir con efectividad el conjunto de conceptos que lo componen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mayoría de los lectores infirió un sentido correcto o aproximado del texto según nuestra interpretación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La totalidad de los lectores infirió que se detectaron irregularidades en el proceso de contratación generando perjuicio económico al servicio de limpieza del municipio de Callao. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La totalidad de los lectores infirieron que el documento expone los resultados de la auditoría, sin mencionar la facultad que la ley otorga a la Cámara de Cuentas, ratificando una vez más que los lectores se interesan principalmente en los resultados del control, pero de alguna manera establece

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
					que el texto es entendible y transmite claramente el mensaje.
	Percepción de la facilidad de lectura	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 5 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 7 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 6 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 7 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.
	Aspectos que dificultan la comprensión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tener una introducción que contextualice al lector. ✓ Lenguaje excesivamente técnico con matices legales. ✓ Uso inadecuado de mayúsculas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Párrafos muy largos. ✓ No se presenta una indicación de quien es el público lector. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de siglas sin su respectiva explicación. ✓ Presencia de referencias legales sin explicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de siglas sin anteponer su significado equivalente. ✓ Falta claridad en algunas cifras.
	Pertinencia del documento por fuera del ámbito de la fiscalización	✓ Los lectores reconocieron la relevancia del documento para el control fiscal y para el ámbito de la justicia.	✓ Permite conocer el tema de la vulneración del derecho de los niños.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La totalidad de los lectores manifestaron que este documento podría servir como "información probatoria de las irregularidades". ✓ El documento puede ser útil como rendición de cuentas del servicio y evidenciar el mal comportamiento de los funcionarios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento podría servir como "evidencia de las debilidades en la ejecución del gasto público". ✓ El documento sirve como ejemplo a tomar por parte de otras municipalidades. ✓ Algunos lectores consideran que el documento no representa importancia alguna fuera del ámbito de la fiscalización.
	Percepción del impacto del documento en la vida personal del lector	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento es pertinente porque ilustra sobre la forma de ejecutar los dineros públicos y esto tiene un efecto en la vida de las personas. ✓ El texto tiene impacto en la medida en que esta información hubiera sido útil como acción preventiva para evitar el accidente ferroviario de 2012. 	✓ Comprender mejor la situación de vulnerabilidad de que los niños por la prestación de servicios inadecuados.	✓ Los lectores reconocen que el documento proporciona información sobre el que hacer de la CGR, igualmente afirman que es información útil para realizar control social.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento proporciona información para realizar control ciudadano a la gestión pública. ✓ Algunos lectores creen que es útil en la medida que es información confiable para difundir. ✓ Algunos lectores manifestaron que no encontraron ninguna relación entre el documento y su ámbito personal.
Componente 4	Concepto del equipo evaluador	✓ El documento podría ser más conciso en su redacción y forma de presentar la información.	✓ La claridad del documento facilita la construcción de una	✓ Es apreciable la rigurosidad del tema estudiado.	✓ Uso de un "lenguaje profesionalizante", un elemento que hemos visto

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Análisis cualitativo del equipo evaluador		<ul style="list-style-type: none"> ✓ El uso de analogías podría facilitar una mejor comprensión de la información por parte del lector. ✓ Hacer uso de técnicas narrativas y promoverlas entre los redactores del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> hipótesis de lectura acertada entre el público lector. ✓ El documento pone en evidencia que la realización de pocas correcciones gramaticales puede redundar en una mayor facilidad de lectura. ✓ El intento por implementar un “estilo profesionalizante”, podría poner en riesgo el documento en el sentido de inclinarlo hacia la incompreensión. ✓ La estructura del documento que los lectores puedan inferir los temas, organizarlos y separarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recomendamos acortar entradas, subtítulos, títulos y buscar lo esencial que ellos dicen para poder guiar al lector. 	<ul style="list-style-type: none"> recurrente en varios de los informes de auditoría estudiados de diversas procedencias. ✓ El uso excesivo de la mayúscula y uso de la palabra “relativa” y “razonable” de manera repetitiva y con una función central y estructural en el documento, como si quisieran dar una mayor precisión a lo dicho al menguar afirmaciones que de otra manera se considerarían “absolutas” o categóricas.

Cuadro 5. Evaluación – Facilidad de lectura y comprensión de Informes especiales / Informes sectoriales.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Caracterización	Título del documento	Evaluación de la gestión ambiental del Programa Nacional Concertado y Asistencia Integral de la Enfermedad de Chagas.	Financiamiento fiscal del acceso gratuito a instituciones de educación superior 2017.	Segundo Informe Técnico Operativo “Vigilamos Contigo la Reconstrucción”.	Informe de Investigación Especial a la Oficina Metropolitana del Sistema de Autobuses (OMSA), por el periodo comprendido entre el 22 de agosto de 2012 y el 17 de octubre de 2017.
	Propósito del documento	Presentar el examen de la gestión ambiental del Programa Nacional Concertado de Prevención y Asistencia Integral de la Enfermedad de Chagas- Seguimiento Resolución AGN 020/2012.	Dar a conocer los distintos aspectos relacionados con el financiamiento que el Estado le aporta a las Instituciones de Educación Superior, tanto a nivel general como desagregado, además de informar acerca de la cuantía y naturaleza de los recursos que van dirigidos específicamente a	Dimensionar el avance físico y financiero así como el estado situacional de las intervenciones de los componentes construcción y reconstrucción que se ejecutan en el marco del Plan Integral de Reconstrucción con Cambios – PIRCC.	Informar sobre los resultados del análisis de los procesos de compras y contrataciones de la Oficina Metropolitana del Sistema de Autobuses.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
			los estudiantes a través del otorgamiento de becas o créditos, y del financiamiento del Acceso Gratuito a las Instituciones de Educación Superior.		
Componente 1 Prueba de Legibilidad estándar	Resultado de legibilidad (facilidad o dificultad de lectora del documento)	Algo difícil	Algo difícil	Algo difícil	Normal
Componente 2 Evaluación cuantitativa	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presenta una introducción completa y detallada de las condiciones de la enfermedad, expansión vectorial, los riesgos de la mismas y otras condiciones epidemiológicas que ilustran de manera adecuada sobre el tema a abordar, sin presuponer conocimiento previo del lector. ✓ Las constantes reiteraciones de la información presentan algunas dificultades al lector. ✓ El documento presenta una conclusión adecuada a su desarrollo y a las ideas planteadas en él. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento presenta un resumen ejecutivo. Si bien presenta una introducción no concluye adecuadamente a su desarrollo y a las ideas planteadas, sino con la proliferación de datos sobre el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento presenta un párrafo introductorio, sin embargo no termina con unas conclusiones adecuadas a los objetivos que se ha planteado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento señala secciones debidamente delimitadas tales como antecedentes, objetivos y similares que permiten el planteamiento de la problemática principal a abordar y configuran un mapa de lectura
	Aspectos gramaticales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El informe recurre a buenas costumbres gramaticales y redacción. ✓ Hay una tendencia a sobre utilizar la sustantivación y uso de mayúsculas. ✓ Recurrencia de construcciones sin enclíticas. ✓ Algunas construcciones carecen de adecuada puntuación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento es limpio y equilibrado, sin incurrir en errores que lo pongan en peligro de no ser comprendido. ✓ Se incurre con facilidad en la redacción de oraciones excesivamente largas, con tendencia a la construcción anfibológica, es decir a aquella en la cual a medida en que se avanza en una oración se olvida el propósito de la misma, o la situación de complementos directos e indirectos se hace tan compleja que el lector ya no puede seguir la idea principal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento no presenta errores significativos que puedan afectar su comprensión. ✓ Tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se trata de un documento equilibrado y limpio desde el punto de vista gramatical con oraciones cortas, que comprenden unidades proposicionales completas, es decir, ideas desarrolladas, sin un exceso de complementos o ideas adicionales que hagan caer en configuración anfibológica.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
			✓ Se observa un uso excesivo de la mayúscula, lo cual puede ser deletéreo de la comprensión al poner al lector en situación de tener que averiguar si se trata de términos técnicos o no.		
	Uso del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es importante aclarar aquellos términos que se utilizan como entradas en el documento. ✓ El documento no ofrece orientaciones que permitan al lector conocer conceptos tales como “endémico”, “vector” y “entomología” entre otros. 	✓ Las fórmulas presentadas para calcular la gratuidad complejizan la comprensión lectora, en tanto esta no viene acompañada de una explicación textual.	✓ Términos técnicos y expresiones que podrían generar ambigüedades para un lector no especializado.	✓ El documento es capaz de entregar un volumen considerable de información sin deformarla o hacerla incomprensible, permitiendo que el flujo de la misma sea equilibrado en concordancia con el lenguaje claro.
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las tablas mínimamente explicadas. ✓ Organigramas sobrecargados de información que pudiera resultar de poco interés para el lector. ✓ Pocas ayudas orientadoras (colores, tipografías distintivas) 	✓ Las tablas deben estar acompañadas de una descripción de lo que la información dice o quiere comunicar independientemente que sean evidentes para los redactores del texto.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El uso de recursos tales como los colores y resaltados en el documento facilitan su lectura. ✓ Se observan tablas cortas, introducidas de manera positiva y acertada como acompañamiento del texto ✓ La ausencia de numeración, hace difícil hacer referencias precisas y explícitas a partes del texto. 	✓ Uso de entradas de lista, que han separado la información de una manera clara sin contratiempos significativos de cara a su lectura.
	Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento crea empatía con el lector al reiterar el propósito de la auditoría “restituir fondos autónomos de vital importancia” en la lucha contra el mal de Chagas. ✓ Redacción precisa y afinada. ✓ Introducción y conclusión adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento hace uso de buenas costumbres tal como la especificación de siglas y desarrollo coherente del tema. ✓ Se aborda de manera completa y sistemática la información sobre la financiación de la educación superior, examinando el asunto desde varios perfiles, no solo los financieros sino los de corte socio-económico de los actores implicados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es un documento limpio y su lenguaje claro, salvo algunas pocas excepciones. ✓ Los “antecedentes” permiten al lector ubicarse en el problema de manera sencilla. ✓ Se trata de un documento que presenta una composición gramatical poco objetable, en general bien redactado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se destaca el uso de un lenguaje claro, tanto en su terminología como en su gramática. ✓ El documento al permitir la pequeña injerencia de las ideas de los redactores, que han podido mostrar sus procesos inferenciales, han marcado la pauta para que el lector pueda seguir el texto. ✓ El texto logra expresar con claridad los procesos cognitivos detrás del texto.
Componente 3	Comprensión lectora del participante	✓ Los lectores participantes lograron formular de manera acertada la hipótesis de lectura al	✓ Los lectores infirieron una hipótesis de lectura adecuada al texto en el sentido de inter-	✓ Fragmento 1. “Informe Ejecutivo”. En su totalidad los lectores participantes inferieron	✓ La totalidad de los lectores infirieron sobre la inobservancia o

