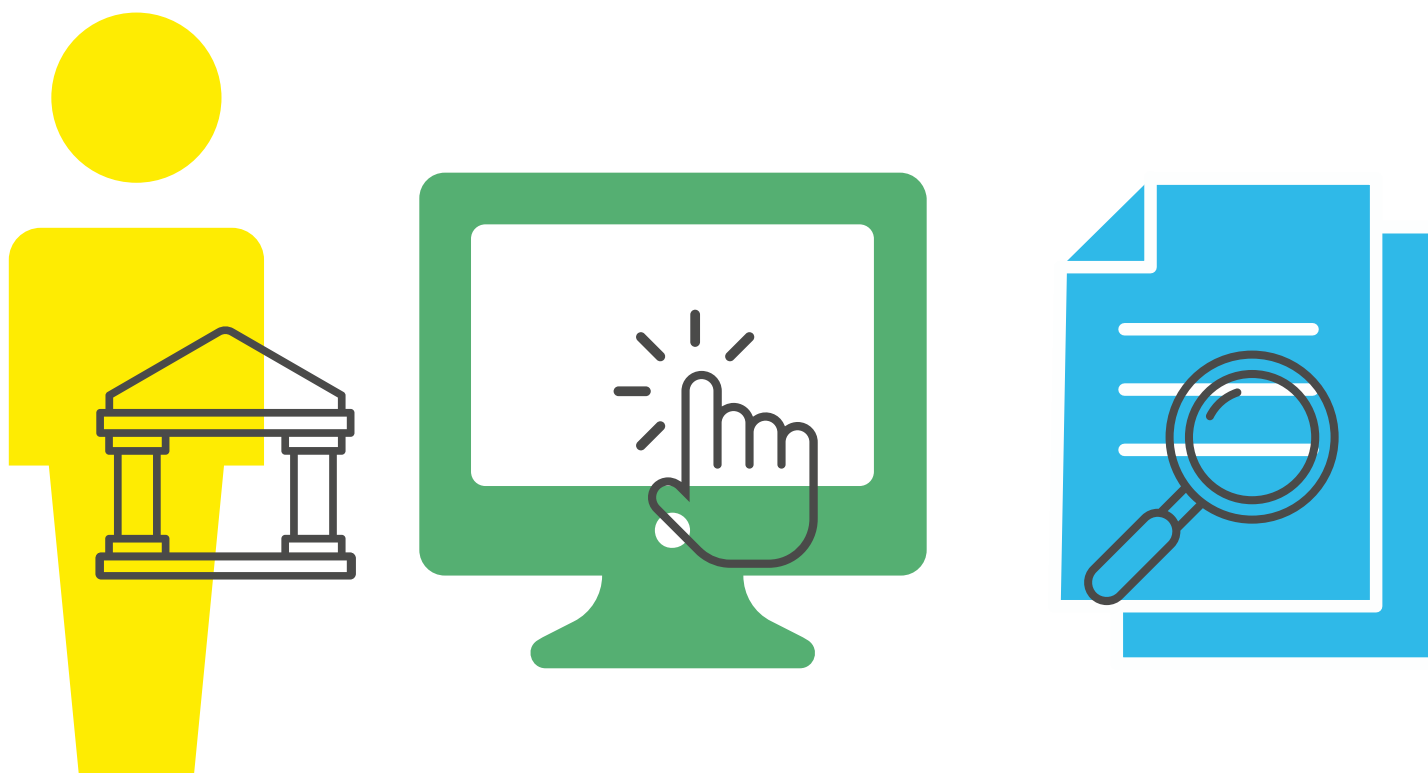


2024

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL FISCAL

a través de medios digitales



---

**RELEVAMIENTO DE  
EXPERIENCIAS EN ENTIDADES  
DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR**

**AUTORES**

Nicolás Dassen y Renzo Lavin





# **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL FISCAL**

a través de medios digitales



**RELEVAMIENTO DE  
EXPERIENCIAS EN ENTIDADES  
DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR**

**AUTORES**

Nicolás Dassen y Renzo Lavin

**Catalogación en la fuente proporcionada por la  
Biblioteca Felipe Herrera del  
Banco Interamericano de Desarrollo**

Dassen, Nicolás.

Participación ciudadana en el control fiscal a través de medios digitales: relevamiento de experiencias en entidades de fiscalización superior / Nicolás Dassen, Renzo Lavín.

p. cm. — (Monografía del BID ; 1186)

Incluye referencias bibliográficas.

1. Electronic government information-Latin America. 2. Electronic government information-Caribbean Area. 3. Online social networks-Latin America. 4. Online social networks-Caribbean Area. 5. Internet in public administration-Latin America. 6. Internet in public administration-Caribbean Area. I. Lavín, Renzo. II. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Innovación para Servir al Ciudadano. III. Título. IV. Serie. IDB-MG-1186

**Clasificaciones JEL:** D73; H83

**Palabras clave:** entidades de fiscalización superior, participación ciudadana, rendición de cuentas, auditoría externa, gobierno abierto

Copyright © 2024 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Nótese que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Banco Interamericano de Desarrollo  
1300 New York Avenue, N.W.  
Washington, D.C. 20577  
[www.iadb.org](http://www.iadb.org)

El Sector de Instituciones para el Desarrollo fue responsable de la producción de la publicación.

Colaboradores externos:

*Coordinación de la producción editorial:* Sarah Schineller (A&S Information Partners, LLC)

*Revisión editorial:* Patricia Ciria

*Diagramación:* Cleiman

# ÍNDICE

	Listado de siglas	VII
	Biografías	IX
<b>1.</b>	Introducción	1
<b>2.</b>	Resultados generales	11
<b>3.</b>	Prácticas relevadas	21
	<b>3.1. Participación durante el ciclo de auditoría</b>	
	3.1.1. Planificación	
	3.1.2. Ejecución	
	3.1.3. Difusión y seguimiento de recomendaciones	
	<b>3.2. Monitoreo de obra pública</b>	
	<b>3.3. Transparencia presupuestaria y compras públicas</b>	
	<b>3.4. Tecnología y datos abiertos: colaboración con actores externos para el desarrollo de soluciones innovadoras</b>	
	<b>3.5. Formación y sensibilización sobre la importancia del control</b>	
<b>4.</b>	Conclusiones	47
<b>5.</b>	Recomendaciones	51
	<b>5.1. Recomendaciones para incorporar mecanismos de participación ciudadana a través de herramientas digitales</b>	
	<b>5.2. Recomendaciones para una estrategia efectiva de participación ciudadana</b>	
<b>6.</b>	Bibliografía	63

## Anexos

<b>Anexo 1:</b>	<b>Metodología del relevamiento de casos</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 2:</b>	<b>Documentación de casos seleccionados</b>	<b>75</b>
Caso 2:	Sugerencias de fiscalización y denuncias en la Contraloría General de Chile	
Caso 3:	Sugerencias de auditoría en la EFS de Austria	
Caso 4:	Peticiones y denuncias en la EFS de República de Corea	
Caso 9:	FraudNet de la EFS de Estados Unidos	
Caso 25:	Auditoría sobre infraestructura de escuelas en los Países Bajos	
Caso 26:	Aplicación Cuidemos Panamá Solidario en la EFS de Panamá	
Caso 30:	Información pública sobre implementación de recomendaciones de auditoría en Lituania	
Caso 35:	La cuenta de X (antes Twitter) Contralorito de la CGR de Chile	
Caso 42:	Monitores ciudadanos de control en la Contraloría General de Perú	
Caso 45:	El monitor presupuestario de la Oficina de Auditoría de Georgia	

# Listado de siglas

---

ACA	Corte de Auditoría de Austria
AFROSAI	Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de África
AGN	Auditoría General de la Nación de Argentina
ALC	América Latina y el Caribe
ARPI	Auditoría para el Interés Público, República de Corea
ASF	Auditoría Superior de la Federación de México
ASOSAI	Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de Asia
BAI	Junta de Auditoría e Inspección de la República de Corea
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAR	Solicitudes Ciudadanas de Auditoría, República de Corea
CAROSAI	Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores del Caribe
CGR	Contraloría General de la República
COA	Comisión de Auditoría de Filipinas
CPA	Auditoría Participativas Ciudadana, Filipinas
CJP	Comisión de Justicia y Paz de la Conferencia Episcopal de Panamá
EFS	Entidad de Fiscalización Superior
EUROSAI	Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de Europa
GAO	Oficina de Auditoría de Gobierno de Estados Unidos
GIFT	Iniciativa Global para la Transparencia Fiscal
IAPP	Asociación Internacional para la Participación Pública
IDI-INTOSAI	Iniciativa de Desarrollo de la INTOSAI
INTOSAI	Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores

