

INTOSAI



INTERNATIONAL ORGANIZATION OF SUPREME AUDIT INSTITUTIONS
ORGANISATION INTERNATIONALE DES INSTITUTIONS
SUPÉRIEURES DE CONTRÔLE DES FINANCES PUBLIQUES
INTERNATIONALE ORGANISATION DER
OBERSTEN RECHNUNGSKONTROLLBEHÖRDEN
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LAS
ENTIDADES FISCALIZADORAS SUPERIORES
المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة والمحاسبة

DIRECTRIZ DE COMUNICACIÓN DE LA INTOSAI

Noviembre de 2010



Rechnungshof, Dampfschiffstrasse 2,
1031 Vienna · Vienne · Wien · Viena
Austria · Autriche · Österreich · Austria
Tel. +43 (1) 711 71-8474, -8074 · Fax +43 (1) 718 09 69
E-mail: intosai@rechnungshof.gv.at · World Wide Web: <http://www.intosai.org>

ÍNDICE

Introducción	2
1 Alcance y objetivo de una Directriz de Comunicación	2
2 Principio básico de una Directriz de Comunicación.....	3
2.1 Base de normas de la INTOSAI	3
2.2 Base estratégica	3
2.3 Posicionamiento	4
3 Perfil de Oportunidades y Amenazas: el análisis DOFA.....	5
4 La Estrategia de Comunicación	5
4.1 Consideraciones generales	5
4.2 Objetivos 1 y 2 – Comunicación interna	6
4.2.1 Estrategia de comunicación interna	6
4.2.2 Grupos destinatarios de la comunicación interna.....	7
4.2.3 Funciones y competencias de comunicación interna	8
4.2.4 Instrumentos de comunicación de la comunicación interna	9
4.3 Objetivos 3, 4 y 5 – Comunicación externa	9
4.3.1 La estrategia de comunicación externa	10
4.3.2 Grupos destinatarios de la comunicación externa.....	10
4.3.3 Funciones y competencias de la comunicación externa.....	11
4.3.4 Instrumentos de comunicación de la comunicación externa.....	12
5 Indicadores de calidad relativos a la comunicación.....	13

INTRODUCCIÓN

Dado que la comunicación es un factor decisivo para el éxito de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), ésta se ha propuesto situar a la comunicación interna y externa como función estratégica que contribuya de manera fundamental a que la comunidad de la auditoría gubernamental externa funcione ordenadamente. El objetivo de la Directriz de Comunicación de la INTOSAI es establecer principios de comunicación para la Organización y sus miembros en lo relativo al establecimiento y mantenimiento de una directriz idónea de comunicación interna y externa que garantice una comunicación eficaz, transparente y fidedigna que sea oportuna y accesible y fomente la visibilidad de la INTOSAI al máximo y popularice la visión, misión y metas entre los miembros.

Se considera que cada una de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) está óptimamente dotada para decidir el mejor método de aplicar la presente Directriz de Comunicación de la INTOSAI en el contexto de su propia estructura y su entorno con dificultades

1 ALCANCE Y OBJETIVO DE UNA DIRECTRIZ DE COMUNICACIÓN

El “Task Force sobre una Estrategia de Comunicación de la INTOSAI” se fijó el objetivo de elaborar una Directriz de Comunicación que garantizara procedimientos homogéneos en la esfera de la comunicación y sirviera de patrón al adoptar medidas de aplicación en la práctica. La Directriz de Comunicación de la INTOSAI constituye el núcleo estratégico y establece los objetivos, grupos destinatarios e instrumentos de la comunicación interna y externa para que los principios, la labor y la calidad de las actividades de la INTOSAI y de sus miembros sean visibles, así como para potenciar la función de la INTOSAI y sus miembros como instituciones de auditoría gubernamental independientes, competentes y eficaces en beneficio y en interés de todos, con el fin de aumentar la transparencia, la rendición de cuentas y la credibilidad.