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Aportes cualitativos de los lectores		interrelacionar la descripción de la enfermedad, su expansión y lo necesario para su control con un requerimiento interadministrativo, de metas de desarrollo y/o legal.	relacionar al menos dos de estos componentes: estado financiero del paso a la gratuidad en la educación, perfil personal de los actores involucrados en el tema, condiciones, logros y consecuciones institucionales relacionados con dicho paso a la gratuidad.	de manera acertada la hipótesis de lectura al coincidir en que el fragmento expresa el estado situacional y la ejecución presupuestal de programa, sin embargo, un grupo importante de lectores hizo más énfasis en los resultados que en la información referida a los montos de inversión, circunstancia que denota la importancia que tiene para los lectores los resultados de las acciones de control. ✓ Fragmento 2. “Antecedentes - objetivo - metodología - resultados. En su totalidad los lectores coincidieron en entender que el documento fue claro en explicar en que consistió el operativo de seguimiento y los resultados de los avances del control, sin embargo ninguno de ellos se manifestó en relación con aspectos claves como el fenómeno del Niño costero ni las disposiciones legales para atender la emergencia.	irregularidades presentadas como resultado de la auditoría, sin considerar el propósito social de la creación de la empresa, situación que ratifica las preferencias de los lectores de dar mayor relevancia a los resultados del proceso auditor.
	Percepción de la facilidad de lectura	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 8 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 5.6 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 7 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 7 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.
	Aspectos que dificultan la comprensión	✓ Poco uso de marcadores textuales, tablas, índices de abreviaturas e infografías. ✓ La repetición o reiteración de la información. ✓ Términos técnicos sin su respectivo significado.	✓ El documento no presenta subdivisión entre temas, situación que complejiza la comprensión del texto. ✓ El documento no incorpora información sobre orígenes del programa, focalización de beneficiarios, mejoras graduales y detalles explicando el financiamiento de tal manera	✓ Los lectores identificaron los términos o frases del fragmento que consideraron de difícil comprensión. Al respecto destacamos términos y expresiones tales como expediente técnico, disposiciones de carácter extraordinario, saneamiento fiscal legal, y unidades de intervención que	✓ La mayoría de los lectores no encontraron dificultades en la terminología, salvo en algunos términos tales como “umbrales”, e “informes periciales”, entre otros.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
			que esta información permita al lector tener una panorámica general.	ponen de manifiesto que es necesario explicar dichas términos en el contexto del documento para evitar la malinterpretación de los mismos.	
	Pertinencia del documento por fuera del ámbito de la fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento de tema como de prioridad nacional. ✓ Reivindica la importancia del tema para el bienestar general, la equidad, la justicia y otras esferas de interés público. ✓ Permite a los entes gubernamentales desarrollar políticas públicas y planes para enfrentar la enfermedad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En general se observa cautela en los lectores al señalar lo que el documento pudiera significar por fuera del ámbito de la fiscalización. Los lectores no quisieron confrontar el texto porque percibe su importancia, pero al tiempo no comprende como puede utilizar esta información. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores coincidieron en afirmar que la utilidad radica en que tanto las autoridades como la ciudadanía pueden conocer el estado de avance y la inversión de los recursos destinados al programa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mayoría de los lectores manifestaron que este documento brinda información para el empoderamiento ciudadano y control social
	Percepción del impacto del documento en la vida personal del lector	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores participantes identificaron impacto en su vida personal, bien sea por la gravedad de la enfermedad, porque han tenido algún pariente o familiar afectado, o por criterios académicos o propios del gasto público. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La mayoría de los lectores consideró que el documento es pertinente en su calidad de ciudadanos, sin que se hubiese especificado un ámbito personal con el cual fuese posible establecer una relación. ✓ Tan solo Un lector advirtió que, en su trabajo en educación, si el texto se hiciera más amigable, se podría entregar al público que constantemente indaga por el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores reconocieron que el documento es útil en la medida en que proporciona información valiosa para enterarse sobre el estado de los damnificados, para valorar la eficiencia del Estado y de la gestión pública y para motivar el ejercicio del control social. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores reconocieron que el documento proporciona insumos importantes para el ejercicio del control social y ciudadano, además de presionar la implementación de mejoras en el servicio de transporte.
Componente 4 Análisis cualitativo del equipo evaluador	Concepto del equipo evaluador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incorporar marcadores textuales que expliquen sobre qué versa cada entrada y cómo se relaciona con las demás. ✓ Aclaración terminológica de lo que pareciera obvio. ✓ El documento tiene un importante potencial como texto divulgador. ✓ Se sugiere construir con base en este documento una versión simplificada que sirva como mapa de documento, alerta sobre su importancia en la vida de cada 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerimos que se elabore una versión menos técnica del documento para el público no especializado, en la cual se pueda explicar de manera más llana la situación financiera relacionada con la educación gratuita. ✓ Este documento pone en evidencia que es necesario especificar una política acerca de para quién se escribe. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las buenas prácticas identificadas en este documento deben “capitalizarse”, para la construcción de una serie de lineamientos que posibiliten la redacción de textos unificados, claros, amigables con el lector y que tengan la impronta de la CGR. ✓ No obstante, el documento olvida sus lineamientos e incluso sus objetivos y se dedica a dar información por ser lo que considera “correcto” o un uso responsable de la información, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Este documento contiene varios elementos que consideramos ejemplares. Sobre todo, ha de señalarse su claridad. ¿Qué es lo que ha permitido en parte esta claridad? Que los redactores del texto fueron explícitos con sus expectativas, con el decurso de sus descubrimientos, que presentan en un orden secuencial y natural. No siempre dicho proceso se ve,

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
		<p>individuo y guía divulgadora, incorporando ayudas visuales, marcadores textuales, organizando la información de tal manera que pueda constituirse como acompañante del lector sea este especializado o no, legislativo o público general.</p> <p>✓ Esto implica que quienes participen en la elaboración de un producto de fiscalización y sus respectivas versiones simplificadas deberán necesariamente reflexionar sobre las siguientes preguntas: ¿Quiénes son los beneficiarios del servicio auditado y a quien se quiere llegar? ¿A quién de manera directa le afecta la calidad del servicio auditado?, y ¿Quiénes son los principales interesados de los resultados del trabajo auditor?</p>		<p>cuando el estilo extendido y llano logra con mayores beneficios los mismos propósitos que el documento quiere.</p>	<p>pero subyace al ordenamiento de las ideas. Consideramos que la injerencia de esta voz propia –apenas notoria- no es en ninguna manera excesiva y mucho menos inadecuada. Ha servido en este caso como una guía para el lector mismo, quien ha podido seguir con naturalidad las escalas del proceso de significación a medida en que se van construyendo.</p>