ISSAI	Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores
MCC	Monitores ciudadanos de control
NAO	Oficina Nacional de Auditoría del Reino Unido
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
OGP	Alianza para el Gobierno Abierto
OLACEFS	Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores
OSC	Organización de la sociedad civil
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SAOG	Oficina de Auditoría de Estado de Georgia
UNDESA	Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas contra las Drogas y el Crimen



# Biografías

---



## Nicolás Dassen

Nicolás Dassen es abogado por la Universidad de Buenos Aires (Argentina) y máster en Derecho Internacional en la Universidad de Nueva York (EEUU). Actualmente, desempeña el puesto de especialista líder en Modernización del Estado en la División de Innovación para Servir al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Es experto en temas de gobierno abierto, transparencia, rendición de cuentas, ética pública y control de corrupción. Recientemente ha ampliado su trabajo hacia entidades de fiscalización superior, laboratorios de innovación pública, datos abiertos y *big data*. Antes de unirse al BID, trabajó en temas de gobernabilidad y transparencia en la Oficina Anticorrupción de Argentina, el Consejo de la Magistratura y el Congreso Nacional. Fue experto titular de su país ante el Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos (OEA). También representó a Argentina ante el grupo de trabajo contra el soborno de funcionarios públicos extranjeros de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). Ha sido profesor de Derecho Constitucional y prevención de corrupción en varias universidades, conferencista y autor de varios artículos sobre dichas temáticas.

**X:** @NicolasDassen

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/in/nicolasdassen](http://www.linkedin.com/in/nicolasdassen)

**GoogleScholar:** [http://scholar.google.com/citations?user=\\_d5G9O0AAAAJ&hl=en](http://scholar.google.com/citations?user=_d5G9O0AAAAJ&hl=en)



## Renzo Lavin

Renzo Lavin es abogado por la Universidad de Buenos Aires (Argentina) y máster en Administración Pública por la Universidad de Harvard (EEUU), donde fue becario Fulbright y Ford Foundation Mason Fellow. Actualmente, es consultor en el grupo de Transparencia e Integridad de la División de Innovación para Servir al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo. También colabora con diversas organizaciones, entre las que se incluyen organismos internacionales, instituciones filantrópicas, *think tanks*, ONG e instituciones del sector público de distintos países, en proyectos sobre estado de derecho, transparencia, anticorrupción y gobierno abierto. Fue codirector ejecutivo de la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ) en Argentina y ha trabajado como consultor para el Banco Mundial, la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), el International Budget Partnership (IBP), Open Society Foundations (OSF) y otras organizaciones. Ha coordinado numerosas investigaciones y ha publicado estudios y artículos en los temas de su especialidad.

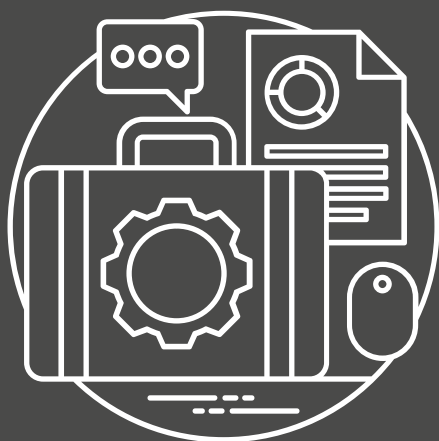
**X:** @renlavin

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/in/renlavin/](http://www.linkedin.com/in/renlavin/)



---

# 1



## Introducción



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL  
FISCAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

# Introducción<sup>1</sup>

---

Existe una brecha crítica de conocimiento acerca de cómo se estructura la participación ciudadana en los procesos de control fiscal en las entidades de fiscalización superior (EFS) y cómo se aprovechan las herramientas digitales con ese fin en América Latina y el Caribe (ALC) y otros países. Este documento busca responder a ese vacío a través del estudio de experiencias internacionales que destacan por el uso de medios digitales y de una amplia gama de metodologías y objetivos de participación en las distintas fases de la auditoría.

Las EFS, también conocidas como contralorías, auditorías o tribunales de cuentas en ALC, enfrentan múltiples desafíos en su misión de garantizar la rendición de cuentas y un uso adecuado de los recursos públicos. Estos desafíos van desde mantener su independencia política y financiera, hasta superar limitaciones institucionales y lograr una efectiva colaboración con otros actores del ecosistema de rendición de cuentas. En este entorno, la participación ciudadana y la colaboración con organizaciones de la sociedad civil (OSC) se convierten en recursos valiosos. No solo ayudan a revelar áreas críticas de mal uso o corrupción y contribuyen a una mayor transparencia y rendición de cuentas, sino que fortalecen las capacidades de las EFS, potencian su alcance y enriquecen sus metodologías de control.

---

<sup>1</sup> Los autores agradecen la colaboración de Carolina Cornejo en el relevamiento y análisis preliminar de casos. También desean agradecer los valiosos comentarios de Guillermo Lagarda, Alejandra Rodas Galter y Philip Keefer.

Las herramientas digitales también juegan un papel fundamental. Facilitan una participación ciudadana más amplia y diversa y permiten un acceso más fácil y directo a los procesos de control. Este informe examina casos donde la integración de la tecnología digital ha fortalecido la participación ciudadana y contribuido a abordar los retos actuales de las EFS.

Las EFS son organizaciones de control con una larga tradición en los sistemas institucionales que en varios países han sido creadas, incluso, con rango constitucional. Son un componente fundamental en la rendición de cuentas, indispensable para complementar las funciones de control horizontal propias de la división de poderes en los regímenes democráticos (O'Donnell, 2007). El carácter especializado de estos órganos permite subsanar las limitaciones constitutivas del equilibrio de poderes y realizar una fiscalización técnica, continua y capaz de abarcar el ejercicio de las funciones de gobierno.<sup>2</sup>

Las EFS enfrentan desafíos que amenazan su capacidad para cumplir con su misión. Uno de los principales obstáculos está vinculado con las garantías necesarias para mantener su independencia política, funcional y financiera. El índice de independencia de las EFS del Banco Mundial asigna a ALC una puntuación promedio de 5,75 sobre 10 y destaca como factores críticos: **i)** la autonomía operacional, **ii)** la transparencia en el proceso de nombramiento de sus titulares, **iii)** la autonomía financiera y **iv)** la autoridad para decidir el alcance de las auditorías (Banco Mundial, 2021). Pero también existen otros aspectos que se deben tener en cuenta para asegurar su adecuado desempeño: **i)** que cuenten con capacidad institucional para ejercer un control efectivo, **ii)** que tengan competencia para realizar auditorías de desempeño, **iii)** que posean las herramientas necesarias para hacer cumplir sus recomendaciones, **iv)** que accedan sin restricciones a la información de los órganos auditados, y **v)** que logren coordinar sus acciones de manera eficaz con otros actores del ecosistema de rendición de cuentas, entre otros (Van Zyl, Ramkumar y de Renzio, 2009).

Las investigaciones realizadas a fines de la década del 2000 mostraban que la efectividad de las agencias de auditoría no solo dependía de su grado de independencia y sus funciones de auditar, sino también de establecer vínculos con el ámbito externo, incluyendo las OSC (Van Zyl, Ramkumar y de Renzio, 2009). Históricamente, las EFS mantenían una interacción limitada con los actores externos a la institución, que no solía ir más allá de los órganos auditados y el parlamento. Sin embargo, en las últimas dos décadas, se ha observado un cambio significativo en muchos países: las EFS han empezado a fortalecer sus vínculos con otros actores, como la ciudadanía y las OSC, para potenciar la eficiencia y el alcance de sus auditorías (Banco Mundial y ACIJ, 2015). Este cambio ha implicado adoptar diversos modelos de participación ciudadana con el objetivo de maximizar el impacto de las EFS en el control del uso de los recursos públicos. Sin embargo, persiste el desafío de asegurar que

---

<sup>2</sup> Véase OLACEFS, 2009. Declaración de Asunción sobre principios de rendición de cuentas. Disponible en: [https://olacefs.com/wp-content/uploads/2014/06/DOC\\_22102009\\_Asuncion.pdf](https://olacefs.com/wp-content/uploads/2014/06/DOC_22102009_Asuncion.pdf)

esta participación sea efectivamente colaborativa y no meramente pasiva. Además, hay que incentivar a la ciudadanía a ser parte activa en los procesos de control y fiscalización, más allá de ser simples receptores de información proporcionada por las EFS.

