

Propuesta Política de Comunicación 2019 -2021

1. Introducción	2
2. Principios	3
3. Objetivos comunes	3
4. Comunicación interna	4
4.1 Objetivos de la comunicación interna	4
4.2 Público destinatario de la comunicación interna	4
4.3 Canales de comunicación interna	5
5. Comunicación externa	7
5.1 Objetivos de la comunicación externa	7
5.2 Público destinatario de la comunicación externa	7
5.3 Canales de comunicación externa	8
6. Vocería	9
7. Estrategias de comunicación	10
8. Monitoreo y evaluación	11
Referencias	12

1. Introducción

La comunicación en las organizaciones en general cumple un rol de suma importancia, ya que constituye los parámetros para la articulación de las relaciones tanto en el público interno como en el externo. En virtud de ello, la Política de Comunicación constituye un documento guía dentro de la organización. La comunicación es inherente a la actividad humana y una condición necesaria para el intercambio de conocimientos, nuevas ideas y aprendizajes entre los diversos públicos que intervienen en ella.

La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) y todos sus miembros, deben considerar que la comunicación no radica únicamente en el envío de mensajes, sino principalmente en incitar acciones que conlleven al logro de metas de la organización y que la información otorgada tenga sentido para el público a quien va dirigida.

De acuerdo al Plan Estratégico 2017 – 2022 de la OLACEFS, se han propuesto seis metas dirigidas al ámbito organizacional interno y externo. La tercera meta está enfocada en la comunicación a realizar en la organización a través de la adopción de “una adecuada política de comunicación interna y externa”, siendo la presidencia de la OLACEFS la instancia responsable de dar seguimiento a la consecución de la meta en mención. En función de ello, la presente Política de Comunicación plantea consolidarse y fortalecerse, a fin de impulsar el posicionamiento internacional.

La Presidencia de la OLACEFS, con el apoyo de las EFS de la región, sus órganos técnicos y la Secretaría Ejecutiva, promueven la consolidación de la organización con la finalidad de difundir conocimientos en fiscalización superior, mediante el intercambio de experiencias y buenas prácticas, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y legitimando la acción pública. De este modo, un principio fundamental de la actual política será el intercambio de experiencias y conocimientos con toda la comunidad, tanto en la región como en el mundo.

La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), en su documento “Directriz de INTOSAI para la Comunicación y Promoción del Valor y Beneficios de las EFS”, recomienda a las entidades emplear medios de comunicación existentes y emergentes, para informar acerca del valor y beneficio de las mismas. De esta manera, las acciones de comunicación de la OLACEFS no solo se realizarán por los medios tradicionales sino también empleando la tecnología, como las redes sociales, para fomentar interacciones constructivas y retroalimentación permanente tanto entre las EFS de la región, como con otras EFS del mundo, la INTOSAI, ONGs, organizaciones académicas, medios y la sociedad en general. Adicionalmente, los contenidos dentro de todos los mensajes internos y externos que se remitan desde la OLACEFS, deberán ser homogéneos, oportunos, relevantes y eficientes, fomentando la participación del público destinatario.

En ese sentido, a través de la Política de Comunicación de la OLACEFS, se refuerza la consigna de la INTOSAI “El intercambio mutuo de información beneficia a todos”. De acuerdo a ello, las acciones de comunicación, ya sean en comunicación interna y externa estarán dirigidas a promover el valor y beneficios de las EFS de la región. La importancia de la sensibilización a la población es un tema clave, ya que ellos constituyen el fin de todas las actividades de las EFS, quienes trabajan en pro de la transparencia y la fiscalización de los recursos destinados a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

En virtud de ello, la presente política orienta la gestión en comunicación y constituye un marco general de los canales de comunicación interna y externa, promoviendo el fortalecimiento de los medios de comunicación, divulgación y conocimiento con los que cuenta la OLACEFS.

2. Principios

La Política de comunicación de la OLACEFS se regirá de acuerdo a los siguientes principios:

2.1 Promoción del intercambio de conocimientos, experiencias y aprendizajes entre las EFS miembros y los órganos técnicos de la OLACEFS.