Cuadro 6. Evaluación – Facilidad de lectura y comprensión de Informes de gestión.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
Caracterización	Título del documento	Memoria Anual 2017	Cuenta Pública 2017	Informe Ejecutivo Semestral de Gestión Enero-junio 2018	Análisis y Evaluación de la Ejecución Presupuestaria y la Rendición de Cuentas Generales del Estado, Año Fiscal 2017
	Propósito del documento	Informar las acciones realizadas y los resultados de la ejecución de los planes institucionales de la entidad.	Presentar los resultados de las acciones comprometidas en la Cuenta Pública 2016 y la gestión institucional, interna y los hitos más importantes además de hacer una proyección institucional para el año 2018.	Informar sobre las acciones desarrolladas por la CGR durante el periodo enero a junio de 2018 en el marco del Plan Estratégico Institucional 2018-2024 y la Ley de Fortalecimiento de la Contraloría General de la	Comprobar el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos en la política presupuestaria para el año fiscal.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
				República y del Sistema Nacional de Control.	
Componente 1 Prueba de Legibilidad estándar	Resultado de legibilidad (facilidad o dificultad de lectora del documento)	Algo difícil	Difícil	Algo difícil	Normal
Componente 2 Evaluación cuantitativa	Estructura	✓ No cuenta con introducción ni introducción.	✓ El documento cuenta con una introducción adecuada.	✓ El documento inicia con una breve consideración sobre sus alcances y una especificación de sus objetivos generales que sirve de punto de partida. Sin embargo esta información no es lo suficientemente extensa de tal forma que sirva de mapa y guía al lector. ✓ El documento no termina con una serie de conclusiones adecuadas a su desarrollo y a las ideas planteadas en él, y para que fuese un documento que permita una lectura fluida debería contener partes como inicio, desarrollo o cuerpo y un final que cierre las consideraciones.	✓ Encontramos en el documento una clara delimitación de dichas partes como elemento positivo de cara a la facilidad de la lectura que permite al lector seleccionar la información que le interesa, pese a su gran extensión. ✓ Se observa un documento con pocos vicios gramaticales de fondo que puedan afectar su comprensión si exceptuamos los propios de la terminología.
	Aspectos gramaticales	✓ El documento es fluido. ✓ Se observa el uso moderado de mayúsculas. ✓ No realiza la explotación exagerada del gerundio u otros usos indebidos de los tiempos verbales.	✓ Se observa un documento limpio y equilibrado, sin incurrir en errores que lo pongan en peligro de no ser comprendido. ✓ Se incurre con facilidad en la redacción de oraciones excesivamente largas. ✓ Se observa un uso excesivo de la mayúscula.	✓ Se observa un documento que intenta ser muy riguroso y completo, al comprender todos los aspectos del problema estudiado. ✓ Se observa construcción típica del español de América Latina en la cual se suprime la enclítica por considerarse más “elegante” la construcción sin ella. ✓ Tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar.	✓ Existe en el documento la tendencia a usar construcciones excesivamente largas, que con una simple implementación de reglas de puntuación se podrían subsanar, dividiendo el texto en oraciones más cortas, facilitando así la comprensión. ✓ Se observa una tendencia a usar en exceso la mayúscula en palabras que no la deben llevar.
	Uso del lenguaje	✓ Presenta un lenguaje equilibrado.	✓ Se observan ciertos giros idiomáticos que afectan el nivel de comprensión del documento.	✓ Incluir una breve descripción sinónima luego del término técnico es un elemento muy valioso que consideramos debe	✓ Se destaca el uso del gerundio que si bien no es erróneo, abre a la ambigüedad.

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
				ser una buena práctica recurrente.	
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las tablas no se explican de manera suficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen uso de colores para indicar distintos temas, como si se tratara de la entrada de una página web muy bien diseñada. ✓ El uso de tipografía y entradas es aceptable y permite al lector inferir una jerarquía entre los temas abordados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se destaca el uso de colores, gráficas explicadas y comparativas que realmente comunican su propósito, sus objetivos y la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encontramos el uso de entradas de lista, que han separado la información de una manera clara sin contratiempos significativos de cara a su lectura. ✓ Las tablas elaboradas horizontalmente que se presentan de manera vertical dificultan sustancialmente la facilidad de la lectura e incluso su comprensión.
	Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento está escrito en un lenguaje sencillo y llano, con el interés de mostrar los logros, enfoques y actividades de la AGN. ✓ El uso prolijo de imágenes le da al documento el potencial para ser uno de divulgación. ✓ Las siglas vienen acompañadas siempre de su debida explicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento es un escrito con muy buenas ayudas visuales. ✓ Se aborda de manera completa y sistemática la temática, especificando con claridad lo que se ha logado en el período 2017 y da un prospecto a futuro, 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento ha hecho un esfuerzo por describir cada uno de los términos técnicos que aborda ✓ El documento hace un despliegue muy elaborado y significativo de ayudas visuales, apoyándose en el uso de distintos colores, tipografía y similares. ✓ Se destaca que los redactores del documento realmente querían atraer al lector en este texto, impulsarlo a acercarse a un material que consideran sustancial y como consecuencia de ellos aplicaron toda su habilidad para construir al tiempo, un documento comprensible y lleno de información. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se destaca como un elemento altamente positivo el uso de un glosario que describe la terminología de la sección a la cual se ha aplicado. ✓ El documento analizado en su mayor parte es un texto claro, limpio, con ideas debidamente ordenadas y que presenta las claves que podrían hacerlo más claro.
Componente 3 Aportes cualitativos de los lectores	Comprensión lectora del participante	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los lectores sin excepción pudieron inferir la interpretación de los propósitos del texto. 	No aplica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La totalidad de los lectores acertaron en inferir de manera correcta la hipótesis de lectura e inter-relacionaron los elementos centrales del contenido de cada uno de los operativos de control. Este es un 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los lectores sin excepción infirieron sobre los resultados de la fiscalización y las debilidades institucionales en el manejo de los recursos sin embargo ninguno logro inter-relacionar éstas con

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
				rasgo que habla muy bien de la claridad textual del documento.	las recomendaciones. De modo especulativo podríamos indicar que este resultado, más que depender de la claridad del fragmento, se asocia con la tendencia de los lectores, ajenos al ámbito de la fiscalización, a relacionar los resultados del control con la detección de irregulares, dejando de lados los aportes relacionados con las recomendaciones de mejora.
	Percepción de la facilidad de lectura	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 8 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	No aplica.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 8 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.	✓ El promedio de calificación dado por los lectores fue de 7 puntos en una escala de 1 a 10, donde uno es muy difícil y 10 muy fácil.
	Aspectos que dificultan la comprensión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No unifica los formatos para la presentación del material audiovisual relacionado. ✓ No explicita información explicativa que ilustre sobre el material audiovisual. ✓ No considera expectativas de lectores no especializados. 	No aplica.	✓ Siglas no explicadas que dificultan la comprensión.	✓ Los lectores indicaron la dificultad para entender términos técnicos de carácter económico y financiero al igual que algunas siglas.
	Pertinencia del documento por fuera del ámbito de la fiscalización	✓ Los lectores participantes encontraron poco impacto o ninguno por fuera del ámbito de la fiscalización.	No aplica.	✓ Los lectores reconocieron que este informe es útil para que las entidades involucradas realicen acciones de mejoramiento de los programas controlados, promueve el reconocimiento de los derechos de las personas y la demanda del uso adecuado de los recursos, además de facilitar el conocimiento, la divulgación de la gestión de la CGR y la toma de decisiones políticas por parte de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los lectores manifestaron que este documento aporta conocimiento sobre las actividades económicas del gobierno, que podría ser útil para el “empoderamiento” ciudadano. ✓ También se indicó que la utilidad radica en las recomendaciones de mejora del sector público, que corrobora la apreciación del equipo evaluador en el sentido de que los ciudadanos asocian el