La Directriz de Comunicación de la INTOSAI se basa en la práctica de comunicación de la Organización, así como en su Política de Comunicación. Desde el principio se ha hecho hincapié en los siguientes elementos:

- a) fomentar la libre circulación de información, ideas, experiencias y conocimientos entre los miembros de la INTOSAI;
- b) Alentar la comunicación abierta entre los miembros de la INTOSAI;
- c) Facilitar información oportuna, fidedigna y útil sobre las actividades de la INTOSAI;
- d) Garantizar que la INTOSAI sea visible y accesible a todos los miembros y las partes interesadas;
- e) Promover los principios básicos de apertura y transparencia en la comunicación y velar por que ésta sea objetiva, oportuna, clara y comprensible;

- f) Establecer un enfoque claro y coordinado de comunicación externa para garantizar su coherencia e idoneidad en general;
- g) Velar por que todas las comunicaciones sean compatibles con la Misión, la Visión y las Metas Estratégicas de la INTOSAI;
- h) Promover una comunicación eficaz, para la ejecución fructífera del Plan Estratégico de la INTOSAI y de las metas en él señaladas;
- i) Promover una comunicación institucional eficaz acerca de la importancia de la INTOSAI, de las EFS y de la auditoría gubernamental en la administración pública.

2 PRINCIPIO BÁSICO DE UNA DIRECTRIZ DE COMUNICACIÓN

2.1 Base de normas de la INTOSAI

La Directriz de Comunicación de la INTOSAI es un estadio perfeccionado de los principios de la INTOSAI ya existentes. Consta de normas internacionales, en particular la Declaración de Lima, que determina los principios de la independencia de las EFS y, en consecuencia, de la presentación de informes con carácter independiente al Parlamento y al público en general, y la Declaración de México, que afirma el derecho y la obligación de las EFS de informar sobre su labor y la libertad de decidir el contenido y el momento de los informes de auditoría y de publicarlos y darles difusión dentro de sus marcos legales.

La INTOSAI trata continuamente de aplicar el valor central de la independencia, especialmente en la comunicación interna y externa. Las actividades de la INTOSAI, reconocidas en todo el mundo, están, pues, ligadas inseparablemente a la labor de sus

2.2 Base estratégica

La INTOSAI va a publicar un plan estratégico que guíe sus actividades en los años venideros. En el plan se proponen para la INTOSAI cuatro metas relacionadas con su misión. La primera meta es promover unas EFS fuertes, independientes y multidisciplinarias y formular y adoptar normas profesionales eficaces. La segunda es fomentar las competencias y aptitudes profesionales de las EFS mediante la capacitación, la asistencia técnica y otras actividades de desarrollo. La tercera es promover la cooperación, la colaboración y la continua mejora de las EFS mediante el intercambio de conocimientos, con inclusión de evaluaciones comparativas, estudios sobre prácticas óptimas e investigación. La cuarta es organizar y regir la INTOSAI en formas que promuevan unas prácticas de trabajo económicas, eficientes y eficaces, y la adopción de decisiones a su debido tiempo; y prácticas de gobernanza eficaces teniendo debidamente presentes la autonomía regional, el equilibrio y los distintos modelos y enfoques de las EFS miembros.

Una de las estrategias propuestas en el marco de la Meta 3 era desarrollar una política de comunicación coherente y amplia para la INTOSAI, cimentada en las actividades ya existentes, sacando el máximo provecho de las nuevas tecnologías y atendiendo a las necesidades de comunicación, tanto internas como externas. En consecuencia, la Política de Comunicación gira en torno de los beneficios derivados de la libre circulación de información, ideas, experiencia y

conocimientos entre los miembros de la INTOSAI. La Política también hace hincapié en los beneficios que reporta establecer un enfoque claro y coordinado de las comunicaciones con el exterior para garantizar su coherencia e idoneidad en general.