2.2 Establecimiento de una comunicación oportuna, fluida, relevante, comprensible y eficiente a través de los medios con los que cuenta la OLACEFS.

2.3 Promoción del respeto, igualdad, colaboración, transparencia, inclusión y tolerancia en todas las acciones comunicacionales.

2.4 Las estrategias de comunicación estarán direccionadas en el cumplimiento de la misión, visión y metas estratégicas de la OLACEFS.

2.5 Fomento de la inclusión de todas las EFS miembros a través de la emisión de las principales comunicaciones de la OLACEFS en sus idiomas de trabajo: español, portugués e inglés; así como una apertura respecto a la recepción de ideas y sugerencias de mejoras en las acciones de comunicación.

3. Objetivos comunes

Las acciones, herramientas, medios y plataformas de comunicación de la OLACEFS se realizarán con la finalidad de lograr los objetivos detallados a continuación:

3.1 Consolidar la comunicación interna dentro de la OLACEFS a través de la mejora y promoción de sus distintos canales.

3.2 Promover una alta participación de los miembros y órganos de la OLACEFS con la finalidad de consolidar su coordinación y vinculación.

3.3 Contribuir a que la comunicación de la OLACEFS sea homogénea, oportuna, relevante y eficiente, tanto internamente como con las instancias externas.

3.4 Favorecer la promoción del valor y beneficios de la OLACEFS y las EFS de la región, así como sus iniciativas y actividades ante otras instancias externas.

3.5 Potenciar los medios de comunicación y difusión de la OLACEFS, como son la página web, boletín informativo, revista, redes sociales, entre otros.

3.6 Dirigir las estrategias de comunicación al posicionamiento de la OLACEFS en el entorno internacional.

3.7 Promover y difundir buenas prácticas en materia de control gubernamental y fiscalización entre las EFS miembros de la OLACEFS y en instancias externas.

3.8 Fomentar el uso del logo y colores de la organización en las comunicaciones y documentos de la OLACEFS.

4. Comunicación interna

La comunicación interna hace referencia a la información generada dentro de la OLACEFS y supone una interacción con el público que compone la organización, propiciando la generación de espacios de comunicación inmediatos y efectivos.

La implementación de este tipo de comunicación, promueve un mayor conocimiento respecto a las actividades, proyectos e iniciativas de la OLACEFS generando una mayor colaboración, compromiso y participación por parte de sus miembros. Es en ese sentido que la actual presidencia de la OLACEFS emitirá sus principales comunicaciones en los tres idiomas oficiales de la organización.

4.1 Objetivos de comunicación interna:

- Fomentar la participación y compromiso de las EFS miembros respecto a las actividades que realiza la OLACEFS.
- Establecer vínculos de colaboración y comunicación libre, facilitando el diálogo entre los funcionarios e integrantes de las EFS miembros de la OLACEFS.
- Informar de manera oportuna, fluida, relevante y eficiente, aprovechando los recursos disponibles con los que cuenta la OLACEFS.

4.2 Público destinatario de la comunicación interna:

- Titulares de las EFS Miembros Plenos de la OLACEFS.
- Enlaces OLACEFS de las EFS miembros.
- Integrantes que conforman Comités, Comisiones y Grupos de Trabajo de la OLACEFS.
- Funcionarios de la Organización Centroamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OCCEFS) y de la Organización de

Entidades Fiscalizadoras Superiores de los países del Mercosur y Asociados (EFSUR).

- Funcionarios que han participado en diversos proyectos de la OLACEFS.
- Titulares y enlaces de miembros asociados.
- Colaboradores de las EFS miembros plenos de la OLACEFS.

4.3 Canales de comunicación interna

- **Boletín Informativo**

El Boletín Informativo de la OLACEFS constituye un importante canal para todos los miembros de la organización, ya que presenta la agenda internacional, así como las principales novedades y asuntos de relevancia que ocurren dentro de las EFS de la región. De esta manera, contribuye con la difusión de lo que acontece dentro de la OLACEFS hacia todos sus miembros.