Aspectos generales		EFS Argentina	EFS Chile	EFS Perú	EFS República Dominicana
	Percepción del impacto del documento en la vida personal del lector	✓ Los lectores participantes encontraron poco impacto o ninguno en el ámbito personal.	No Aplica.	✓ Los lectores reconocieron que el documento proporciona elementos para tomar decisiones en el campo personal, tal como lo mencionó un lector que se dedica a la docencia en tanto manifiesta que “ayuda a identificar las medidas a tomar como docente”.	✓ control a la detección de irregularidades y no directamente con las oportunidades que brinda para el mejoramiento de la gestión pública. ✓ Llama la atención que a pesar del pronunciamiento del total de los lectores ninguna de las apreciaciones atinaron a indicar la pertinencia del documento en su vida personal.
Componente 4 Análisis cualitativo del equipo evaluador	Concepto del equipo evaluador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El problema del documento se cifra en si el lector por fuera de la AGN ve el documento como pertinente, como de interés o si lo percibe como una especie de defensa de una gestión con fines más publicitarios que propios del control. ✓ Se sugiere clasificar debidamente el texto no como uno de control, o de control interno, sino como una especie de decálogo de actividades y logros de la AGN en el período señalado, especificando claramente para el lector este hecho. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento tiene una tendencia “profesionalizante” que pone de manifiesto un rasgo que se ha encontrado en otros documentos. ✓ El documento en sí mismo tiene muy buenas prácticas, sobre todo a nivel de las ayudas visuales. ✓ Sugerimos deponer el estilo acá criticado en aras del estilo divulgativo y de lenguaje claro que encontramos en otros de la serie. ✓ Encontramos un texto limpio gramaticalmente si exceptuamos los vicios indicados. Pero ganaría mucho en claridad si se transmuta un tono por el otro; la apariencia técnica por la claridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El documento quiere incluir gran volumen de información sin dejar nada por fuera, pero es importante también advertir que si uno quiere incluir muchos datos, no siempre la mejor manera es hacerlos figurar al mismo nivel de información, en el mismo texto. ✓ Se propone la construcción de un texto por “capas”, en el cual se permite al lector irse adentrando en la información hasta donde se quiere. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Este documento tiene la intención de ir directamente a la información y de comunicar un mensaje evitando vicios de construcciones “profesionalizantes”. ✓ Con algunos pequeños ajustes este documento podría convertirse en un texto altamente divulgativo, muy fácil de leer y apto para un público amplio.

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

Para efectos de compartir algunos de los aspectos principales de los resultados, a continuación, nos referimos a aquellos que surgieron como puntos recurrentes en el análisis de los textos de las EFS de Argentina, Chile, Perú y República Dominicana. Como tal, el lector encontrará convergencias con las recomendaciones y observaciones que hemos realizado por EFS, como en cualquier generalización, no todos los conceptos especificados podrán aplicarse indiscriminadamente a todos los documentos.

En este sentido, los aspectos mencionados a continuación han surgido de la observación de tendencias, construcciones problemáticas y la constatación de caminos que deben enmendarse.

Hasta donde se puede observar, no hay un patrón de tendencias o errores por modelo de documento. Encontramos que no todos los informes de auditoría, o todos los informes de gestión, por ejemplo, adolezcan de los mismos problemas. Las distintas Casas fiscalizadoras parecen en parte atender a distintos criterios de elaboración de los documentos según usos y sus propias voces internas. Algunos rasgos se observan por EFS, pero no podríamos precisar con toda claridad que constituyan una tendencia especificable.

Por lo tanto, recogeremos las recomendaciones que emergen en conjunto de toda la obra evaluada, señalando las que han sido lugares comunes.

- ✓ A manera de elementos menores, encontramos en una gran parte de los documentos estudiados la propensión a usar la mayúscula indiscriminadamente. Sólo podemos especular sobre las razones para ello, aparte de que es una tendencia que se ha venido imponiendo en el español de América Latina. Por un lado, el deseo de darle relevancia e importancia a las entidades nombradas pareciera obligar a la práctica. Así, la mayoría de los documentos escribe “Sociedad Civil” en lugar de “sociedad civil”, como si se tratara de una entidad u oficina; “Distribución del Presupuesto” en lugar de su equivalente con minúsculas. Esto es especialmente cierto cuando el documento se refiere a departamentos o proyectos dentro de la respectiva entidad “Programa de Control de Enfermedades”, “Departamento de Planeación Estratégica”.
- ✓ En la misma línea de pensamiento, encontramos el uso indebido de palabras como “consultivo”, “transparentar” “relacionabilidad”. De allí escalamos a expresiones más completas, como “Matriz de Hallazgos”, “Distribución Presupuestaria”. De nuevo, impresiona más decir “Matriz de Hallazgos” que simplemente “hallazgos”. Imprimimos en el contexto una connotación matemática, de exactitud. Pero desafortunadamente, perdemos en claridad. Hemos recomendado una y otra vez deponer estos lenguajes. La impresión más duradera que podemos darle a un documento es la de la claridad. Desafortunadamente, suele ser menos notoria, siendo que el lenguaje oblicuo e indirecto a menudo logra impresionar. Pero si los documentos construidos son patrimoniales de las entidades, el lenguaje claro y llano logrará en este sentido un efecto junto con el cual se puede informar a los lectores, abriendo el campo de hacer que los documentos cumplan distintas funciones divulgativas, guías y similares.
- ✓ Los puntos anteriores parecen señalar una tendencia general en el estilo y los lineamientos; el deseo de dar apariencia profesional y técnica a los documentos. Son variados los motivos por los cuales esto es así, y pueden ir desde un afán de impresionar al Legislativo, hasta el deseo de imprimirle a un documento que aborda un tema polémico la apariencia de tratarse

de un concepto ajeno a cualquier tipo de opinión o juicio. Hemos mostrado con instancias específicas en las recomendaciones articulares cómo ello oscurece el significado.

- ✓ Hemos señalado en el análisis que las diversas Casas fiscalizadoras entienden por los distintitos tipos de documentos distintas cosas. Lo que la EFS de Chile entiende por Plan de Fiscalización ciertamente no es lo mismo que entiende la EFS de Perú por tal tipo de documento, para poner sólo un ejemplo. Hemos enfatizado en cada estudio individual la importancia de hacer un esfuerzo explícito como institución por declarar los lineamientos de los textos que se producirán. Dichos lineamientos pueden muy fácilmente ser establecidos con o sin la intervención de un proceso de acuerdo colectivo. Una vez más, insistimos en ello. Pero aparte de esto, podemos pensar en hacer un glosario o una guía básica de lo que debe ser cada tipo de documento. Este debe incluir especificaciones sobre lo que el documento debe contener o “hacer”, como divulgar, informar de una situación de manera técnica o general.
- ✓ Hemos señalado la importancia de hacer explícitas las buenas prácticas de producción textual al interior de las respectivas entidades cuyos documentos hemos estudiado. Si esto no se hace, los documentos sobresalientes, sus esfuerzos de claridad simplemente se pierden o permanecen como anecdóticos. La única forma de acumular “mejoras en diseño” por así decirlo, es hacerlas explícitas para así poderlas volver a usar.
- ✓ Los puntos indicados anteriormente, si no todos, señalan en la dirección que hemos enfatizado a menudo: la posibilidad de fortalecer dichas destrezas que contribuyan a formar una práctica común que viene con naturalidad. Ponemos en duda la elaboración de manuales de estilo que de por sí ya existen en varias de las entidades, engrosando la lista de documentos poco o nunca consultados del fondo de los cajones. Para hacer que las prácticas sean parte de la institución, es necesario implementarlas como parte de las costumbres de sus allegados y como tal lo más eficiente son los procesos formativos. En tal orden de ideas insistimos en la posibilidad de formar en escritura llana.

5. Resultados y análisis de la accesibilidad y usabilidad de los portales institucionales.

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

El reconocimiento cada vez más creciente del papel de la Web para facilitar el flujo de información y la interacción entre distintos actores sociales e institucionales colocan el tema de la accesibilidad web en la agenda global, a tal punto que importantes movimientos como el World Wide Web Consortium -W3C¹⁰ han venido impulsando desde 1994 la investigación y el desarrollo de estándares para la web con el propósito de contribuir a un mejor desarrollo de la Internet.¹¹

¹⁰ Para mayor información sobre el World Wide Web Consortium -W3C consultar: <https://www.w3.org/>

¹¹ La creación de estándares y su implementación han sido impulsada por prestigiosas y reconocidas instituciones como el Instituto de Tecnología de Computación e Inteligencia Artificial de Massachusetts (MIT / CSAIL), el Consorcio Europeo de Investigación en Informática y Matemáticas (ERCIM), el Shonan Fujisawa de la Universidad de Keio en Japón y en la Universidad de Beihang en China.

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

A partir de la revisión y análisis de estándares internacionales establecidos en las “Pautas de accesibilidad para el contenido Web” del W3C, la revisión de estudios sobre el tema elaborados por Nielsen, Carreras, Revilla y otros,¹² los modelos de gestión de accesibilidad de los gobiernos vasco, colombiano y dominicano, así como de la consideración de algunas de las variables contenidas en la metodología IDIGI-EFS, se procedió a elaborar una prueba de usabilidad con el propósito de obtener una visión holística del estado en el que se encuentran los portales institucionales.