El principio general de la Estrategia de Comunicación es el de fomentar el intercambio de conocimientos y experiencia con toda la comunidad de la INTOSAI, así como con un amplio círculo exterior de partes interesadas, a fin de mejorar la calidad de la auditoría gubernamental a escala mundial y promover la rendición de cuentas y la transparencia.

La Directriz de Comunicación de la INTOSAI define la comunicación de una forma más específica, más detallada y más orientada a la aplicación práctica. Se basa en la práctica de comunicación de la INTOSAI, en su Política de Comunicación y en su Estrategia de Comunicación, con los cinco objetivos siguientes, fieles al lema de la INTOSAI “La experiencia mutua beneficia a todos”:

1. Elevar los conocimientos de los miembros de la INTOSAI y de los Grupos Regionales de Trabajo a un nivel uniforme a través de la utilización de medios de comunicación ya existentes (incluyendo conocimientos respecto a las bases legales y mandatos).
2. Apoyar a los miembros de la INTOSAI y promover la convergencia entre los miembros de la INTOSAI y los Grupos Regionales de Trabajo
3. Transmitir las preocupaciones de la auditoría gubernamental a los responsables de adoptar decisiones y a los creadores de opinión.
4. Fortalecer el prestigio y la reputación de las EFS y de la INTOSAI.
5. Divulgar los beneficios que aportan las EFS y la INTOSAI para la sociedad y entre las organizaciones contrapartes.

2.3 Posicionamiento

La INTOSAI trata de aplicar una comunicación consciente y estratégicamente centrada, lo que supone que las preguntas sobre su objeto y propósito han de plantearse y ser respondidas constantemente. En este contexto se deberán tomar en consideración las siguientes preguntas:

- a) ¿Cómo quiere la INTOSAI ser percibida y cómo quiere posicionarse en el ámbito interno, ante el público y entre los diferentes grupos destinatarios?
- b) ¿Con qué características quiere la INTOSAI que se la asocie y qué es el mensaje de la INTOSAI (¿en qué temas y asuntos debería concentrarse la INTOSAI y qué debería comunicar?
- c) ¿Qué medios de información son necesarios e idóneos para poder crear un perfil nítido y transmitir la imagen interna y externa deseada?

Estas preguntas se abordarán en un plan de comunicación que se elaborará en base del análisis DOFA (Capítulo 3). El plan de comunicación explica las estrategias, los instrumentos y las medidas a que puede recurrirse para poder lograr los objetivos deseados.

3 PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS: EL ANÁLISIS DOFA

Un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) ayudará a identificar respecto a la INTOSAI y su comunicación áreas de deben mejorarse para poder elaborar un plan de comunicación efectivo.

El análisis DOFA es un modelo que se utiliza en la esfera de la gestión estratégica y que ofrece una visión general con una estructura muy clara de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

La INTOSAI puede controlar y modificar los factores internos, es decir, las debilidades y oportunidades. Los externos – las fortalezas y amenazas – están supeditados a las políticas, los medios informativos y los órganos parlamentarios o legislativos; por lo tanto, la influencia que se puede ejercer en ellos es bastante pequeña. De las fortalezas y oportunidades o las debilidades señaladas entre las que se ha establecido una correlación se desprende un amplio plan de comunicación y una estrategia para el futuro.

La comunicación estratégica y previsor de la INTOSAI pretende crear y garantizar la credibilidad y la confianza internas y externas. Para lograr ese objetivo, es preciso concretar a tiempo las posibles dificultades para prevenir, o al menos reducir al mínimo, sus posibles consecuencias negativas para la INTOSAI.