La participación ciudadana aporta numerosos beneficios a las EFS (INTOSAI, 2021a; Cornejo, Guillan y Lavin, 2013, y UNDESA, 2013). La ciudadanía y las OSC pueden ayudar a identificar áreas de posible mal uso, ineficiencia o corrupción, y añadir información valiosa al proceso de auditoría, enriqueciendo los resultados, especialmente en áreas donde tienen conocimientos y experiencia relevante. Asimismo, la participación ciudadana puede contribuir a aumentar la rendición de cuentas, ya que ejerce presión sobre los organismos auditados para adoptar y aplicar medidas correctivas. La población y otras partes interesadas, como los medios de comunicación, pueden actuar como usuarios y replicadores de la información producida por las EFS y aumentar la audiencia al generar vínculos con otros agentes que pueden beneficiarse del trabajo de las EFS. Además, la participación ciudadana puede contribuir a: **i)** fortalecer la independencia de las EFS frente a interferencias políticas, **ii)** a resguardar el carácter técnico de las auditorías, **iii)** aumentar la reputación de las EFS, **iv)** aumentar la capacidad de supervisión y enriquecer las perspectivas y metodologías de las EFS para la conducción de auditorías, especialmente, las de desempeño (Caprarulo, Guillén y Mendiburu, 2020).

Desde finales del siglo pasado, las organizaciones internacionales de EFS han reconocido y promovido la participación ciudadana en la fiscalización. En ALC, la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) ha jugado un papel crucial en este avance. La Declaración de Lima de 1995 de la Asamblea General de la OLACEFS fue uno de los primeros documentos en el mundo que reconoció la participación ciudadana como una fuente de información calificada. Posteriormente, la Declaración de Asunción de 2009, la Declaración de Santiago de Chile de 2013 y la Declaración de Punta Cana de 2016 profundizaron en este tema. Además, la OLACEFS ha impulsado la participación ciudadana a través de la labor de sus comisiones. Destaca en sus inicios la comisión sobre rendición de cuentas y, después, la comisión sobre participación ciudadana, creada en 2009.

También la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) ha reconocido la importancia de la participación ciudadana en las auditorías de las EFS. En 2007, la INTOSAI estableció una plataforma conjunta con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA) y el International Budget Partnership (IBP) para fomentar la cooperación con la sociedad civil (Guillan Montero, 2012). Posteriormente, el simposio ONU-INTOSAI de 2011 exploró prácticas de cooperación entre las EFS y los ciudadanos. En 2013, la INTOSAI adoptó la norma internacional ISSAI 12, que reconoce al ciudadano como un beneficiario clave del trabajo de las EFS. Más recientemente, en 2022, la INTOSAI creó la Fuerza de tarea sobre participación ciudadana e interacción con

la sociedad civil, liderada por la Contraloría de Perú, con el objetivo de identificar y compartir buenas prácticas para la participación ciudadana en el trabajo de las EFS.

Las EFS, como principales encargadas de asegurar la rendición de cuentas y la transparencia del uso de fondos públicos, desempeñan un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de mecanismos de participación ciudadana que respondan a este nuevo contexto (OCDE, 2011). Precisamente por ello, la mencionada Declaración de Punta Cana, adoptada en el marco de la XXVI Asamblea de OLACEFS, promueve la participación ciudadana en el seguimiento y fiscalización de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), Agenda 2030. Allí se dispuso un modelo de madurez para fomentar el objetivo de la Declaración que consta de cuatro niveles (básico, bajo, intermedio y alto) que van desde el acceso a la información y el uso de sistemas de información y productos de fiscalización, hasta la mayor capacitación ciudadana y actividades de participación y colaboración.

La innovación y la inclusión deben guiar el trabajo de las EFS en esta materia. Esto requiere adoptar prácticas de participación ciudadana que tengan un enfoque colaborativo con organizaciones sociales y que se apoyen en el uso de tecnologías. De esta manera, mejora la comunicación con la población, el acceso a la información –en formatos de datos abiertos– (Banco Mundial y ACIJ, 2015) y se profundiza en la participación con los miembros de la sociedad. Particularmente, con los ODS se pretende adoptar una nueva perspectiva para reportar resultados que tengan en cuenta la forma en la que los hallazgos contribuyen a una mejor calidad de vida en el marco de rendición de cuentas y responsabilidad gubernamental.

En los últimos años, las EFS han progresado significativamente en la implementación de mecanismos de participación ciudadana, como demuestran diversos relevamientos (INTOSAI, 2021b; Canadian Audit and Accountability Foundation, 2021; OCDE, 2014; UNDESA, 2013, e Iniciativa TPA, 2010). En ALC, algunas EFS han institucionalizado estas prácticas durante un largo período, mientras que otras han comenzado a adoptarlas recientemente. Las experiencias de Argentina y Colombia, por ejemplo, destacan por su grado de institucionalización (Mendiburu, 2020). En el año 2000, la Contraloría General de la República (CGR) de Colombia estableció la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana y, en 2003, creó un grupo de trabajo sobre auditorías articuladas. Por su parte, la Auditoría General de la Nación de Argentina inició la planificación participativa en su programación anual de auditorías en el mismo año.

Una publicación reciente del Comité de Desarrollo de Capacidades de INTOSAI identificó diferentes modalidades y niveles de participación de la sociedad civil en las EFS (INTOSAI, 2021a). Las modalidades incluyen: **i)** el compromiso unidireccional, donde la EFS informa a la sociedad civil; **ii)** el compromiso bidireccional, donde la EFS consulta a la sociedad civil; y **iii)** las relaciones de colaboración o asociaciones con un propósito común. A su vez, encontró que la participación ocurre al menos en dos niveles: **i)** a nivel estratégico o institucional y **ii)** a

nivel de los equipos de auditoría. La participación puede darse en las distintas fases del ciclo de auditoría:



## Planificación

Durante la **planificación**, el objetivo de la participación es contribuir a identificar áreas, programas o políticas prioritarias para ser auditadas o mejorar la definición del objeto de una auditoría en particular. Para esto, se suelen utilizar canales de denuncia o sugerencias de fiscalización, grupos focales, encuestas y talleres de trabajo con organizaciones especializadas.



## Ejecución

En la **ejecución**, se busca obtener información y evidencia relevante para una auditoría o un ejercicio de fiscalización particular, aumentar la eficiencia del trabajo de control al acceder a recursos y capacidad externa, mejorar la calidad de los hallazgos y las recomendaciones, y generar apropiación externa y valoración del trabajo de auditoría. La veeduría ciudadana y las alianzas con organizaciones y las consultas a personas expertas son algunos de los mecanismos que se pueden implementar en esta fase



## Difusión

La fase de **difusión** persigue generar contenidos amigables para distintas audiencias e incrementar el conocimiento de los hallazgos de auditoría a través de distintos formatos y medios de comunicación.



## Seguimiento

Finalmente, la fase de **seguimiento** busca fortalecer la demanda de rendición de cuentas y aumentar los incentivos para cumplir las recomendaciones de auditoría. Las prácticas habituales en esta fase incluyen la auditoría social, los semáforos o *rankings* de cumplimiento y las audiencias públicas, entre otras.

A pesar de los avances en el desarrollo de nuevos mecanismos, y de algunos intentos para medir la efectividad de las prácticas de participación ciudadana (OLACEFS, 2017), aún se requieren investigaciones detalladas y evaluaciones sistemáticas sobre el impacto en la rendición de cuentas y las posibles áreas de mejora.



La evolución de las tecnologías en un contexto de gobiernos más abiertos amplía enormemente las oportunidades de participar para una sociedad cada vez más activa y demandante de mejores servicios públicos e instituciones más íntegras y transparentes. Las EFS han incorporado tecnología en sus operaciones, como se desprende de los resultados de un relevamiento coordinado por el BID y OLACEFS (BID-OLACEFS, 2021). Este informe muestra que el 72% de los países encuestados ha adoptado herramientas digitales para al menos el 60% de sus procesos clave, incluyendo la detección de riesgos de fraude y la implementación de sistemas de control interno. Además, el 89% de las EFS utiliza las redes sociales para impulsar el control social y el 83% emplea portales web. Sin embargo, también se identificaron desafíos, como la adopción limitada de herramientas innovadoras y la dependencia de mecanismos *offline* para obtener información de las instituciones auditadas.

El siguiente paso en la transformación digital de las EFS es aprovechar los datos generados a partir de la creciente digitalización de procesos. A pesar de que solo el 50% de los países encuestados utiliza herramientas de análisis de datos para la toma de decisiones o mejoras de los procesos de control, y solo el 17% usa algún mecanismo de inteligencia artificial en sus procesos clave, el potencial es enorme. Tecnologías como el aprendizaje automático pueden mejorar la eficiencia y la eficacia de las auditorías, permitiendo a las EFS automatizar tareas, identificar patrones y tendencias y tomar decisiones basadas en datos.