La prueba integró distintas herramientas de consulta y medición construidas para tal efecto a partir de tres conceptos claves: accesibilidad, usabilidad y navegabilidad.

La *accesibilidad* está referida a la capacidad de acceso a la web y a sus contenidos por parte de todas las personas sin importar cualquier condición de discapacidad; la *usabilidad* es entendida en el presente estudio como la posibilidad de uso efectivo por parte de diferentes públicos, por tal razón considera aspectos tales como rapidez, simplicidad y búsqueda que contribuye a facilitar la experiencia del usuario; y la *navegabilidad* que se refiere a la facilidad para desplazarse por todas las páginas de los portales institucionales a partir de referencias que indican en todo momento en qué lugar de la experiencia se encuentran los usuarios, qué lugares se han visitado y hacia dónde pueden dirigirse.

a. Metodología y resultados de la evaluación

El análisis de la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad de los portales institucionales fue realizado considerando la aplicación de tres herramientas: 1. Una encuesta de usabilidad; 2. Una evaluación heurística y 3. Una prueba con usuarios mediante la realización de un ejercicio de evaluación de pares.

1. Encuesta de usabilidad

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

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

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

¹² Jakob Nielsen formuló en 1990 por primera vez los principios de usabilidad y diseño de Web constituyéndose en un pionero y referente en el tema estudiado; más recientemente autores como Olga Carreras y Olga Revilla han abordado el tema intentando promover la implementación de estándares Web en castellano.

En relación con los objetivos de las páginas Web, la mayoría de las EFS coincidieron en afirmar que el propósito de sus portales institucionales es el de dar a conocer el quehacer institucional, la organización, los servicios y productos que ofrecen, los resultados de la fiscalización y servir como un mecanismo de rendición de cuentas, además de facilitar que la ciudadanía interponga denuncias.

No obstante, tan sólo las EFS de Argentina, Costa Rica, Panamá, Perú y Puerto Rico afirmaron disponer de un protocolo o documento que identifica los objetivos, alcances y procedimientos operativos para la instalación y actualización de su portal institucional.

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

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

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

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

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

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

2. Evaluación heurística

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

Es importante destacar que esta prueba se construyó considerando las Pautas de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG 2.1-2018) de W3C adaptadas al ámbito de la fiscalización y del quehacer institucional de las EFS. Para efecto, se elaboró una matriz de evaluación, que además de establecer la concordancia con estos estándares internacionales determinó el impacto de cada una de las 62 variable sujetos de evaluación con base en la experiencia del equipo evaluador y de consultas con usuarios regulares de los portales institucionales, la cual se relaciona en el Apéndice 2. Matriz de evaluación.

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

La evaluación heurística consideró 11 categorías de análisis: 1. Aspectos generales; 2. Identidad e información; 3. Lenguaje y redacción; 4. Rotulado; 5. Estructura y navegación; 6. Distribución de elementos en la página; 7. Búsqueda; 8. Elementos multimedia; 9. Ayuda; 10. Accesibilidad; y 11. Control y retroalimentación, tal como puede observarse en el Apéndice 3 – Formulario Instructivo – Evaluación Heurística que orientó la medición.

A cada una de las variables consideradas en cada categorías le fue asignado un valor relativo “impacto” en una escala de 1 a 5 que mide la importancia del cumplimiento de la directriz, donde 1 significa menor impacto y 5 significa una directriz de gran impacto en la facilidad de uso del sitio Web.

Para determinar el grado de cumplimiento de cada una de las variables consideramos los siguientes criterios de calificación:

Criterio de evaluación	Calificación
No presenta evidencia en el cumplimiento de la variable.	1
Presenta mínima evidencia en el cumplimiento de la variable	2
Presenta un mediano cumplimiento de la variable.	3
Presenta un aceptable cumplimiento de la variable.	4
Presenta un óptimo cumplimiento de la variable.	5

Categorías y resultados obtenidos en la prueba piloto¹³

A continuación se presentan las categorías de análisis, el propósito de la evaluación para cada una de las variables, así como el impacto, la valoración máxima posible y el valor total esperado que resulta de multiplicar el impacto por la calificación obtenida.

- i. *Aspectos generales.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
1	¿Los contenidos y servicios ofrecidos en el portal se corresponden con los objetivos definidos?	Identificar la coherencia entre los contenidos y servicios ofrecidos por la EFS en relación con los objetivos reportados en la encuesta de usabilidad.	5	5	25
2	¿Tiene una URL correcta, clara y fácil de recordar?	Verificar si la URL -Uniform Resource Locator (Localizador Uniforme de Recursos) o dirección, cumple con la jerarquía del sitio y no incluye caracteres especiales y símbolos tales como \$, %, & u otros	2	5	10

¹³ El detalle de los resultados obtenidos por las EFS pilotos evaluadas se encuentran disponibles así: Apéndice 4. Resultados de evaluación heurística de la Auditoría General de la Nación; Apéndice 5. Resultados de evaluación heurística de la Contraloría General de la República de Chile; Apéndice 6. Resultados de evaluación heurística de la Contraloría General de la República de Perú; y Apéndice 7. Resultados de evaluación heurística de la Cámara de Cuentas de República Dominicana.

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
3	¿Muestra de forma precisa y completa qué contenidos o servicios ofrece el portal institucional?	Evidenciar que la página de inicio prioriza los aspectos más importantes relacionados con el contenido del sitio y los servicios que ofrece la EFS.	3	5	15
4	¿Es coherente el diseño general del sitio web?	Indagar si el diseño del sitio web ha incorporado las tareas más comunes realizadas por los usuarios, se encuentran ordenadas y facilita el establecimiento de relaciones entre los elementos y el contenido.	4	5	20
5	¿Es reconocible el diseño general del sitio web?	Determinar si durante el proceso de navegación, el sitio mantiene de manera consistente los elementos más significativos del diseño de la página de inicio.	3	5	15
6	¿Aparece el portal institucional de la EFS en los 10 primeros lugares del buscador Google?	Indagar si la EFS titula adecuadamente los contenidos para que correspondan con la forma en la que buscan los usuarios.	4	5	20
Valor máximo en esta categoría					105

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 77 puntos de los 105 posibles, es decir el 73%; la EFS de Chile un total de 82 puntos, es decir el 78%; la EFS de Perú 90 puntos con el 86% y la EFS de República Dominicana 91 puntos, con el 87%.

ii. *Identidad e información.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
7	¿Muestra claramente la identidad corporativa a través de todas las páginas?	Verificar que en todas las páginas del sitio el logo institucional de la EFS aparezca en el mismo lugar y re direcciona a la página de inicio al hacer clic.	3	5	15
8	¿Proporciona información sobre los datos de contacto de la EFS?	Verificar si el sitio brinda información al usuario sobre teléfonos de contacto, dirección, horarios de atención y correo electrónico.	5	5	25
9	¿Proporciona información sobre la protección de datos de carácter personal de los usuarios de los servicios?	Indagar si se informa a los usuarios sobre las normas y controles que garantizan el adecuado manejo de la información personal, vela por la confidencialidad de los datos y cuenta con las herramientas idóneas para su almacenamiento y correcto uso.	3	5	15
Valor máximo en esta categoría					55

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 43 puntos de los 55 posibles, es decir el 78%; la EFS de Chile un total de 33 puntos, es decir el 60%; la EFS de Perú, 55 puntos, es decir el 100% y la EFS de República Dominicana, 49 puntos, con el 89%.

iii. *Lenguaje y redacción.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
10	Los informes, artículos, noticias, y otros documentos, ¿muestran claramente la información sobre las fuentes, fechas de creación y revisión del documento?	Verificar que los informes, artículos, noticias y otros documentos presentan información clara sobre las oficinas responsables, fechas de creación y revisión de los documentos publicados.	4	5	20
11	¿Ofrece el sitio información resumen sobre lo que el usuario encontrará al iniciar su navegación?	Verificar si el sitio web provee un resumen de cada sección, sub-sección o elementos de la página que puedan ser comprendidos por personas con un nivel lector de educación secundaria (entre 7 y 9 años de escolarización).	4	5	20
12	¿Los textos del sitio web son de fácil comprensión, sencillos, cortos y eficientes, de tal manera que permitan a los usuarios entender lo que quiere comunicarse?	Verificar si los textos de distintas páginas son comprensibles para los usuarios.	5	5	25
13	¿El sitio web provee un mecanismo para aclarar el significado de los términos complejos a través de glosarios o proporcionan una opción de búsqueda en un diccionario online?	Indagar si el sitio web ofrece un mecanismo para identificar definiciones específicas de palabras o frases que podrían representar algún grado de dificultad al usuario, incluyendo expresiones idiomáticas y de jerga.	5	5	25
14	¿El sitio web provee un mecanismo para que los usuarios puedan expandir el significado de las abreviaturas?	Comprobar que el sitio web proporciona al usuario un mecanismo para identificar la forma expandida del significado de las abreviaturas.	5	5	25
15	¿El sitio web hace uso del esquema de pirámide invertida para escribir los contenidos de los textos?	Verificar si el sitio web ha utilizado el esquema de pirámide invertida que orienta la escritura de los textos en forma de "F" como respuesta a la estrategia de escaneo utilizada por los usuarios para leer un texto en el internet.	5	5	25
Valor máximo en esta categoría					140