Este medio representa un canal mixto, es decir, de comunicación interna y externa. Por ello, en el punto 4.5.2 se presentará su relevancia en la comunicación externa de la OLACEFS.

- **Revista OLACEFS**

La Revista OLACEFS es una publicación dedicada a la difusión de textos periodísticos y artículos técnicos de investigación. A pesar de ser un canal mixto, contribuye a la comunicación interna dentro de la OLACEFS, promoviendo el intercambio de conocimiento e información dentro de la organización, ya que brinda información importante de la región y temas de fiscalización en el mundo. Esta publicación anual constituye una fuente de referencia respecto a la aplicación de innovaciones y nuevos estudios en el ejercicio del control gubernamental para la organización.

- **Intranet**

La intranet de la OLACEFS, también conocida como “Acceso privado a miembros” es un espacio de intercambio de información y promoción de la participación de los miembros a través de espacios de interacción. En ese sentido, contribuye con el logro de los objetivos de comunicación interna planteados.

- **Videoconferencias**

Las videoconferencias constituyen un canal de comunicación interna empleado con regularidad para fortalecer el intercambio de información y compromiso dentro de la OLACEFS. En estos espacios de interacción se toman importantes decisiones y se realizan coordinaciones de todo tipo dentro de la organización y de sus órganos técnicos.

- **Página web**

La página web constituye un canal mixto de comunicación. Además, contribuye a la consolidación de la comunicación interna gracias a la información que brinda respecto a los miembros de conforman OLACEFS, órganos técnicos, documentos importantes, noticias y calendario de eventos. De esta manera, presenta información, de manera fluida y oportuna de lo que ocurre dentro de la organización.

- **Correo electrónico**

Es un canal de uso diario que permite la difusión de anuncios, mensajes personales y grupales, circulares, solicitudes, cartas formales, invitaciones, entre otros; contribuyendo a que la comunicación interna llegue con facilidad al receptor y se establezca un intercambio oportuno, el cual depende de la disponibilidad con la que cuenten los implicados en la comunicación.

- **Redes sociales**

Las redes sociales con las que cuenta actualmente la OLACEFS son YouTube, Flickr y LinkedIn. Ambas representan un canal mixto, sin embargo, tienen mucha utilidad en la consolidación de la comunicación interna. De acuerdo con ello, a través de YouTube, los miembros pueden conocer el desarrollo de talleres, ver las ceremonias que se ha realizado, visualizar sesiones técnicas, entre otros. Esta información contribuye a la generación de una información relevante y eficiente dentro de la organización.

Flickr es una red que muestra galerías fotográficas de los diversos eventos y actividades de la OLACEFS, cumpliendo un rol informativo para los miembros. Por su parte, LinkedIn constituye una red para profesionales en lo que se crean foros de discusiones e intercambios de ideas respecto a temas específicos, en los cuales se podría generar espacios de interacción entre los integrantes de las EFS miembros de la OLACEFS.

- **Cartas oficiales**

Las cartas oficiales constituyen un canal de comunicación interna formal, cumpliendo roles distintos como informar, agradecer, felicitar, entre otros. Su remisión es principalmente vía correo electrónico, por la facilidad de envío. Estas cartas fomentan el compromiso y establecen vínculos entre los distintos miembros de la OLACEFS.

- **Eventos internos**

Los eventos internos de la OLACEFS representan un canal de comunicación interna de gran relevancia, debido a que tienen el potencial de contribuir al logro de los 3 objetivos de comunicación interna presentados en el punto 4.4.1 de la presente política. De esta manera, eventos como la Asamblea General, Consejo Directivo, entre otros, conforman espacios que fomentan una comunicación

fluida, promueven la participación, el compromiso y fortalecen los vínculos organizacionales entre los miembros de la OLACEFS.