Este estudio relevó 60 casos de uso de herramientas digitales para la participación ciudadana en EFS de todo el mundo. PÁG 15

El mencionado informe incluye ejemplos de incorporación de tecnología como: **i)** la implementación de analítica de datos en la EFS de Costa Rica para la fiscalización preventiva en materia de compras públicas; **ii)** el proyecto Océano de la EFS de Colombia que aprovecha el acceso a la base de datos de los organismos públicos para detectar problemas en los procesos de contratación; **iii)** la plataforma LabContas en Brasil, que dio lugar al desarrollo de distintos sistemas basados en inteligencia artificial; **iv)** el uso de analítica de datos en la EFS de Chile para desarrollar indicadores de riesgo para los procesos que hay

que fiscalizar; y v) los proyectos de la EFS de México sobre el uso de algoritmos de reglas de negocio que permiten detectar potenciales incumplimientos. Las EFS también están utilizando herramientas digitales para fomentar la participación ciudadana. Un ejemplo es la CGR de Perú, que ha puesto en marcha varias iniciativas para fomentar la participación ciudadana en las actividades de control.

El presente estudio, por su parte, relevó 60 casos de uso de herramientas digitales para la participación ciudadana en EFS de todo el mundo. Aunque hay un grado variable de desarrollo, nivel de madurez y tipo de tecnología utilizada, la mayoría de las prácticas identificadas en este informe emplean herramientas relativamente simples, como sitios web y formularios en línea. Sin embargo, algunas EFS están experimentando con tecnologías más avanzadas. Por ejemplo, emplean técnicas de análisis y visualización de datos para difundir los resultados de las auditorías o información de control (como los portales sobre gastos relativos a la respuesta al Covid de las EFS del Reino Unido o de Perú). Otras están experimentando con modelos de aprendizaje automático (o *machine learning*) para procesar los aportes de los ciudadanos (como la CGR de Chile). También hay ejemplos de uso interactivo de las redes sociales que va más allá de la comunicación institucional tradicional (como la cuenta de X –antes Twitter– Contralorito de Chile, o los pódcast de la EFS de Costa Rica y de Estados Unidos), y experiencias de colaboración con actores externos para hacer uso de datos abiertos para el control fiscal (como los *rally* de datos impulsados por la Iniciativa Global para la Transparencia Fiscal (GIFT, por sus siglas en inglés).

A pesar de los avances registrados en el desarrollo de prácticas de participación ciudadana en las EFS, los desafíos aún son grandes y requieren atención y esfuerzos continuos. Un informe de seguimiento de la Declaración de Punta Cana (OLACEFS, 2020a), elaborado por la Comisión de Participación Ciudadana de la OLACEFS, reveló que solo el 61% de las EFS ha realizado capacitaciones y/o socializaciones sobre su papel en la implementación de los ODS. Además, apenas el 56% ha hecho actividades relacionadas con los ODS en colaboración con la sociedad civil.

En cuanto a la madurez en la participación ciudadana, solo el 41% de las EFS consideró haber alcanzado el nivel intermedio, mientras que el 29% reportó encontrarse en el nivel bajo, un 24% en el nivel básico, y un 6% (una entidad), en el nivel alto. En efecto, un análisis reciente sobre el nivel de avance de la participación en las EFS de la región encontró que, aunque las EFS han adoptado un discurso favorable hacia la participación ciudadana, la implementación práctica de estas ideas no siempre ha seguido el ritmo (Mendiburu, 2020). En muchos casos, las iniciativas se limitan a un solo tipo de práctica o se enfocan en promover la participación solamente durante una fase específica del ciclo de auditoría. Sin embargo, en pocos casos se evidencia una estrategia integral que incluya objetivos claros, herramientas específicas y métricas de resultados.

Otro de los retos importantes está relacionado con el impacto de la participación. En las conclusiones del Seminario internacional de participación ciudadana y fiscalización celebrado en Ciudad de México en 2020,<sup>3</sup> se destacó que un riesgo frecuente es: **i)** que la participación constituya un esfuerzo realizado con el único fin de cumplir, pero que no genere impacto relevante; **ii)** que la participación sea confinada al trabajo del departamento de participación de la EFS y no permee a toda la institución, o **iii)** que se limite a la interacción de la EFS con un conjunto reducido de OSC.

Este informe presenta un panorama detallado de las iniciativas de participación ciudadana en las EFS de la región y de otras partes del mundo que aprovechan el uso de herramientas digitales. Se destacan diversas prácticas y estrategias que han demostrado ser efectivas en diferentes contextos y que podrían ser adaptadas y aplicadas en otros entornos. Además, el informe ofrece una serie de recomendaciones basadas en la experiencia y las lecciones aprendidas en ALC. Estas se centran en la importancia de la planificación estratégica para el éxito de las iniciativas de participación ciudadana. Se enfatiza la necesidad de establecer objetivos claros y razonables, asignar responsabilidades específicas, prever los recursos necesarios y evaluar los riesgos y dificultades que puedan surgir en la ejecución del proyecto.

Finalmente, es importante diseñar mecanismos de participación que respondan a las necesidades de la EFS y de la ciudadanía, y que contribuyan de manera efectiva al control público. Se debe tener en cuenta que cada institución es única, con su propio contexto, necesidades y prioridades. Por lo tanto, las recomendaciones proporcionadas en este informe deben ser adaptadas y ajustadas a las circunstancias específicas de cada EFS. El objetivo final es mejorar la relación entre las EFS y la ciudadanía, promoviendo una mayor transparencia, rendición de cuentas y eficacia de las políticas públicas.

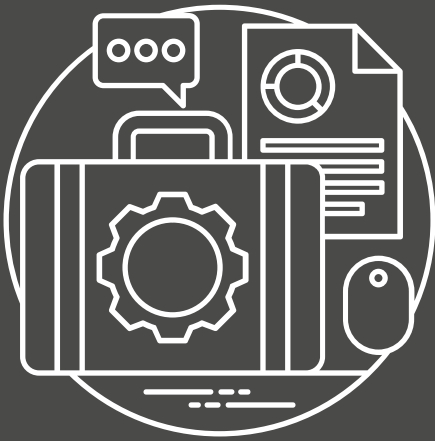
---

<sup>3</sup> Disponible en: <https://fiscalizacion2020.mx/>



---

# 2



## Resultados generales



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL  
FISCAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

# Resultados generales

---

La metodología empleada para el relevamiento de casos incluyó una exhaustiva revisión de literatura y un mapeo de experiencias a partir de fuentes variadas.<sup>4</sup> Se consultaron publicaciones y sitios web de reconocidas organizaciones internacionales en fiscalización, como INTOSAI, OLACEFS y EUROSAI, así como revistas especializadas y memorias institucionales de las EFS.

También se consideraron trabajos de organismos multilaterales y organizaciones de la sociedad civil. Los casos se sistematizaron en un registro con categorías definidas para facilitar su comparación y análisis. Se incluían detalles como el país, tipo de institución, tecnología utilizada, tema, fase del ciclo de auditoría y nivel de participación. En los ejemplos con bibliografía insuficiente, se hicieron entrevistas directas con las EFS involucradas. Algunos casos seleccionados se documentaron detalladamente y están incluidos como anexo.

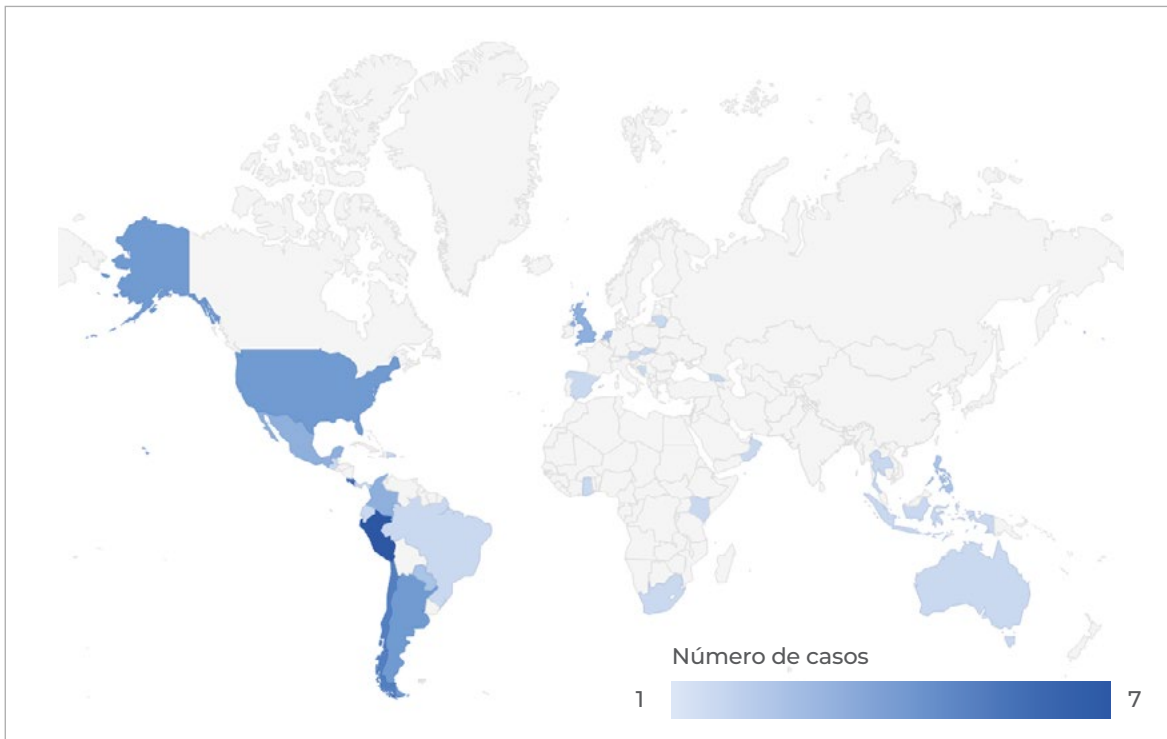
En total, se identificaron 60 casos de 30 países de todo el mundo, 12 de ellos de ALC (véase el gráfico 1). Algunas EFS de la región –como Chile, Costa Rica y Perú– presentan una mayor cantidad de experiencias que las del resto de los países.