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 76 puntos de los 140 posibles, es decir el 54%; la EFS de Chile un total de 64 puntos, es decir el 46%; la EFS de Perú, 101 puntos, es decir el 72% y la EFS de República Dominicana, 99 puntos, con el 71%.

iv. *Rotulado.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
16	¿Presenta con claridad los rótulos y etiquetas relacionados con los bloques o grupos de contenidos?	Verificar que los rótulos conduzcan efectivamente a la sección o información indicada.	5	5	25
17	¿El rotulado orienta al usuario sobre los principales servicios?	Verificar que el sitio web presenta las etiquetas que son relevantes para facilitar la navegación de los usuarios.	3	5	15
18	¿El rotulado y las etiquetas de los campos en los formularios facilitan una lectura rápida y el ingreso ágil de la información?	Verificar que los formularios del sitio web cuentan con un rotulado claro a primera vista.	5	5	25
Valor máximo en esta categoría					65

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 65 puntos de los 65 posibles, es decir el 100%; la EFS de Chile un total de 59 puntos, es decir el 91%; la EFS de Perú, 55 puntos, es decir el 85% y la EFS de República Dominicana, 52 puntos, con el 80%.

v. *Estructura y navegación.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
19	¿Cuenta el portal web con un mapa de sitio y un menú principal expansible?	Verificar la existencia del mapa del sitio y del menú principal como ayuda de navegación a los usuarios para encontrar y manejar la información.	5	5	25
20	¿Existen elementos de navegación que orienten al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación?	Verificar que el sitio provee una lista de enlaces o jerarquía de contenidos que señala la ruta seguida por el usuario hasta el lugar donde se encuentra. – Ruta de migas.	4	5	20
21	¿Se encuentran los enlaces bien formulados?	Verificar que los enlaces sean claros y reconocibles.	5	5	25
22	¿El sitio web presenta subrayados que corresponden a hipervínculos?	Identificar que el sitio no incluye textos subrayados a menos que sean un hipervínculo.	5	5	25
23	¿El diseño del portal institucional no incluye barras de desplazamiento horizontal?	Verificar que el sitio web no requiere de desplazamiento horizontal para visualizar la totalidad de la información.	3	5	15
24	¿Es compatible el sitio web con diferentes navegadores y/o dispositivos móviles?	Comprobar que a través de diferentes navegadores el sitio web funciona.	4	5	20
25	¿Durante la navegación aparecen ventanas emergentes?	Verificar que el sitio web no genera ventanas emergentes que distraigan la atención del usuario o se confundan con publicidad.	3	5	15

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
26	¿Las imágenes enlace, se reconocen como “clicables” e incluyen un atributo que describe la página de destino?	Comprobar que las imágenes del sitio web orientan al usuario al momento de colocar el cursor sobre la misma.	3	5	15
27	¿El sistema de navegación global es consistente a lo largo de todo el sitio?	Verificar que la página no presente enlaces rotos y páginas huérfanas.	5	5	15
Valor máximo en esta categoría					185

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 115 puntos de los 185 posibles, es decir el 62%; la EFS de Chile un total de 117 puntos, con el 63%; la EFS de Perú, 126 puntos, es decir el 68% y la EFS de República Dominicana, 156 puntos, con el 84%.

vi. *Distribución de elementos en la página.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
28	¿Cada sección de la interfaz presenta claramente las sub-secciones?	Verificar que el sitio web presenta un menú contextual que orienta la navegación del usuario.	4	5	20
29	¿Las páginas internas del portal corresponden de manera adecuada con la jerarquía del sitio?	Comprobar que el sitio presenta organizadamente elementos e información para que el mensaje principal llegue a los usuarios adecuadamente.	5	5	25
30	¿La interfaz es limpia y libre de saturación visual?	Verificar que el sitio cuenta con un diseño limpio y ordenado que permite al usuario encontrar una información concreta o realizar un trámite con facilidad.	4	5	20
31	¿Se ha evitado la sobrecarga informativa?	Verificar que el sitio no muestra exceso de información que complica la navegación.	4	5	20
32	¿La interfaz utiliza espacios en "blanco" para generar relaciones entre los elementos y contenidos de la página?	Verificar que el diseño contiene espacios en blanco suficientes para garantizar la comprensión y legibilidad.	4	5	20
33	¿Se ha controlado la longitud de página?	Verificar si el diseño de la página es conciso y presenta información en forma corta y claramente segmentada.	3	5	15
Valor máximo en esta categoría					120

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 95 puntos de los 120 posibles, es decir el 79%; la EFS de Chile un total de 120 puntos, con el 100%; la EFS de Perú, 112 puntos, es decir el 93% y la EFS de República Dominicana, 91 puntos, con el 76%.

vii. *Búsqueda.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
34	¿El sitio web ha habilitado un motor de búsqueda en todas las páginas?	Verificar si el sitio provee un motor de búsqueda interno en todas las páginas y es fácilmente identificable.	4	5	20
35	¿El motor de búsqueda permite la opción búsqueda avanzada?	Verificar si el sitio cuenta con un sistema de búsqueda avanzada que incluye opciones con múltiples cuadros de texto, casilleros de verificación y otros elementos de formularios que permiten refinar la búsqueda del usuario.	3	5	15
36	¿El motor de búsqueda tiene incorporado la acción de corregir errores de digitación?	Verificar si el motor de búsqueda interno puede corregir las consultas que el usuario escribe mal, al mismo tiempo que puede orientarlo con resultados similares a la búsqueda.	4	5	20
Valor máximo en esta categoría					55

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 25 puntos de los 55 posibles, es decir el 45%; la EFS de Chile un total de 55 puntos, es decir el 100%; la EFS de Perú, 19 puntos, es decir el 35% y la EFS de República Dominicana, 38 puntos, con el 69%.

viii. *Elementos multimedia.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
37	¿Las fotografías utilizadas son comprensibles? ¿Se ha cuidado su resolución?	Verificar que las fotografías utilizadas por el sitio son idóneas para la web considerando factores como: píxeles, resolución, tamaño, tipo y formato, profundidad del color y comprensión.	2	5	10
38	¿Las metáforas visuales son reconocibles y comprensibles?	Verificar si la página ofrece imágenes asociadas a conceptos que facilitan al usuario interactuar con la interfaz.	3	5	15
39	¿El portal institucional no presenta imágenes que parezcan publicidad?	Verificar que el sitio no contiene elementos que sean confundidos con publicidad.	5	5	25
40	¿Las imágenes, gráficas, videos, audios y otra información no textual brindan explicación textual?	Comprobar que el sitio web incluye una explicación corta que describe el contenido de las gráficas, videos y audios.	5	5	25
41	¿Los audios y videos grabados presentan una alternativa de transcripción textual?	Comprobar que los audios y videos grabados incluyen la transcripción textual de su contenido.	5	5	25
42	¿Los videos están sub-titulados?	Comprobar que los videos grabados están subtítulos en los idiomas que ofrece la página y que éstos faciliten el acceso al contenido de personas con limitaciones auditivas.	4	5	20
Valor máximo en esta categoría					120

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 94 puntos de los 120 posibles, es decir el 78%; la EFS de Chile un total de 74 puntos, con el 62%; la EFS de Perú, 64 puntos, es decir el 53% y la EFS de República Dominicana, 41 puntos, con el 34%.

ix. *Ayuda.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
43	¿La sección de ayuda brinda información relevante y útil al usuario?	Indagar si el sitio web contiene una sección de ayuda o preguntas frecuentes (FAQ), que orienta a los usuarios que visitan la página por primera vez o desconocen los servicios que se ofrecen.	4	5	20
44	¿Se ofrece ayuda contextual en el diligenciamiento de formularios?	Verificar si el sitio web presenta un menú de opciones contextuales que facilite la experiencia de usuario y hace más sencillo la exploración del sitio.	5	5	25
45	¿En la sección de Preguntas Frecuentes la información suministrada está redactada de forma clara?	Verificar que la información suministrada al usuario en la sección de Preguntas Frecuentes es de fácil comprensión para el usuario.	5	5	25
46	¿Brinda el sitio web al usuario la alternativa de ampliar los tiempos de espera en tareas de diligenciamiento de formularios?	Comprobar que el sitio web facilita la navegación autónoma de los usuarios al permitir ampliar los tiempos de espera en el ingreso de información	3	5	15
Valor máximo en esta categoría					85