Así pues, las oportunidades y debilidades que revisten importancia para la INTOSAI en el presente clima han de analizarse minuciosamente para concretar oportunidades y posibles debilidades para la posición de la INTOSAI. Este perfil de fortalezas y amenazas es una condición *sine qua non* para determinar los enfoques estratégicos necesarios para la comunicación y adoptar las medidas que proceda, que abarcan una definición clara de las competencias en el ámbito de la comunicación y preparativos adecuados para tratar con las EFS miembros y los órganos de la INTOSAI, los medios informativos, los parlamentos y órganos legislativos y los gobiernos.

4 LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

4.1 Consideraciones generales

Es absolutamente indispensable que los mensajes sean claros y homogéneos para poder mantener una posición interna y externa sostenible. La repetición es un factor esencial para que la comunicación logre sus objetivos. Los mensajes de mayor trascendencia han de transmitirse con coherencia y su contenido ha de caracterizarse por la precisión y la ausencia de contradicciones. Es indispensable contar con líneas de responsabilidad y con procesos claros para poder aplicar con buenos resultados el “principio de una sola voz” – principio por el que se entiende una estrategia de mensajes homogéneos.

Para que una comunicación racional y estratégicamente centrada tenga éxito, no solo es decisivo el contenido de los mensajes, sino también la forma en que se transmiten. Por lo tanto, hay que subrayar que la comunicación no es una vía de sentido único. Comunicación significa diálogo. Solo puede ser efectivo si se toma en serio al receptor y se establece una relación de respeto y confianza mutuos.

La comunicación de la INTOSAI tiene el objetivo de reforzar su reputación y su credibilidad de forma duradera. La INTOSAI adopta el enfoque de una comunicación integral que transmita una identidad única al interior y al exterior. Se construye mediante la información orientada al destinatario y los contactos directos con grupos destinatarios estratégicamente importantes. Está dirigida principalmente a los miembros de la INTOSAI.

También los medios informativos juegan un papel importante en la política y la sociedad. Representan un lazo entre las entidades fiscalizadoras superiores y el público. Los medios informativos ejercen un efecto multiplicador. Los grupos destinatarios externos se pueden alcanzar por distintas vías de comunicación.

Al adoptar medidas de comunicación específicas, la INTOSAI trata de alcanzar la posición y las metas siguientes:

- a) Promover el sentido de comunidad;
- b) Situar a la INTOSAI como organización internacional de máxima relevancia;
- c) Promover la credibilidad, la transparencia, la independencia, la profesionalidad, la imagen pública y la aceptación de la INTOSAI;
- d) Promover la actuación profesional y los productos de la INTOSAI (normas profesionales, directrices, encuestas, estudios, seminarios, bases de datos y páginas web);
- e) Promover los beneficios claros de proyectos importantes que benefician a las EFS y sus proyectos de creación de capacidades;
- f) Lograr el reconocimiento de las tareas, actividades y metas de la INTOSAI y de sus comités y grupos de trabajo por los medios informativos, los parlamentos y órganos legislativos, los gobiernos y el público en general;
- g) Identificar a posibles riesgos en el ámbito de la actividad económico- financiera y mitigar sus efectos.

4.2 Objetivos 1 y 2 – Comunicación interna

1. Elevar los conocimientos de los miembros de la INTOSAI y de los Grupos Regionales de Trabajo a un nivel uniforme a través de la utilización de medios de comunicación ya existentes (incluyendo conocimientos respecto a las bases legales y mandatos).
2. Apoyar a los miembros de la INTOSAI y promover la convergencia entre los miembros de la INTOSAI y los Grupos Regionales de Trabajo.

4.2.1 Estrategia de comunicación interna

La comunicación interna en el seno de la INTOSAI, sus órganos y sus miembros debe facilitar la libre circulación de información, ideas, experiencia y conocimientos a fin de que la evolución pueda tener lugar con franqueza, apertura y sentido práctico. Al mismo tiempo, la comunicación interna debe fomentar la identificación con la INTOSAI y consolidar el compromiso de sus

miembros. Se propone subsanar las posibles lagunas entre la gestión del conocimiento y las necesidades de información de los miembros de la INTOSAI. Debe ocuparse en particular de transmitir las razones por las que se han adoptado las decisiones. Las encuestas de usuarios han puesto de manifiesto que, a menudo, el motivo del descontento es la falta de información o el retraso en facilitarla.