5. Comunicación externa

La comunicación externa está enfocada directamente en la difusión de mensajes diversos con la finalidad de dar a conocer, establecer relaciones, posicionar y reforzar vínculos con el público externo a la OLACEFS. En ese sentido, es importante tomar en cuenta el tono de la comunicación, el cual debe ser principalmente oportuno, comprensible y que genere valor para el público receptor.

5.1 Objetivos de comunicación externa:

- Dar a conocer la labor y razón de ser de OLACEFS para su reconocimiento como organización líder en fiscalización superior en América Latina y el Caribe.
- Fortalecer el posicionamiento de la OLACEFS a través de la difusión de sus proyectos y acciones en instancias externas como INTOSAI (EFS e instancias de trabajo), grupos regionales de INTOSAI, donantes, ONGs, organizaciones, sociedad civil, entre otras.
- Establecer y reforzar vínculos de cooperación internacional con instancias externas a OLACEFS y grupos de interés, quienes puedan contribuir con información, innovaciones y conocimientos en pro de las EFS miembros plenos.

5.2 Público destinatario de la comunicación externa

- Grupos regionales de INTOSAI
- Titulares e integrantes de las EFS alrededor del mundo.
- ONGs especializadas en temas anticorrupción, participación ciudadana, ODS, medio ambiente, buen gobierno, y tecnologías de la información y comunicación.
- Organizaciones Académicas.
- Funcionarios públicos alrededor del mundo.
- Medios de comunicación.
- Sociedad civil en general.

5.3 Canales de comunicación externa

- **Página web**

La página web como canal de comunicación externa contribuye con la difusión de la OLACEFS en sus distintos públicos destinatarios y al posicionamiento, ya que constituye una plataforma de alcance mundial con información diversa respecto a todos los ámbitos de acción de la organización. Micrositios con información de miembros, presidencia, historia, actividades, últimas noticias y más, representa data valiosa para visitantes al sitio web que ingresen con la

finalidad de conocer a la organización y su accionar en temas de fiscalización superior.

- **Redes sociales**

Las redes sociales representan una plataforma de gran importancia para dar a conocer y posicionar la labor de OLACEFS internacionalmente, ya que estos canales son usados para acercar a las organizaciones al público destinatario.

Actualmente, existen las cuentas de Flickr, YouTube y LinkedIn, sin embargo, es necesaria una mayor promoción de las redes mencionadas, así como la creación de las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram de la OLACEFS. La primera es la red social más usada en el mundo, con más de 2 mil millones de usuarios¹, quienes ingresan con fines informativos y de entretenimiento. Las 3 redes sociales fomentan la interacción, así como el intercambio de información entre el público destinatario y la organización.

Las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram contribuirán con la difusión y posicionamiento de la OLACEFS, ya que constituyen un motor de búsqueda importante dentro de la internet para conocer la organización. Además, brindan la posibilidad de interactuar con el usuario, conocer la información que requiere y la percepción que tiene de la OLACEFS.

Adicionalmente, la página de la OLACEFS en la Enciclopedia virtual Wikipedia constituye una plataforma de alto alcance y consulta rápida para el público externo respecto al origen, institucionalidad y características de la organización.

- **Notas de prensa**

Es el canal por el cual se transmite información de interés para diversos medios de comunicación, con la finalidad de llegar a los distintos públicos destinatarios. Estas notas se publican en la web de la OLACEFS, sin embargo, pueden ser enviadas a medios variados para llegar a un público mayor. A través de las notas de prensa, se dan a conocer de manera breve, comprensible, accesible y fluida, las novedades y actividades de la OLACEFS.

- **Boletín Informativo**

El Boletín está definido como un canal mixto. Su contribución en la comunicación externa es dar a conocer de manera extensiva y minuciosa, las novedades y acciones desarrolladas dentro de la OLACEFS, sus órganos técnicos y las EFS miembros. El boletín se encuentra publicado en la web de la organización, por lo que está abierto al público interno y externo que desee informarse respecto a la OLACEFS.

