

Sistema Nacional de Fiscalización

ASF Auditoría
Superior
de la Federación
CÁMARA DE DIPUTADOS

SFP
SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



ASOFIS

CPCEF
Comisión de
Fiscalización



Guía de Comunicación para los Integrantes del SNF

Introducción

Los Órganos Internos de Control (OIC) y las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) realizan contribuciones significativas a sus sociedades al promover la rendición de cuentas, la integridad y la transparencia en los gobiernos. Estas contribuciones se maximizan cuando informan a la ciudadanía, así como a otros actores interesados en el proceso de la fiscalización acerca del valor de su labor en el gobierno y de los resultados de su trabajo; esto puede suscitar un mayor entendimiento y respaldo de la sociedad, así como catalizar mejoras en el la gestión.

En el mundo actual, existen numerosos medios disponibles para comunicar el valor y los beneficios proporcionados a través del ejercicio de la auditoría gubernamental. Un alto nivel de transparencia y credibilidad de las entidades encargadas de estas actividades será de mucha ayuda para que éstas se comuniquen de manera eficaz.

Debido a las diferencias existentes en cuanto a la naturaleza y alcances de sus respectivos mandatos, cada una de estas instituciones determinará la mejor manera de aplicar la presente Guía en el contexto de su propia estructura y entorno, atendiendo estrictamente a lo dispuesto en la normativa que rija sus actividades.

La Guía se centra en los principios clave relacionados con (1) el uso de herramientas para la comunicación externa y (2) el fomento de interacciones constructivas con los ciudadanos. Esta directriz también reconoce la pertinencia de sensibilizar a la población acerca de la importancia que tiene la transparencia de la gestión gubernamental en la vida diaria de la gente, y del valor que tienen las nuevas tecnologías de la información.

La Guía se centra en dos objetivos:

- a) promover el uso efectivo de las herramientas y estrategias para comunicar el valor y beneficios de la auditoría gubernamental y divulgar información sobre los resultados de su trabajo dentro del marco de la normativa aplicable en la materia, y haciendo uso de formatos y medios que permitan una difusión adecuada de la misma, y
- b) Tomar en cuenta los principios básicos de la comunicación bidireccional con la sociedad en los que se vea involucrada la apertura, la transparencia, la objetividad, la oportunidad, y la claridad.

I.- Metas

Para el cumplimiento de los objetivos que pretende alcanzar el SNF en materia de difusión de sus actividades y establecimiento de un diálogo provechoso con la ciudadanía y otros actores interesados en la gestión del gobierno, se requiere de la definición de un marco de trabajo para comunicar y promover el valor y beneficios de la auditoría gubernamental, sea esta interno o externa. Para ello se plantean las siguientes metas:

- a) garantizar que los resultados de la fiscalización sean pertinentes, claros y concisos; y por lo tanto, de fácil comprensión para el público en general;
- b) construir buenas relaciones con la ciudadanía y otros actores interesados;
- c) promover que, en la medida en que forme parte de sus mandatos, y de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable para cada institución en materia de manejo de la información, los informes, resultados y recomendaciones de las auditorías estén al alcance de la ciudadanía y otros actores interesados, a fin de apoyar una mayor transparencia y rendición de cuentas que influyan de manera positiva la confianza pública en el gobierno y refuercen la democracia;
- d) difundir y explicar los informes de auditoría directamente a la ciudadanía, cuando su mandato así lo disponga;
- e) incrementar el conocimiento público sobre el trabajo de la auditoría gubernamental, así como su valor agregado para el Estado y el público en general a través de los mecanismos a su alcance;
- f) promover la participación ciudadana mediante el desarrollo de mecanismos para recibir y supervisar quejas sobre programas gubernamentales y sugerencias para mejorar la administración y los servicios públicos;

II.- Desarrollo de Estrategias para Comunicar el Valor y Beneficios de la Auditoría Gubernamental

II.1 Bases y Supuestos Generales

El compromiso con la transparencia y la comunicación clara debe ser la base de toda estrategia de comunicación.

Debe cuidarse que la presentación de la información corresponda al canal de comunicación utilizado, buscando que en todo momento, asegurar la coherencia, la claridad y la calidad del contenido,

así como la identificación específica del personal o área autorizado para hablar en nombre de la organización, cuidando que cuenten con la capacitación adecuada. Se sugiere que, en su caso, las instituciones se adhieran al "principio de una sola voz" -lo que implica que no debería haber alguna confusión o contradicción en los mensajes de la institución, independientemente de quién sea el portavoz-.

Las comunicaciones en materia de auditoría gubernamental pueden estar dirigidas a diferentes tipos de público: desde el público más amplio, formado por los ciudadanos y los medios de comunicación hasta un público más especializado y específico, como las autoridades gubernamentales y entidades internacionales y no-gubernamentales.