Todos los órganos de la INTOSAI deben fomentar la comunicación en los cinco idiomas oficiales de trabajo de la INTOSAI para compartir el conocimiento y las experiencias en el seno de toda la comunidad de la INTOSAI, y considerar al mismo tiempo que la comunicación es un recurso. La comunicación en los cinco idiomas oficiales de trabajo de la INTOSAI debería basarse en la terminología de la INTOSAI (los traductores deberían consultar los glosarios de la INTOSAI).

La Secretaría General de la INTOSAI y las Secretarías de los Grupos Regionales de Trabajo deben velar por que todos los miembros dispongan de información completa sobre las actividades de la INTOSAI.

Deben difundirse todos los productos de la INTOSAI en el seno de cada EFS.

Se alienta a todas las EFS a que compartan el conocimiento y la experiencia entre ellas.

Deben publicarse artículos sobre los productos profesionales de la INTOSAI en la Revista Internacional de Auditoría Gubernamental (RIAG).

4.2.2 Grupos destinatarios de la comunicación interna

Los grupos destinatarios más importantes de la comunicación interna de la INTOSAI son sus miembros. Son los que constituyen la Organización, son responsables de la calidad de su trabajo y desempeñan el papel más importante en la promoción interna y externa de los mensajes.

Así pues, la comunicación interna tiene prioridad frente a la comunicación externa. En función de este enfoque, los grupos destinatarios principales en materia de comunicación son los siguientes:

- a) Las EFS miembros, y en especial los auditores
- b) El Comité Directivo
- c) La Secretaría General
- d) La Directora de Planificación Estratégica
- e) Las Secretarías de los Grupos Regionales de Trabajo
- f) Otros órganos de la INTOSAI, como los Comités, Subcomités, Grupos de Trabajo/Task Forces, la Iniciativa de Desarrollo de la INTOSAI (IDI) y la RIAG.

4.2.3 Funciones y competencias de comunicación interna

- a) **Secretaría General de la INTOSAI** (Presidencia del Task Force sobre una Estrategia de Comunicación): en consonancia con el lema de la INTOSAI “*Experientia mutua omnibus prodest*”, la Secretaría General se dedica a promover y apoyar un amplio intercambio de experiencia y conocimientos en el ámbito de la auditoría gubernamental entre los miembros de la INTOSAI. La Secretaría General de la INTOSAI acoge favorablemente el intercambio internacional y ofrece a los miembros de la INTOSAI y a las organizaciones contrapartes la cesión de personal durante un plazo determinado. Como motor de la innovación, la Secretaría General de la INTOSAI se ocupa de temas de interés actual y de importancia mundial, que sirvan para fortalecer a la INTOSAI y a sus miembros. Aplica con eficacia los medios electrónicos para comunicarse con los miembros y demás órganos y grupos de la INTOSAI a fin de mejorar la profesionalidad de la Organización;
- b) **Las Secretarías de los Grupos Regionales de Trabajo** gozan de independencia y autonomía. Sin embargo, sus Secretarías contribuyen a promover las metas de la INTOSAI en el plano regional, brindando así a los miembros oportunidades de cooperación profesional y técnica de carácter regional. Las Secretarías de los Grupos Regionales de Trabajo fomentan y amplían el intercambio de ideas, experiencia, estudios y opiniones entre las EFS de las distintas regiones en la esfera de la auditoría gubernamental, realizando para ello estudios sistemáticos, organizando cursos de capacitación para el personal encargado de llevar a cabo tareas de auditoría, promoviendo prácticas y metodologías óptimas y fortaleciendo las estructuras orgánicas de las EFS;
- c) **Comité Directivo**: en el plazo entre Congresos, incumbe al Comité Directivo, entre otras, el cometido de adoptar todas las medidas que considere necesarias para alcanzar las metas de la INTOSAI, en particular el desempeño de las tareas que le hayan sido encomendadas por el Congreso;
- d) **Directora de Planificación Estratégica**: la Directora prestará asistencia y garantizará la coordinación en la ejecución del Plan Estratégico;
- e) **IDI**: promueve las metas de la INTOSAI en las regiones, brindando a los miembros oportunidades de cooperación profesional y técnica de carácter regional;
- f) **RIAG**: La Revista Internacional de Auditoría Gubernamental presta noticias e información de actualidad sobre la INTOSAI, sus miembros y órganos regionales, y facilita a sus lectores el acceso al contenido de sus artículos;
- g) **Las EFS miembros y otros gremios de la INTOSAI** como Comités, Subcomités, Grupos de Trabajo y Task Forces: ellos organizan conferencias y seminarios incluyendo el Congreso de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INCOSAI) y utilizan sus páginas web para apoyar los objetivos de comunicación de la INTOSAI dentro de lo posible (por ejemplo al facilitar enlaces con la página web de la INTOSAI);

