



# Mejorando el acceso a la información

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

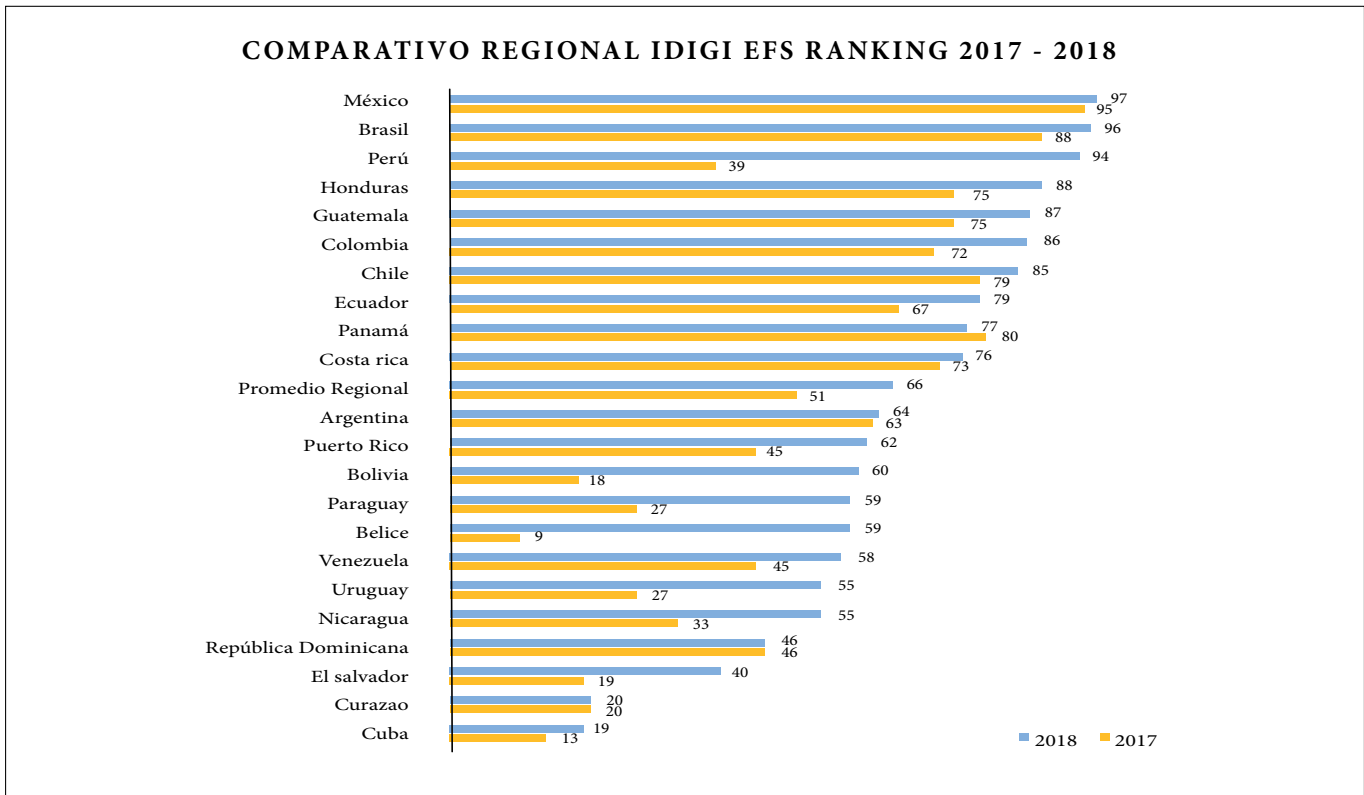
### Diagnóstico y línea base 2019

#### *Síntesis de resultados y recomendaciones*

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

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

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



Elaboración AC-Colombia con base en los resultados obtenidos.

## Recomendaciones

### 1. En materia de disponibilidad de información

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

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

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

Otro aspecto importante abordado en este diagnóstico y línea base está relacionado con el acceso, uso y navegación de los portales institucionales como principal medio para colocar a disposición la información. Al respecto, recomendamos hacer uso de las metodologías y herramientas adaptadas y aplicadas al ámbito de la

fiscalización tales como la encuesta de usabilidad, la evaluación heurística y la prueba con usuarios, al momento de realizar las actualizaciones y rediseños de los sitios Web. Esto permitirá tomar las medidas para garantizar el acceso a personas en condición de discapacidad y facilitar el uso de la información por diferentes públicos, al tiempo que se garantiza una experiencia de usuario satisfactoria.

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

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

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



## PLAN DE COMUNICACIÓN

### 2. En materia de estrategias de comunicación

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



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

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

La compatibilización de la práctica comunicativa con la propuesta de Plan de Acción elaborada deberá considerar varios momentos: en primer lugar, un proceso reflexivo al interior de cada EFS que corrobore los supuestos contenidos en la propuesta de Plan de

Acción y los objetivos determinados para cada ámbito a desarrollar; en segundo lugar, definir las acciones particulares que se llevarán a cabo en concordancia con su planificación interna.

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo con lo expresado en el marco conceptual que orientó el desarrollo de las pruebas piloto en las EFS de Argentina, Chile, Perú, y República Dominicana, la claridad es la condición, el comienzo y el objetivo de una



comunicación eficaz y éticamente consistente. Por lo tanto, es importante que las EFS conozcan qué tan comprensibles son los productos de fiscalización y depuren sus dificultades.

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

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

**William Penn**

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

- La institucionalización de grupos de discusión en los que participen las personas involucradas en la redacción, producción, comunicación y divulgación de los productos de fiscalización, de tal manera que el intercambio de ideas fortalezca la calidad de la producción textual.
- La elaboración de una guía básica o lineamientos de política editorial que orienten la producción y estandarización de los textos según su naturaleza.
- La definición del perfil del público o públicos lectores a los que se quiere llegar. Una mejora en los niveles de facilidad de lectura y comprensión de los textos partirá necesariamente de resolver la pregunta ¿para quién se escribe? Si bien en muchos casos las EFS ya han definido sus lectores principales, es necesario aprovechar la potencialidad que los productos de fiscalización ofrecen en razón al impacto de sus dictámenes para el mejoramiento de la gestión pública.
- La elaboración de textos divulgativos de los productos de fiscalización que impacten distin-

tos tipos de público, que garanticen la calidad técnica, la claridad del lenguaje y el diseño, de tal forma que el lector pueda comprender lo que dice el texto y para qué puede serle útil.

- Incorporar glosarios en los productos de fiscalización con el propósito de facilitar la interpretación de términos técnicos, siglas y conceptos de difícil comprensión. Al respecto vale la pena recordar que lo que es obvio para los redactores no siempre es claro para un público más amplio.
- Hacer uso de las herramientas para evaluar la facilidad de lectura y comprensión de los productos de fiscalización construidas en este diagnóstico y línea base acudiendo a procesos de consulta con partes interesadas para conocer la opinión sobre ¿qué tan comprensibles son? ¿cuál es su utilidad por fuera del ámbito de la fiscalización? y ¿de qué manera esta información puede impactar en su vida cotidiana?
- Realizar con frecuencia evaluaciones técnicas de los productos de fiscalización basadas en análisis gramaticales, estructurales, terminológicos, tipológicos y gráficos que complementen las consultas con partes interesadas.
- Hacer explícitas las buenas prácticas de producción textual con el propósito de fomentar su institucionalización y uso.
- Formar a los redactores de texto para que desarrollen competencias para escribir en un lenguaje comprensible.

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