---

<sup>4</sup> Véase la nota metodológica que se adjunta como anexo.

GRÁFICO 1

Distribución geográfica de casos relevados

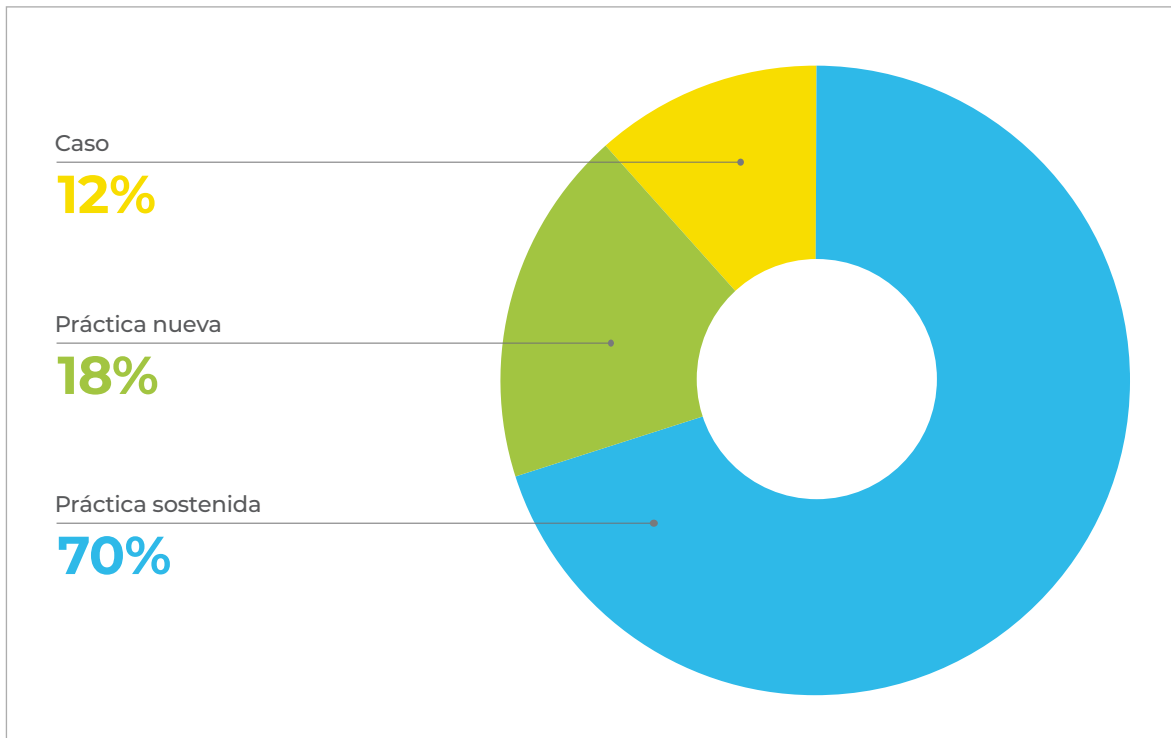


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la vigencia temporal de las iniciativas de participación, el 70% fueron calificadas como prácticas sostenidas, es decir, con vigencia igual o mayor a cinco años (véase el gráfico 2). Esto es un insumo clave para informar futuras decisiones, ya que las prácticas presentadas sobresalen por su sostenibilidad a lo largo de los años, independientemente de su eficacia en cumplir el objetivo para el que fueron diseñadas, que debe analizarse en cada caso. Por su parte, las prácticas más recientes representan el 18% del total, mientras que el 12% restante corresponde a ejercicios participativos puntuales (por ejemplo, alrededor de una auditoría de particular interés ciudadano) que no estaban destinados a repetirse en el tiempo. En un buen número de los ejemplos relevados (tanto aquellos más establecidos como los más recientes), el componente digital de la participación se vio impulsado, acelerado o profundizado por el contexto de la pandemia del Covid-19.

GRÁFICO 2

Prácticas según nivel de implementación



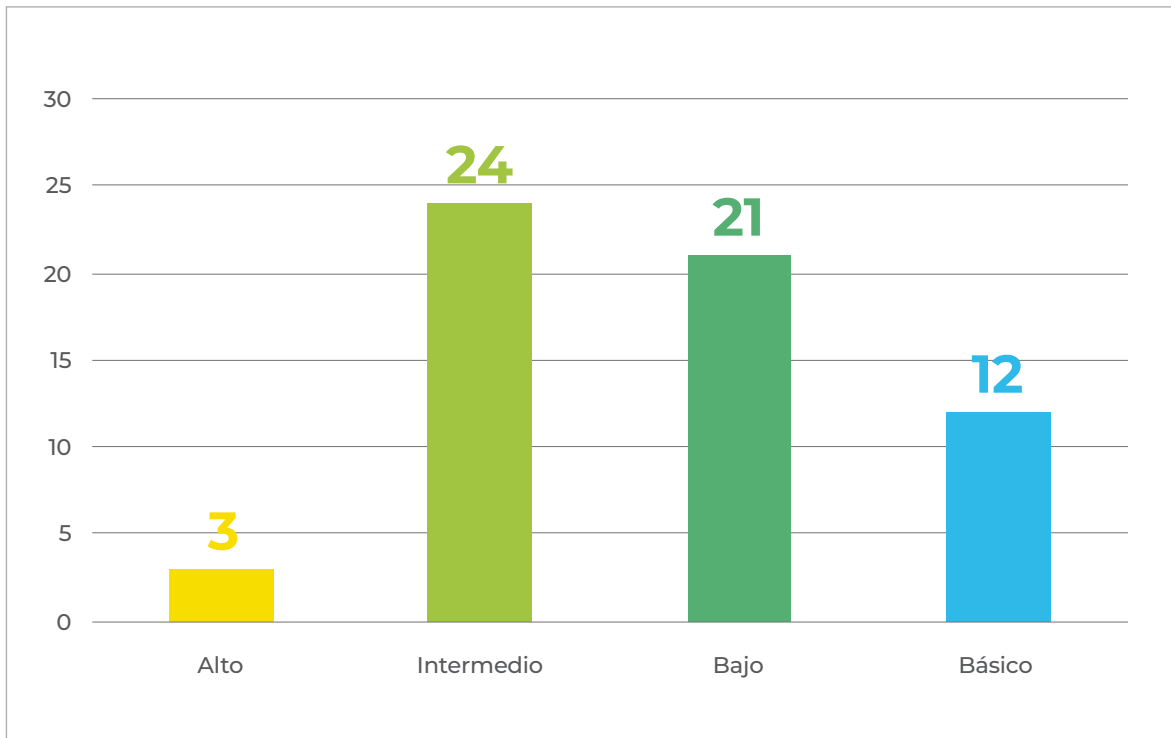
Fuente: Elaboración propia.

En relación con la complejidad e intensidad de las prácticas relevadas (véase el gráfico 3), 24 de los casos eran de nivel intermedio de acuerdo con la escala del modelo de madurez propuesto por la Declaración de Punta Cana de OLACEFS. Esta fórmula implica una relación directa entre la EFS y la ciudadanía mediante mecanismos de formación y el uso de herramientas o medios para su incidencia en las distintas etapas del proceso de fiscalización (planificación, ejecución y seguimiento). La Asociación Internacional para la Participación Pública (IAPP, por sus siglas en inglés) indica que en estas prácticas destaca la posibilidad de incidencia real de la ciudadanía en los procesos que llevan a cabo las EFS. Sin embargo, la participación más significativa –asociada al nivel alto de la Declaración de Punta Cana– solo se refleja en tres casos relevados. En ellos se evidencia una relación entre la EFS y los ciudadanos debido al aporte de estos últimos en los procesos de toma de decisiones, sin perjuicio del criterio final e independientemente de cada EFS.