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 37 puntos de los 85 posibles, es decir el 44%; la EFS de Chile un total de 43 puntos, con el 51%; la EFS de Perú, 32 puntos, es decir el 38% y la EFS de República Dominicana, 27 puntos, con el 32%.

x. *Accesibilidad.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
47	¿El sitio ofrece la posibilidad de ser consultado en múltiples idiomas?	Comprobar que el sitio ha incorporado múltiples idiomas como herramienta para ampliar las posibilidades de consulta de usuarios.	2	5	10
48	¿El texto tiene suficiente contraste de brillo y de color en relación con el fondo?	Verificar que el contraste que utiliza el sitio web no afecta la legibilidad de los textos ni constituye una barrera de acceso por parte de personas con dificultades visuales.	5	5	25
49	¿Las imágenes tienen suficiente contraste de brillo y de color en relación con el fondo?	Verificar que el contraste permite que los botones, campos, iconos y gráficas pueden ser percibidos, comprendidos y diferenciados por todos los usuarios.	4	5	20

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
50	¿El tamaño de la fuente es lo suficientemente grande para facilitar la legibilidad del texto?	Verificar que el sitio presenta textos escritos agradables y fáciles de leer.	3	5	15
51	¿El tipo de fuente utilizada facilita la lectura?	Comprobar si el sitio web utiliza fuentes universales equivalentes con cualquiera de los sistemas operativos en Windows, Linux y Mac, en razón a que el uso de fuentes no comunes constituye una barrera de acceso al usuario.	5	5	25
52	¿La información transmitida a través de color tiene la opción de ser observada en blanco y negro?	Verificar que la información textual y gráfica brinda la opción de visualización en blanco y negro, generan contrastes que facilitan la inclusión lectora de personas con daltonismo.	3	5	15
53	¿Las páginas presentan la información textual de manera no justificada a la derecha?	Comprobar que el diseño tipográfico del sitio web no presenta la información textual justificada a ambos lados.	4	5	20
54	¿El ancho del cuerpo del texto por renglón no supera los 80 caracteres ni está por debajo de los 60?	Comprobar que el texto por renglón no sea demasiado corto que exijan realizar constantes saltos de líneas o demasiado largos que generen fatiga en los usuarios.	4	5	20
55	¿El sitio web presenta herramientas de apoyo como lenguaje de señas para facilitar la accesibilidad de manera autónoma a personas con discapacidad auditiva?	Comprobar que el sitio web brinda alternativas a personas con discapacidad y auditiva.	5	5	25
56	¿El sitio web presenta herramientas de apoyo como audio para facilitar la accesibilidad de manera autónoma a personas con discapacidad visual?	Comprobar que el sitio web brinda alternativas a personas con discapacidad visual.	3	5	15
Valor máximo en esta categoría					190

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 118 puntos de los 190 posibles, es decir el 62%; la EFS de Chile un total de 128 puntos, con el 67%; la EFS de Perú, 114 puntos, es decir el 60% y la EFS de República Dominicana, 101 puntos, con el 53%.

xi. *Control y retroalimentación.* En esta categoría la matriz evaluó los siguientes aspectos:

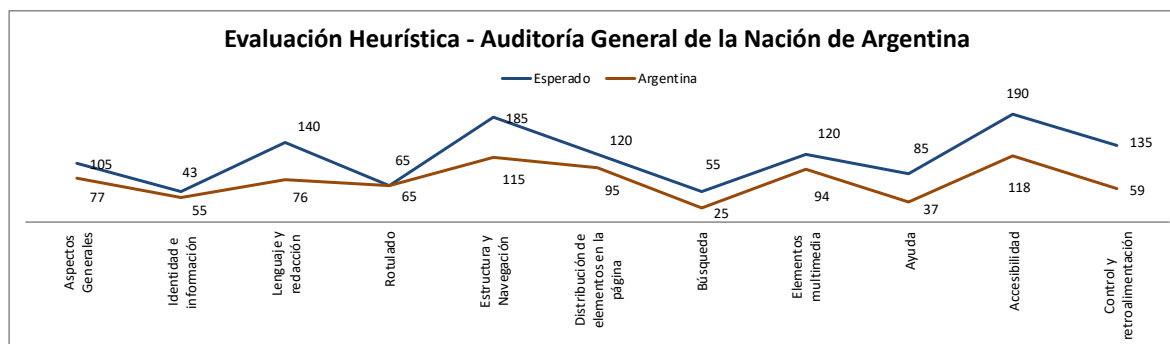
No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
57	¿El sitio web facilita al usuario identificar los enlaces visitados?	Verificar que el sitio establece colores distintos para los enlaces que ya han sido visitados por los usuarios.	4	5	20

No.	Variable	Propósito de la evaluación	Impacto	Valoración Máxima	Total Esperado
58	¿El sitio web genera mensajes de confirmación al momento de completar el llenado y el envío de formularios?	Verificar que el sitio web utiliza aplicaciones interactivas que permiten la comunicación e informa al usuario sobre sus acciones durante el proceso de navegación.	4	5	20
59	Al producirse un error ¿Se informa de forma clara al usuario de lo ocurrido y cómo solucionar el problema?	Verificar que el sitio web tiene en funcionamiento una página específica para el reporte de error de página no encontrada.	5	5	25
60	¿El sitio permite exportar los formularios diligenciados en formato pdf y similares para su posterior consulta por parte del usuario?	Comprobar que el sitio web ofrece la posibilidad de que el usuario pueda contar con un soporte digital de los requerimientos y trámites realizados a través del portal.	5	5	25
61	Cuando se produce un error al digitar un formulario, ¿se informa claramente al usuario el error y la forma cómo solucionarlo o corregirlo?	Verificar que el sitio web dispone de herramientas para la validación dinámica de datos, consistente en informar al usuario sobre el efecto de sus acciones de manera inmediata, evitar el error en el diligenciamiento de formularios, y mejorar la experiencia de navegación.	5	5	25
62	¿El tiempo de descarga de la página de inicio es menor a 15 segundos?	Verificar que el sitio web está diseñado teniendo en cuenta que el peso del mismo no afecta los tiempos de descarga.	4	5	20
Valor máximo en esta categoría					135

En esta categoría la EFS de Argentina alcanzó un total de 59 puntos de los 135 posibles, es decir el 44%; la EFS de Chile un total de 91 puntos, con el 67%; la EFS de Perú, 105 puntos, es decir el 78% y la EFS de República Dominicana, 97 puntos, con el 72%.

De manera consolidada la Auditoría General de la República de Argentina en esta evaluación alcanzó 804 puntos de los 1255 posibles, es decir el 64%. Las mayores brechas entre los resultados esperados y los obtenidos se encuentra en la categoría 11 control y retroalimentación, seguida de la categoría 10 accesibilidad. Es de destacar que en la categoría 4 rotulado la AGN alcanzó la máxima puntuación, tal como se presenta en la siguiente gráfica.

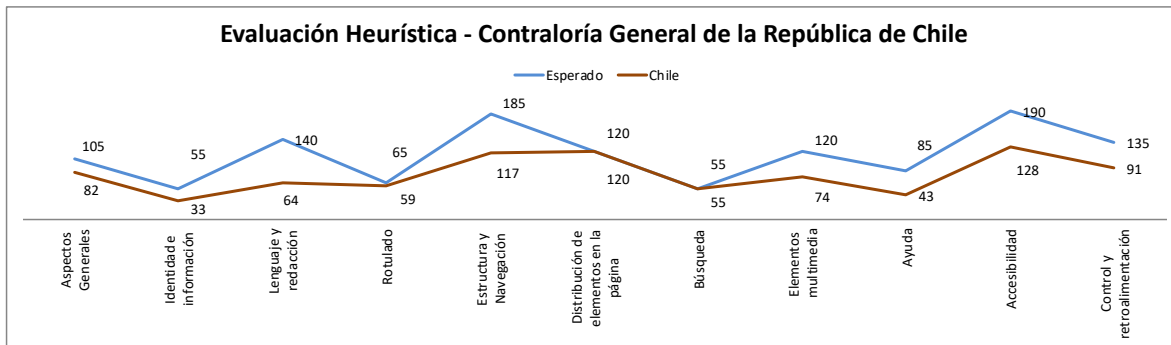
Gráfica 7. Resultados de la Evaluación Heurística – Auditoría General de la Nación de Argentina.



Elaboración AC-Colombia a partir de los resultados obtenidos.