4.2.4 Instrumentos de comunicación de la comunicación interna

Se alentará un mayor uso de la tecnología moderna de comunicación para que esta sea más rápida, más fiable, más económica y tenga una base más amplia. La INTOSAI se vale de los siguientes medios de comunicación para atender a las necesidades de la comunicación moderna:

- a) El sitio web de la INTOSAI y los sitios web de los Grupos Regionales de Trabajo, los Comités, Subcomités, Grupos de Trabajo/Task Forces, EFS, IDI, RIAG;
- b) El sitio web de Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (NIEFS - ISSAI) que facilita el acceso a todo el conjunto de normas profesionales y directrices sobre prácticas óptimas para los auditores del sector público, autorizadas y endosadas oficialmente por el INCOSAI;
- c) La base de datos de la INTOSAI, fácil de utilizar, que se encuentra en el sitio web de la INTOSAI;
- d) La Herramienta de Colaboración de la INTOSAI;
- e) Los programas de capacitación y de desarrollo sostenible basados en las necesidades en las regiones de la INTOSAI que organiza la IDI;
- f) La RIAG;
- g) Los eventos como el INCOSAI, los congresos y conferencias regionales, las reuniones del Comité Directivo de la INTOSAI, las reuniones del Comité Directivo de la IDI, las reuniones de los Comités/Grupos de Trabajo/Task Forces, los simposios de las Naciones Unidas/INTOSAI y las actas de esas reuniones;
- h) Las publicaciones que emanan de las actividades de la INTOSAI (normas, directrices, “mejores prácticas”) y otros productos profesionales (por ejemplo, la carpeta o el folleto sobre las Declaraciones de Lima y de México);
- i) Las directrices implantadas por las regiones de la INTOSAI cuya aplicación a nivel mundial ha de estudiarse;
- j) Redes sociales, herramientas de colaboración en línea y otros medios digitales, así como cualquier otra tecnología de comunicación pertinente a ser desarrollada en el futuro;
- k) Otras herramientas de comunicación, como correos, faxes y teléfonos.

4.3 Objetivos 3, 4 y 5 – Comunicación externa

3. Transmitir las preocupaciones de la auditoría gubernamental a los responsables de adoptar decisiones y los creadores de opinión;
4. Fortalecer el prestigio y la reputación de las EFS y de la INTOSAI;
5. Divulgar los beneficios de las EFS y de la INTOSAI entre las organizaciones interlocutoras.