- **Revista OLACEFS**

La Revista OLACEFS contribuye con el posicionamiento de la organización, por su enfoque periodístico, técnico y de investigación en fiscalización superior. La

¹ Informe “Digital in 2018”. Elaborado por *We are Social* en colaboración con Hootsuite.

publicación sirve como referencia para el desarrollo y mejoramiento técnico de los miembros de INTOSAI. Además de la organización mencionada, la revista va dirigida a un sector amplio del público destinatario, como ONGs, organizaciones académicas, EFS alrededor del mundo y público en general interesado en el tema de la fiscalización.

- **Correo electrónico**

El correo electrónico es un canal usado alrededor del mundo con la finalidad de que los usuarios involucrados en el mensaje puedan realizar acciones de comunicación variadas. En ese sentido, dicho medio es empleado diariamente en las actividades de la OLACEFS no solo para el intercambio de información entre sus miembros sino con público externo interesado en el accionar de la organización. Gracias a este medio, la comunicación es fluida y accesible para establecimientos de contacto, divulgación y coordinaciones con instancias externas.

- **Eventos**

Los eventos que se realizan dentro del marco de actividades de la OLACEFS constituyen un canal de comunicación mixto, ya que contribuye con posicionamiento de la organización, así como con sus vínculos de cooperación internacional. Esto se debe a que en los eventos de la OLACEFS no solo participan sus miembros sino también instancias externas que poseen experiencia amplia en fiscalización, y con quienes se refuerzan vínculos a través de los espacios interpersonales que ofrecen este tipo de actividades.

Del mismo modo, los eventos externos a la OLACEFS que guarden temática similar a la labor de la organización como seminarios, ferias, espacios de discusión académica, congresos, entre otros; constituyen un espacio importante en la comunicación externa y el posicionamiento, ya que dan a conocer el ámbito de acción de la OLACEFS frente a una diversidad de instancias internacionales y público destinatario.

6. Vocería

La OLACEFS es difusora de sus actividades, novedades, informes, entre otros, y está representada por su presidencia. En ese sentido, la vocería principal recae en la presidencia de la organización.

Además, es responsabilidad de la Presidencia y la Secretaría Ejecutiva, crear y manejar activamente los canales de comunicación de la OLACEFS, para la promoción y difusión de la organización, constituyendo espacios de comunicación con el público interno y externo.

Los órganos técnicos y EFS miembros son responsables de generar sus contenidos a transmitir, los cuales serán avalados por la Presidencia y difundidos a través de los canales formales de la OLACEFS. Asimismo, las EFS que

soliciten información respecto a asuntos de la organización, deberán solicitarlo a la Presidencia y Secretaría Ejecutiva.

7. Estrategias de comunicación

Como complemento a los canales de comunicación interna y externa expuestos en la presente Política, se plantean estrategias que coadyuvarán al cumplimiento de los objetivos de comunicación.

7.1 Promoción de las redes sociales existentes de la OLACEFS y creación de los perfiles de Facebook y Twitter, generando contenidos de calidad en plataformas diversas como imágenes, videos, gifs, infografías, artículos, entre otros, los cuales generen impacto e interacción con el usuario.

7.2 Difusión constante de todas las actividades que realiza la Presidencia, Secretaría Ejecutiva, EFS miembros y órganos técnicos de la OLACEFS a través de los canales de comunicación disponibles.

7.3 Recopilar mensualmente data de las herramientas de análisis Google Analytics en la página web de la OLACEFS para conocer las características y acciones de los usuarios que navegan dentro de la misma. De acuerdo a ello, desarrollar nuevas acciones de promoción de la organización.

7.4 Difusión del Boletín y la Revista OLACEFS, a través de las redes sociales, correo electrónico y página web, invitando no solo a los miembros de la organización a presentar sus contribuciones, sino también a la comunidad académica y expertos internacionales.

7.5 Promover la participación activa de la OLACEFS y sus órganos técnicos en eventos externos, como ferias internacionales, seminarios, congresos, simposios; con la finalidad de darse a conocer y generar posicionamiento.

7.6 Promocionar el Concurso de Investigación Regional 2019, impulsado por la Presidencia de la OLACEFS, como un espacio óptimo para la difusión de contenidos de calidad al interior de la organización.