GRÁFICO 3

Prácticas según nivel de participación



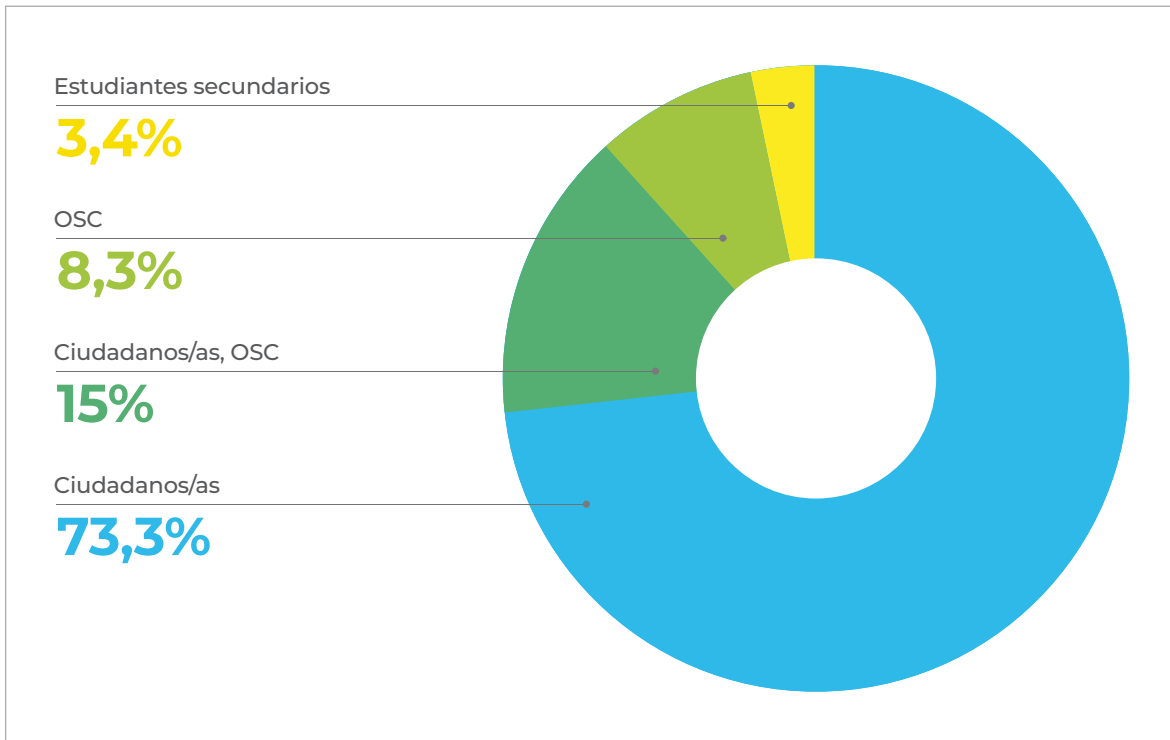
Fuente: Elaboración propia.

El resto de los casos corresponden al nivel bajo y básico de participación. Los primeros se caracterizan por una interacción sustentada en la puesta a disposición de los ciudadanos y en el fomento del uso de sistemas de información y productos de fiscalización, entre otros. Este criterio aplicado al mapeo contempla denuncias con posibilidad de seguimiento o plataformas en línea y sistemas interactivos para acceder a la información (sugerencias de fiscalización, presupuestos o compras) con canal de retorno, diálogo o retroalimentación entre la EFS y la audiencia. Las prácticas de nivel básico tienen menor nivel de participación e implican una relación entre la EFS y la ciudadanía poco interactiva y dirigida principalmente a ciudadanos individuales, a quienes se reconoce el derecho al acceso a la información y petición, así como a la presentación de denuncias, sin mayor involucramiento posterior. A la luz de la Declaración de Punta Cana y en línea con el espectro de la IAPP, en estos casos hay una convocatoria general a participar sin mecanismos bidireccionales de comunicación e instancias en las que no hay una devolución y respuesta a la ciudadanía sobre sus propuestas o denuncias. En esta categoría se inscriben los canales electrónicos de denuncia que no prevén un seguimiento posterior, entre otras prácticas. En

el 73% de los casos relevados, los destinatarios de los mecanismos de participación son los individuos, mientras que, en el 8%, el público convocado son organizaciones de la sociedad civil (OSC), y un 15% está destinado tanto a ciudadanos como a OSC (véase el gráfico 4). Un número menor de casos está enfocado en grupos poblacionales específicos, como estudiantes secundarios (3%). En este último grupo, las prácticas de participación están orientadas principalmente a la sensibilización, formación y promoción del control, o bien al involucramiento en la fiscalización de políticas públicas que les afectan directamente.

**GRÁFICO 4**

**Prácticas según tipo de usuarios**



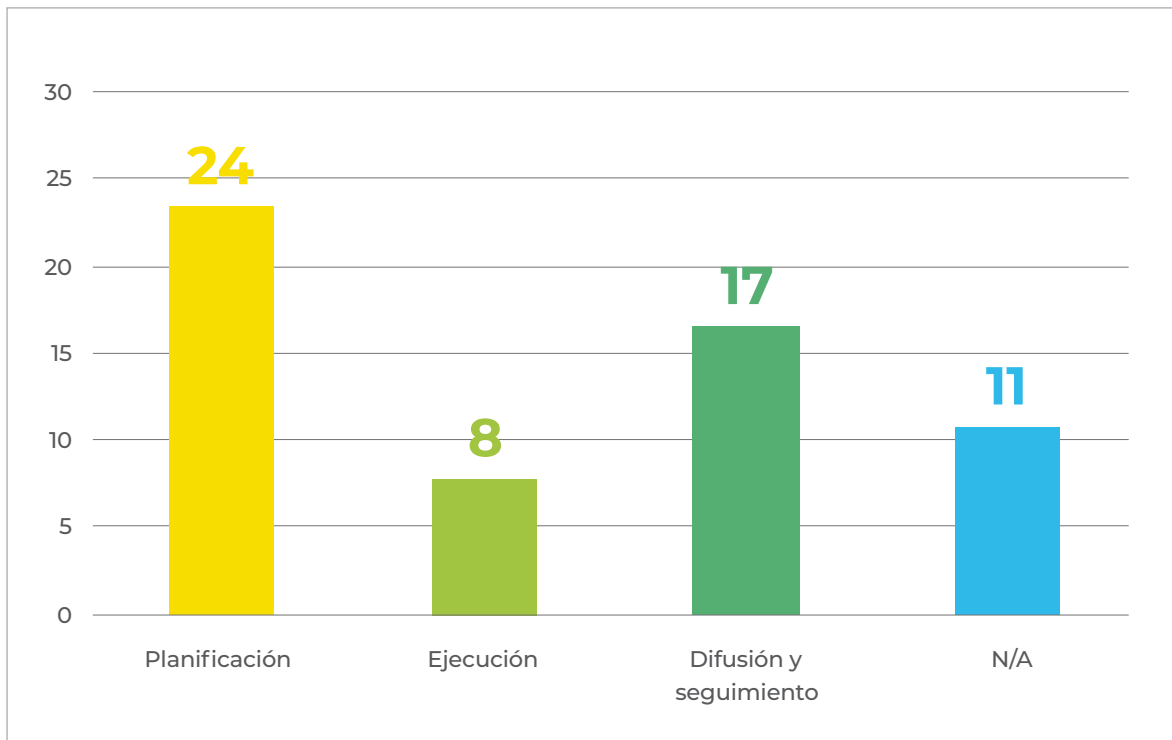
Fuente: Elaboración propia.

De las 60 prácticas relevadas, 24 se enfocan en la fase de planificación del ciclo de auditoría (véase el gráfico 5) y consisten en mecanismos para incorporar sugerencias o propuestas de fiscalización de la ciudadanía, así como denuncias a través de canales virtuales. En segundo lugar, se ubican los casos vinculados con la difusión de resultados del control y

de seguimiento de recomendaciones: en general, son estrategias digitales para comunicar los hallazgos de auditoría de manera amigable y procurar involucrar a la ciudadanía en su seguimiento, así como los sistemas de información de control de compras, contrataciones y presupuestos públicos, que ofrecen canales interactivos. En tercer lugar, se encuentran las prácticas de participación en la ejecución de auditorías: suelen llevarse adelante mediante veedurías ciudadanas y mecanismos de monitoreo de obra pública que permiten reportar irregularidades utilizando tecnologías. Estas iniciativas son las antes referenciadas como casos de nivel de participación intermedio e, incluso, alto. El resto de las prácticas no están centradas en ninguna fase en particular del ciclo de control.