4.3.1 La estrategia de comunicación externa

La INTOSAI es el portavoz reconocido de las EFS miembros en la esfera de la auditoría pública, así como para cuestiones afines de rendición de cuentas y gobernanza en sus relaciones con otras organizaciones. En el ámbito de la comunicación externa, lo más importante es la credibilidad, la independencia, la competencia y la actuación profesional así como la imagen pública de la INTOSAI. En la esfera pública, se promueve activamente la importancia de la INTOSAI y de sus funciones. Además, ha de fomentarse la aceptación de su labor y reforzar la confianza de los ciudadanos en las instituciones encargadas de la auditoría de la Hacienda pública. La INTOSAI pretende ser una institución moderna, abierta y transparente, ejemplo y modelo en cuanto a la calidad y la eficiencia de su trabajo.

Han de preverse las medidas necesarias para una comunicación externa efectiva y para impedir que la imagen pública de la Organización resulte perjudicada. Por ejemplo, deberían incluir delimitar con claridad las competencias en la esfera de la comunicación y determinar las medidas que han de adoptarse para dirigirse a los grupos destinatarios (capítulo 4.3.2).

Todos los órganos de la INTOSAI deben fomentar el conocimiento acerca de las EFS y de la INTOSAI y su reputación mediante las siguientes medidas:

- a) Adquirir visibilidad y obtener apoyo en la esfera pública;
- b) Promover un mayor conocimiento de todas sus funciones y tareas en la sociedad;
- c) Poner a disposición del público, en la medida de lo posible, información sobre los aspectos profesionales de sus actividades;
- d) Comunicarse abiertamente con el público y otras partes interesadas, por ejemplo, los parlamentos u órganos legislativos y los gobiernos y desarrollar comunicación con/en la INTOSAI (evitar discordancia en la transferencia de comunicación e información).

En los siguientes capítulos se abordan estas tareas con mayor detalle.

4.3.2 Grupos destinatarios de la comunicación externa

Para alcanzar los objetivos externos del Task Force sobre una Estrategia de Comunicación se han concretado los siguientes grupos destinatarios:

Grupos destinatarios principales / directos

- a) Los parlamentos u órganos legislativos – entidades de control política;
- b) Los gobiernos;
- c) Agencias de orden público;
- d) Las entidades auditadas a nivel regional y local;
- e) Medios de comunicación y ciudadanos.

Otros grupos destinatarios

- a) Las entidades auditadas a nivel regional y local;
- b) Las entidades de auditoría interna;
- c) Las asociaciones profesionales y entidades auditoras del sector privado;
- d) Las organizaciones de cooperación de la INTOSAI como las de las Naciones Unidas o de la comunidad de donantes y miembros asociados;
- e) La sociedad civil y creadores de opinión;
- f) Entidades políticas a nivel regional y nacional;
- g) Organizaciones académicas, de la ciencia e investigación

4.3.3 Funciones y competencias de la comunicación externa

La comunicación externa será incumbencia exclusiva de los portavoces designados que tengan derecho a desempeñar esa función o hayan sido nombrados para ello. De conformidad con la Política de Comunicación, el Secretario General es el principal portavoz de la INTOSAI. El Secretario General podrá delegar esa función en otras personas idóneas para la función de portavoz.

Los portavoces designados son:

- a) El Presidente del Comité Directivo de la INTOSAI en nombre de ésta.
- b) El Secretario General de la INTOSAI en nombre de ésta.
- c) El Presidente del Comité Directivo de cada uno de los Grupos Regionales de Trabajo en nombre de su respectivo Grupo.
- d) El Secretario General de cada uno de los Grupos Regionales de Trabajo en nombre de su respectivo Grupo.
- e) El Titular de cada una de las EFS nacionales en nombre de su respectiva EFS. Se comunica externamente en relación con todos los asuntos en el plano nacional.
- f) El Presidente de cada uno de los órganos de la INTOSAI, como los Comités, Subcomités, Grupos de Trabajo/Task Forces, en nombre de su entidad respectiva, al entablar comunicación e interactuar con partes externas (que tengan intereses parecidos).
- g) El Presidente del comité de la IDI / el Director General de la IDI en lo relativo a las actividades de capacitación y desarrollo.
- h) El comité de la RIAG / el Editor de la RIAG en lo relativo a informar sobre las actividades y los productos profesionales de la INTOSAI.