7.7 Construir relaciones con instancias externas por medio de la difusión de las publicaciones de la OLACEFS, a través de sus diversos canales de comunicación.

7.8 Elaboración del Manual de Uso de la Marca OLACEFS aplicando elementos como paleta de colores para web e imprenta, logos uniformes para los comités y comisiones, modelos de oficios, presentaciones, plantillas de comunicados virtuales vía *mailing*, además de papelería básica, estandartes, banderas y material de escritorio.

8. Monitoreo y evaluación

El monitoreo y evaluación son procesos clave en la presente Política de Comunicación, ya que representan un compromiso con la mejora de los canales y estrategias comunicacionales realizadas en la OLACEFS. Es recomendable realizar una evaluación anual, a efectos de valorar la viabilidad de las estrategias implementadas y promover la generación de nuevas propuestas correctivas que contribuyan con los objetivos de comunicación interna y externa.

Adicionalmente, se propone un monitoreo a determinadas acciones comunicacionales a través de la retroalimentación de las EFS miembros de la OLACEFS y de los distintos públicos destinatarios. Por ejemplo, realizar un cuestionario luego de la emisión del primer boletín informativo, con la finalidad de recoger propuestas de mejora y ratificar los elementos que funcionan adecuadamente.

Además, para las iniciativas comunicacionales que se planteen, los avances tecnológicos aumentan la posibilidad de creación de nuevas estrategias, canales y receptores de la OLACEFS, promoviendo una mayor generación de contenidos pertinentes a los objetivos de la comunicación.

Finalmente, es necesario afirmar que todos contribuyen al uso adecuado de la política de comunicación y su mejora, por lo que la Presidencia y Secretaría Ejecutiva de la OLACEFS presentan una apertura a nuevas propuestas y contenidos en pro de alcanzar las metas estratégicas de la organización.

Referencias

- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “Política de Comunicación 2016 – 2018”.
<http://www.olacefs.com/politica-de-comunicacion-de-la-olacefs/>
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “Plan Estratégico 2017 – 2022 de la OLACEFS”.
<http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2017/05/Plan-Estrategico-OLACEFS.pdf>
- Contraloría General de la República del Perú. “Documento de Postulación de la EFS Perú a la Presidencia de la OLACEFS. Periodo 2019 – 2021”.
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “La política de comunicación de la INTOSAI. Marco general”. (Publicada el 3 de noviembre de 2016).
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “Directriz de INTOSAI para la Comunicación y Promoción del Valor y Beneficios de las EFS”.
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “INTOSAI Communication Guideline”. (Publicada en noviembre de 2010). Viena, Austria.
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “Manual de identidad corporativa de la OLACEFS”.
<http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2015/03/Documentos-LXI-14.pdf>
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. Consulta: enero 2019.
<http://www.olacefs.com/>
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “OLACEFS – Presidencia. Artículos Revista OLACEFS. Guía oficial (actualización 17 de octubre de 2017)”.
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “Guía Oficial del Boletín Informativo de OLACEFS (Actualización 29 de enero de 2018)”.

- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. “Boletín Informativo”. Edición n° 30. Octubre – diciembre, 2018. Ciudad de México, México.
<http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2018/12/01-Bolet%C3%ADn-30-vf11dic18.pdf>
- Auditoría Superior de la Federación. “Revista de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores”. N° 24. Año 11. Diciembre, 2018. Ciudad de México, México.
http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2018/12/Revista-24-OLACEFS_2.pdf
- Wikipedia
https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Latinoamericana_y_d_el_Caribe_de_Entidades_Fiscalizadoras_Superiores
- YouTube
<https://www.youtube.com/user/OLACEFScom>
- Flickr
<https://www.flickr.com/photos/olacefs/collections/>
- LinkedIn
<https://pe.linkedin.com/company/olacefs>
- We are social, en colaboración con Hootsuite. “Digital in 2018”.
<https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-global-overview-86860338>