**GRÁFICO 5**

**Prácticas según fase del ciclo de control**



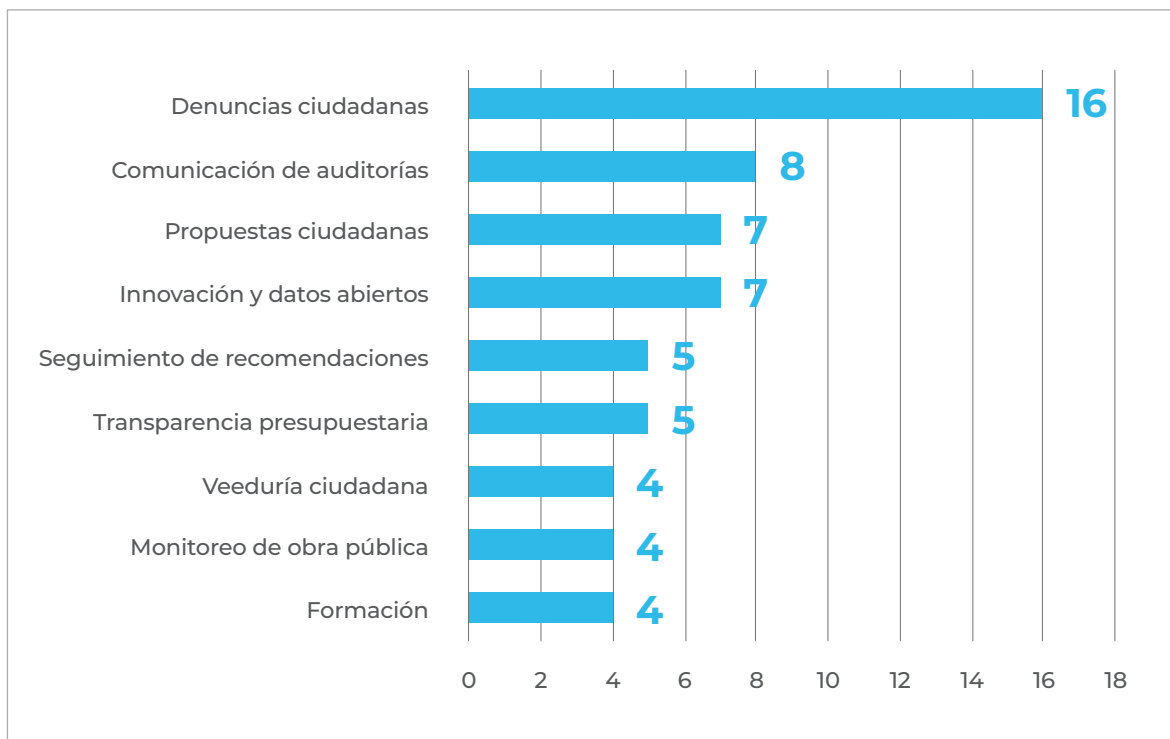
Fuente: Elaboración propia.

Los temas o tipos de mecanismos que priman en el relevamiento de casos son las denuncias ciudadanas (véase el gráfico 6). Si bien los modos para realizar denuncias varían, y por tanto no promueven el mismo nivel de participación, se evidencian prácticas interesantes

que utilizan tecnología, contemplan sistemas de información para el seguimiento de las denuncias y también una devolución al denunciante. La segunda práctica más reiterada es la comunicación de auditorías o difusión de información, seguida de las propuestas de auditorías y de la innovación y datos abiertos. Hay otros ejemplos de participación relacionados con la transparencia presupuestaria, el seguimiento de recomendaciones, la veeduría ciudadana, el monitoreo de obra pública y la formación ciudadana.

### GRÁFICO 6

#### Cantidad de prácticas por tema



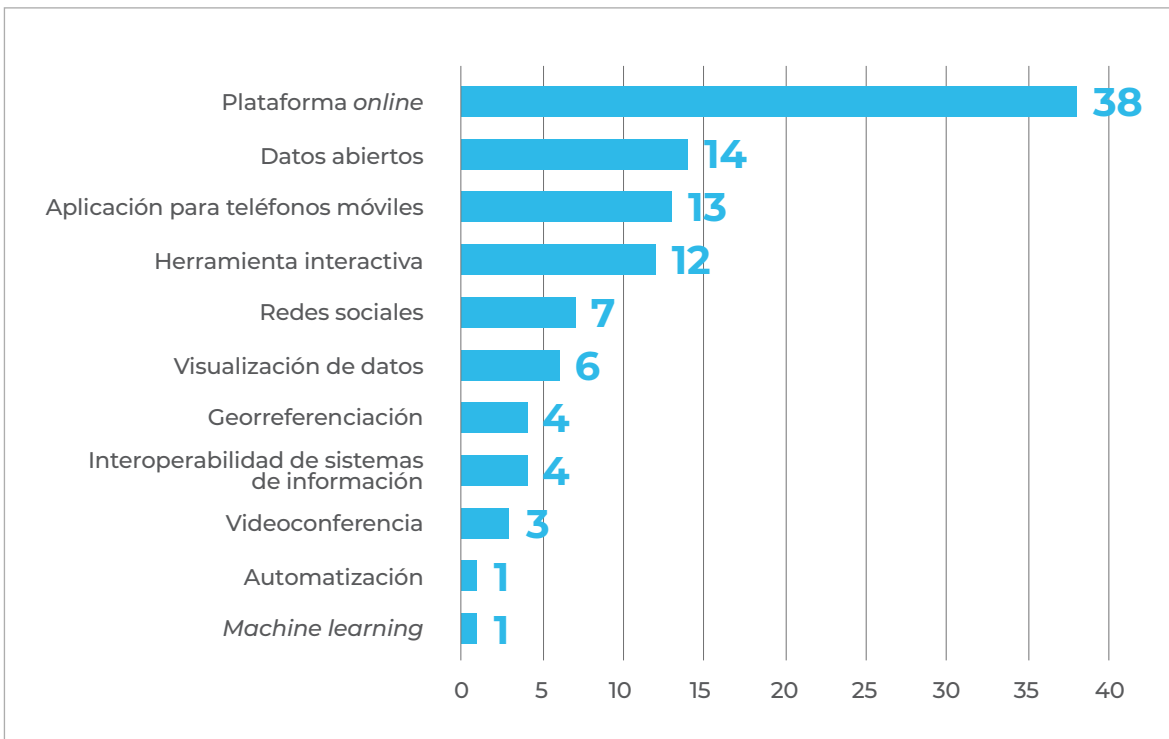
Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la tecnología utilizada en los distintos mecanismos mapeados varía en cuanto a su complejidad (véase el gráfico 7). En la mayoría de los casos, la herramienta utilizada es un portal web con canales de comunicación como formularios electrónicos para recoger opiniones. En otros, se desarrollaron aplicaciones para teléfonos móviles, herramientas de georreferenciación o sistemas de información con mayor o menor grado de automatización de procesos e interoperabilidad de sistemas de información. Algunas EFS emplean técnicas

simples de análisis y visualización de datos para difundir los resultados de las auditorías y otras experimentan con modelos de aprendizaje automático para procesar los insumos provenientes de los ciudadanos. También hay casos de uso de las redes sociales de manera más interactiva que la comunicación institucional tradicional y experiencias de colaboración con actores externos para la innovación en el uso de tecnología y datos abiertos para el control fiscal.

**GRÁFICO 7**

**Cantidad de prácticas por tecnología utilizada**



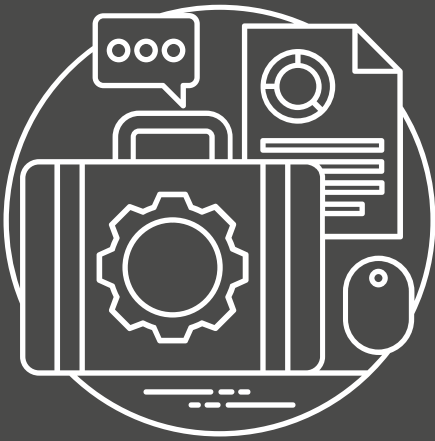
Fuente: Elaboración propia.

En suma, los formatos de participación que utilizan herramientas digitales y preponderan en el mapeo se vinculan a mecanismos que apelan a la ciudadanía en general, que la convocan a extender aportes o denuncias como insumo para la planificación de auditorías o a participar en ejercicios de control en los que la tecnología sirve de herramienta para hacer llegar la evidencia a las EFS.