Todos los portavoces principales antes citados deben consultar a la Secretaría General al comunicar asuntos orgánicos de la INTOSAI, a fin de garantizar la coherencia y conveniencia de las comunicaciones.

4.3.4 Instrumentos de comunicación de la comunicación externa

Los medios informativos, los responsables de adoptar decisiones y los creadores de opinión son el vínculo más esencial con el público. Por tanto, la INTOSAI trata de establecer una cooperación franca y abierta con periodistas y otros interesados externos, como los parlamentos u órganos legislativos y los gobiernos. Reviste suma importancia que la información que la INTOSAI y sus órganos y miembros comuniquen no viole ningún derecho legal, en particular los derechos adquiridos de conformidad con la legislación sobre propiedad intelectual, el derecho de patentes o la legislación sobre el derecho de autor y derechos conexos. Ahora bien, para garantizar los buenos resultados de la comunicación no solo hay que definir el contenido de los mensajes sino también la forma en que se transmiten. En consecuencia, la INTOSAI y sus miembros implantarán los siguientes instrumentos de comunicación:

- a) El sitio web de la INTOSAI también reviste especial importancia para la comunicación externa de la INTOSAI. En consecuencia, su contenido ha de ser actualizado, mejorado y ampliado. El sitio web de la INTOSAI contendrá información básica sobre todos los productos adoptados por la INTOSAI, ofreciendo así un panorama general de las actividades de la Organización y enlaces directos a información más detallada.
- b) Los sitios web de los Grupos Regionales de Trabajo, los Comités, Subcomités, Grupos de Trabajo/Task Forces y las EFS nacionales.
- c) El sitio web de Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (NIEFS - ISSAI).
- d) Las conferencias, simposios y seminarios.
- e) Los productos emanados del proceso de establecimiento de normas de la INTOSAI (normas, directrices y prácticas óptimas).
- f) Las publicaciones de informes de auditorías (de conformidad con la legislación nacional).
- g) Las conferencias y comunicados de prensa para anunciar eventos importantes, como el INCOSAI, las reuniones del Comité Directivo de la INTOSAI, las reuniones de los Comités, etc.
- h) Comunicados de prensa para anunciar la publicación de nuevos productos:
 - i. Después de cada INCOSAI, el Secretario General y el Presidente del Comité Directivo deben informar a los medios informativos y al público en una conferencia de prensa y/o mediante un comunicado de prensa acerca de los resultados conseguidos en el Congreso. Se incluirán los debates temáticos y las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (NIEFS – ISSAI), así como las Directrices de la INTOSAI para la Buena Gobernanza (INTOSAI GOV).

- ii. Después de cada INCOSAI, los presidentes de los Comités, Subcomités y Grupos de Trabajo/Task Forces competentes informarán a las asociaciones profesionales y demás entidades pertinentes sobre las normas, directrices y prácticas óptimas adoptadas.
 - iii. También se transmitirán a los medios informativos y al público los resultados de los simposios Naciones Unidas/INTOSAI y de los eventos importantes celebrados en las regiones.
- i) Se deben publicar artículos sobre los productos profesionales y las actividades de la INTOSAI en la RIAG, así como
 - j) Redes sociales, herramientas de colaboración en línea, otros medios digitales así como tecnologías de comunicación apropiadas que se desarrollarán.

5 INDICADORES DE CALIDAD RELATIVOS A LA COMUNICACIÓN

Se debe recurrir a indicadores de calidad para medir la respuesta a la comunicación interna y externa de la INTOSAI. Así pues, la INTOSAI debe determinar los parámetros básicos necesarios para medir el éxito de la estrategia de comunicación e indicar en que nivel estos parámetros deben aplicarse.