Adicionalmente, se sugiere buscar canales adecuados para recibir y ofrecer la información. Con un canal de comunicación abierto, se puede mejorar la calidad y capacidad de reacción de su trabajo de fiscalización. La ciudadanía y otros actores interesados pueden brindar información que ayude a identificar problemas de fiscalización y determinar si se han puesto en funcionamiento las recomendaciones derivadas de la fiscalización. Para que un diálogo sea eficaz se requiere establecer y mantener el respeto y confianza mutua entre el emisor y el receptor.

Por último, es importante reconocer que el cambio es inevitable, especialmente en el mundo tecnológico, por lo que se requiere contar con el conocimiento y la capacidad de respuesta ante estos cambios para así asegurarse de que lleguen a los interesados.

II.2. Estrategias de Comunicación

Para que los órganos que llevan a cabo auditorías a nivel gubernamental -tanto interna como externa-, puedan comunicar de manera efectiva su valor y beneficios a los actores interesados y promover una mayor participación e involucramiento de éstos en el proceso fiscalizador, deberían tener en cuenta el desarrollo de estrategias de comunicación y políticas de apoyo como las que se señalan a continuación:

- a) promover un mayor entendimiento de sus labores y responsabilidades en el sector público y la sociedad en general;

- b) analizar las maneras de hacerse visibles, de entablar relaciones y de ganar conocimiento y apoyo en el terreno público;
- c) propiciar que, en concordancia con lo dispuesto en la normativa aplicable, la información profesional sea accesible a todo el público, e
- d) favorecer la interacción con la ciudadanía y otros actores interesados tanto como emisoras como receptoras de información.

II.2.1 Actores interesados

Los siguientes grupos pueden ser objetivos de comunicación externa clave, de acuerdo a la naturaleza y mandato del ente auditor:

- a) poderes legislativo y judicial federal y estatales;
- b) organizaciones gubernamentales/ dependencias, organismos autónomos y agencias del poder ejecutivo;
- c) entidades auditadas;
- d) medios de comunicación;
- e) grupos de interés especial, incluyendo organizaciones de la sociedad civil, instituciones asociadas y partidos políticos;
- f) público en general/ciudadanos;
- g) académicos y organizaciones públicas, y
- h) órganos profesionales y normalizadores.

II.2.2 Instrumentos y Herramientas para Comunicar a los Interesados el Valor y Beneficios de la auditoría gubernamental

Entre distintas formas para promover el valor y beneficios de la auditoría gubernamental, una de las más importantes es publicar y difundir los informes de auditoría de manera oportuna y accesible. Dadas las diferencias en cuanto al mandato y el proceso administrativo de cada integrante del SNF, se deberán atender en todo momento las disposiciones legales aplicables en la materia, buscando, en todo momento, favorecer el acceso a la información que sea susceptible de ser conocida por la ciudadanía y otros actores interesados.

Los informes se podrán publicar y/o difundir de diferentes modos, entre los que se incluyen los siguientes:

- a) informes electrónicos distribuidos por medio de las páginas *web* de las instituciones auditoras que puedan incluir medios interactivos como vídeo, audio, y gráficos; e
- b) informes impresos distribuidos a los órganos legislativos, a las entidades auditadas, las fuentes de los medios de comunicación y a los ciudadanos. Esto puede ser especialmente apropiado, puesto que muchos ciudadanos no tienen fácil acceso a la tecnología de la información.

II.2.3 Instrumentos y Herramientas para Promover la Participación de los actores Interesados en el Proceso Fiscalizador

Los integrantes del SNF deben tener en cuenta la posibilidad de interactuar con los actores interesados clave, a fin de estimular y ser receptivos a la participación de éstos en los distintos procesos que estén bajo su responsabilidad, en la medida en que esto no se contraponga ni con el mandato institucional ni con la normativa que rija su funcionamiento. Estas interacciones pueden tomar diferentes formas, tales como:

- 1) impartir cursos de capacitación y publicar materiales de orientación sobre los procesos de auditoría para otras agencias gubernamentales, personal legislativo, los medios de comunicación y grupos de ciudadanos potencialmente interesados;
- 2) consultar a grupos asesores ciudadanos para recopilar sus opiniones y perspectivas en lo que se refiere a temas como planeación estratégica y normas de auditoría;
- 3) solicitar contribuciones a los ciudadanos para obtener información acerca de temas que estén siendo revisados y conducir encuestas para determinar el grado de satisfacción o conocimiento de distintos sectores;
- 4) sugerir temas y de auditoría para revisión en la integración en los planes de trabajo anuales o en su caso, de manera continua a lo largo del ejercicio del gasto;
- 5) contar con mecanismos para garantizar una respuesta a toda solicitud u observación que haga la ciudadanía al ente auditor.

Resulta importante señalar que aunque los ciudadanos puedan jugar un papel importante en cuanto a proporcionar insumos para el proceso de fiscalización, las instituciones auditoras necesitan mantener su objetividad e independencia en todo momento.

Asimismo, se deberían valorar los riesgos que implican los intereses de grupos o personas en la apreciación objetiva de su aporte.