En relación con los resultados obtenidos por la Contraloría General de la República de Chile esta EFS alcanzó 866 de los 1255 puntos posibles, es decir el 69%. Las mayores brechas entre los resultados esperados y los obtenidos se encuentran en la categoría 3 lenguaje y rotulado, seguida de la categoría 5 estructura y navegación. Es de destacar que en la categoría 6 distribución de elementos en la página y en la categoría 7 búsqueda, esta EFS alcanzó las máximas puntuaciones, tal como se presenta en la siguiente gráfica.

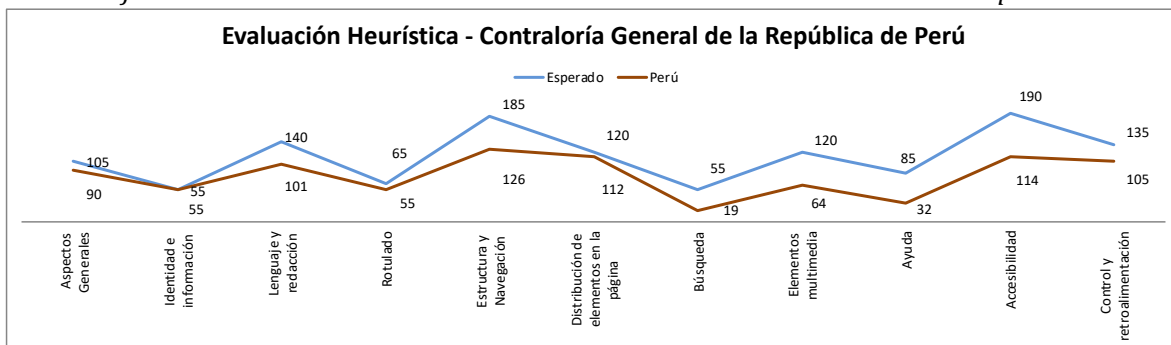
Gráfica 8. Resultados de la Evaluación Heurística – Contraloría General de la República de Chile.



Elaboración AC-Colombia a partir de los resultados obtenidos.

Por su parte la Contraloría General de la República del Perú alcanzó 873 de los 1255 puntos posibles, es decir el 70%. Las mayores brechas entre los resultados esperados y los obtenidos se encuentran en la categoría 10 accesibilidad, seguida de la categoría 5 estructura y navegación. Es de destacar que en la categoría 2 identidad e información la CGR de Perú alcanzó la máxima puntuación, tal como se presenta en la siguiente gráfica.

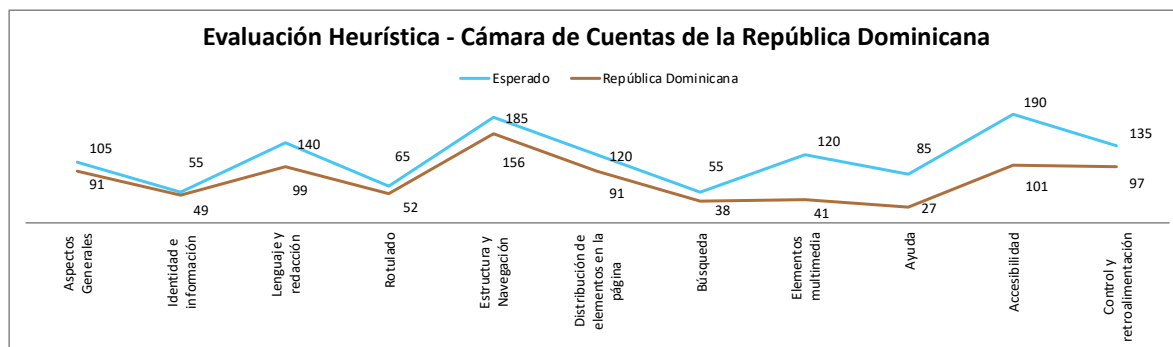
Gráfica 9. Resultados de la Evaluación Heurística – Contraloría General de la República de Perú.



Elaboración AC-Colombia a partir de los resultados obtenidos.

En relación con los resultados obtenidos por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana esta EFS alcanzó 842 puntos de los 1255 posibles, es decir el 67%. Las mayores brechas entre los resultados esperados y los obtenidos se encuentran en la categoría 10 accesibilidad, seguida de la categoría 8 elementos multimedia. Es de destacar que en la categoría 2 identidad e información la CCRD alcanzó el 89%.

Gráfica 10. Resultados de la Evaluación Heurística – Auditoría General de la Nación de Argentina.



Elaboración AC-Colombia a partir de los resultados obtenidos.

3. Prueba con usuarios

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

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

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

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

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

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

En relación con tipo de público al que está dirigido el portal institucional, los participantes en la prueba indicaron que los sitios web de las EFS de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Honduras y República Dominicana están diseñados para el público en general, en tanto los sitios

web de las EFS Belice, Costa Rica, Curazao, El Salvador, Nicaragua, Olacefs, Perú, Puerto Rico, y Uruguay sugieren que éstos están dirigidos más hacia un público especializado o con conocimientos de fiscalización.

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

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

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

Tan solo dos usuarios de los 16 participantes manifestaron que no tuvieron dificultades de navegación al realizar la búsqueda. Los 14 restantes manifestaron situaciones como: “hay que descifrar la información”, “pocos o ningún elementos de ayuda al usuario”, “poca disposición de vínculos al contenido del sitio”, “no existe mapa del sitio”, “no existe formulario de contacto”, “no se actualiza con regularidad el sitio y sus noticias”, “no conocer las leyes del país”, “el portal no tiene interfase interactiva”, “no dispone de opciones de acceso directo”, “hay varios sitios que no contienen información”, “el menú se desaparece”, “los banners sin hipervínculos”, “no se sabe que hacer, solo salir y volver a entrar y darle click, intuitivamente en los puntos que parpadean”, “disponen de una sección de archivos que no abren”, “el motor de búsqueda no ofrece información”, “permite visualizar información de manera limitada”, “abre las páginas internas muy lento”, “si busco una palabra en específico no aparece, por ejemplo busqué sanciones y multas, el singular si apareció”, “el lenguaje”.

Cabe resaltar que todas las opiniones anteriores están relacionadas con algún o algunos de los aspectos analizados en la evaluación heurística. Llamamos nuevamente la atención sobre estas apreciaciones surgidas de la práctica y su aporte al mejoramiento de los portales institucionales.

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

III. Recomendaciones.

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

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

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

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

1. En materia de disponibilidad de información.

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

Recordemos que en 2018 las EFS lograron aumentar la disponibilidad de información en todas las categorías de análisis. Sin embargo, llamamos la atención sobre la necesidad de enfocar los esfuerzos de mejora en la categorías 2 “Alcances del control institucional y la fiscalización” y la categoría 4 “Difusión de los resultados del control institucional sobre la rendición de cuentas de los organismos fiscalizados”, con miras a la medición de 2019.

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

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

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

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

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

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

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

2. En materia de estrategias de comunicación.

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

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

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

En este sentido, nuestra recomendación es compatibilizar la práctica comunicativa en el corto, mediano y largo plazo para alcanzar los objetivos de la propuesta de Plan de Acción, teniendo

en cuenta el nivel de avance, el grado de desarrollo y las necesidades de las áreas de comunicación de cada EFS analizados en la sección 3 del presente estudio.

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

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

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

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

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

En relación con las acciones específicas asociadas a cada uno de los ámbitos la propuesta de Plan de Acción anexa presenta en detalle algunas de las tareas a desarrollar, las cuales podrán ser ajustadas y complementadas de acuerdo con las particularidades de cada una de las EFS.

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

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

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

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

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

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

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

- a. La institucionalización de grupos de discusión en los que participen las personas involucradas en la redacción, producción, comunicación y divulgación de los productos de fiscalización de tal manera que el intercambio de ideas fortalezca la calidad de la producción textual.
- b. La elaboración de una guía básica o lineamientos de política editorial que orienten la producción y estandarización de los textos según su naturaleza.
- c. La definición del perfil del público o públicos lectores a los que se quiere llegar. Una mejora en los niveles de facilidad de lectura y comprensión de los textos partirá necesariamente de resolver la pregunta ¿para quién se escribe? Si bien en muchos casos las EFS ya han definido sus lectores principales, es necesario aprovechar la potencialidad que los productos de fiscalización ofrecen en razón al impacto de sus dictámenes para el mejoramiento de la gestión pública.
- d. La elaboración de textos divulgativos de los productos de fiscalización que impacten distintos tipos de público, que garanticen la calidad técnica, la claridad del lenguaje y el diseño, de tal forma que el lector pueda comprender lo que dice el texto y para qué puede serle útil.
- e. Incorporar glosarios en los productos de fiscalización con el propósito de facilitar la interpretación de términos técnicos, siglas, conceptos de difícil comprensión. Al respecto

vale la pena recordar que lo que es obvio para los redactores no siempre es claro para un público más amplio.

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

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

Abril de 2019