---

# 3



## Prácticas relevadas



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL  
FISCAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

# Prácticas relevadas

---

Del mapeo y la sistematización de casos se desprenden iniciativas interesantes que ponen en valor la participación ciudadana mediante el uso de herramientas digitales que aporten al control fiscal. Estas se pueden categorizar en distintos ejes vinculados a las fases del control o a un tema no relacionado necesariamente con una etapa del ciclo de auditoría. A continuación, se abordan las experiencias más innovadoras en función de la fase o el tema que promueven.

## 3.1.

### Participación durante el ciclo de auditoría

#### 3.1.1. Planificación

La fase de planificación de auditorías es aquella en la que tiene lugar el diseño del plan de control, ya sea de una auditoría específica o de la entidad en su conjunto (plan anual). En esta etapa cobra especial significado la participación ciudadana porque constituye un insumo inicial para la labor de la EFS.

Los mecanismos de participación en esta etapa suponen la apertura de canales para recibir aportes ciudadanos que alimenten el proceso auditor en su arranque. Estos pueden tomar una forma de propuestas o sugerencias de auditoría, así como denuncias ciudadanas.



## CUADRO 1

## Listado de casos en la etapa de planificación

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
1	Argentina	Planificación participativa	M	PO	PC	P	OSC	PS	3
2	Chile	Portal de denuncias y sugerencias de fiscalización	O	PO, AU, ML	PC, DC	P	C	PS	2
3	Austria	Sugerencias de auditoría	O	PO, RS	PC	P	C	PS	3
4	República de Corea	Peticiones y denuncias de auditoría	O	PO, IS	PC, DC	P	C, OSC	PS	3
5	Perú	Audiencias públicas virtuales	O	PO, VC	DC	P	C, OSC	PS	3
6	Brasil	Denuncia ciudadana	O	PO	DC	P	C	PS	1
7	Costa Rica	Denuncia ciudadana	O	PO	DC	P	C	PS	2
8	Ecuador	Denuncia ciudadana	O	PO	DC	P	C	PS	1
9	EE UU	FraudNet	O	PO	DC	P	C, OSC	PS	3
10	Paraguay	Denuncia ciudadana	O	PO	DC	P	C	PS	1
11	Perú	Denuncia ciudadana	O	PO, AP	DC	P	C	PS	2
12	R. Dominicana	Portal Ojo ciudadano	O	PO	DC	P	C	PS	1
13	Costa Rica	Aplicación CGR   CR	O	AP	DC	P	C	PS	3
14	Filipinas	Sistema de mesa de entrada ciudadana	O	PO, AP	DC	P	C	PS	3
15	Ghana	CITIZENEYE App	O	AP	DC	P	C	PS	3
16	Guatemala	App Denuncia ciudadana	O	PO, AP	DC	P	C	PS	2
17	México	App ciudadana ASF	O	AP	DC	P	C	PN	2
18	Colombia	ControlApp – Función petición	O	PO, AP	DC	P	C	PN	2
19	Omán	Ventana electrónica de denuncias	O	PO, HA, AP	DC	P	C	PS	2
20	Indonesia	PPID Mobile	O	AP	DC	P	C	PN	2
21	Bosnia y H.	Reuniones anuales con OSC	M	PO	PC	P	OSC	PS	3
22	Kenia	Auditoría de responsabilidad ciudadana	M	PO	PC	P	OSC	PS	3
23	México	Sugerencias de fiscalización	O	PO, HA	PC	P	C	PS	1

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

En **Argentina** (#1), la Auditoría General de la Nación (AGN) lleva a cabo la planificación participativa. Se trata de una práctica sostenida de participación ciudadana con más de 15 años de vigencia y consiste en la [recepción de propuestas de la sociedad civil](#) sobre instituciones públicas o programas susceptibles de ser incorporados en el plan anual de auditorías del siguiente año fiscal. El objetivo es enriquecer la formulación de ese programa anual a partir de propuestas basadas en las experiencias de organizaciones de la sociedad civil que aportan su conocimiento en diferentes campos de política pública y su rol como usuarias de servicios para identificar irregularidades o brechas objeto de fiscalización por parte de la AGN. Las organizaciones exponen sus temas de interés y otras demandas de la comunidad y la entidad evalúa la posibilidad de incluirlos en la planificación anual, que luego se somete a aprobación del Congreso de la Nación. El mecanismo está institucionalizado mediante la Disposición N° 98 de 2014, que formalizó un procedimiento interno que ya se implementaba sostenidamente. En suma, es una práctica de consulta, no vinculante, que habilita la participación mediante vías virtuales (completando un formulario y enviándolo por correo electrónico a la AGN) y prevé la rendición de cuentas, ya que la entidad realiza una devolución formal a las OSC sobre cómo se han considerado e incorporado (o no) las propuestas en el plan.

Por su parte, la Contraloría General de la República de **Chile** (#2) también alienta la participación en la planificación de auditorías mediante [denuncias y sugerencias de fiscalización](#) con el objetivo de fortalecer su plan anual de control. Las sugerencias son propuestas de los ciudadanos, quienes entregan información general sobre un tema y servicio que consideran relevante fiscalizar, y los fundamentos para ello: eventuales irregularidades o falta de control, por ejemplo. La Contraloría evalúa la sugerencia y su importancia e impacto y, en caso de aceptarla, la incorpora al plan de auditorías. La ciudadanía completa un formulario en línea y puede hacer un seguimiento del trámite y del estado de la presentación realizada a la CGR.

La Corte de Auditoría (ACA) de **Austria** (#3) impulsa mecanismos de participación mediante sugerencias de auditoría. La EFS hace un [llamado](#) a los ciudadanos para que envíen propuestas de manera virtual. La entidad examina las sugerencias a partir de una serie de criterios de análisis y decide si se incorporan al programa de auditoría. Además, la ACA impulsa anualmente una campaña en redes sociales con la etiqueta #tell\_us para promocionar el canal y animar a la ciudadanía a participar.

La Junta de Auditoría e Inspección de **República de Corea** (BAI) (#4) facilita que haya peticiones de auditoría y denuncias a través de una [plataforma en línea](#) para mejorar el proceso de control con insumos de ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil. Este sistema permite a los usuarios verificar el estado de sus presentaciones y recibir notificaciones sobre el progreso y los resultados, mejorando la transparencia y eficiencia del proceso. Las presentaciones se pueden hacer en cuatro pasos sencillos y el sistema

asigna automáticamente un código de registro. Después, se revisan para determinar si contienen información auditable y se asignan a la unidad de auditoría correspondiente. Pueden realizarse también a través de canales no digitales, como correo, visitas o llamadas telefónicas, y se integran en el sistema para su seguimiento. El sistema de BAI está vinculado a Sinmungo, una plataforma de gobierno electrónico que permite a los ciudadanos monitorear el progreso de sus presentaciones. Anualmente, la BAI lleva a cabo de 20 a 30 auditorías basadas en 150 o 180 solicitudes ciudadanas y contribuye a una mayor transparencia y participación en la rendición de cuentas públicas.

La CGR de **Perú** (# 5) realiza [audiencias públicas virtuales](#), espacios de participación que tienen la finalidad de recoger alertas ciudadanas relacionadas con el presunto uso inadecuado de bienes y recursos públicos, así como para rendir cuentas de las acciones hechas a nivel nacional. La CGR desarrolla talleres informativos en distintas regiones dirigidos a los representantes de la sociedad civil organizada para que conozcan las competencias de la Contraloría y para capacitarles sobre la correcta formulación de las alertas ciudadanas.

Existen otras experiencias de participación ciudadana en la fase de planificación del ciclo auditor. Las entidades de países como [Brasil](#) (#6) [Costa Rica](#) (#7), [Ecuador](#) (#8), [Estados Unidos](#) (#9), [Paraguay](#) (#10), [Perú](#) (#11) y [República Dominicana](#) (#12), entre otras, habilitan formularios web o plataformas en línea para recibir denuncias ciudadanas como insumo para la planificación de auditorías. Otras complementan estos canales con aplicaciones para teléfonos móviles desde las que se pueden tramitar las denuncias. Tal es el caso de las EFS de [Colombia](#) (#18), [Costa Rica](#) (#13), [Filipinas](#) (#14), [Ghana](#) (#15), [Guatemala](#) (#16), [Indonesia](#) (#20), [México](#) (#17), [Omán](#) (#19) y [Perú](#) (#11). Algunas entidades desarrollan también mecanismos de recepción de propuestas ciudadanas –no solo denuncias– para considerar como aporte en la planificación anual. Este es el caso [Bosnia y Herzegovina](#) (#21), [Kenia](#) (#22) y [México](#) (#23). En los dos últimos países, son iniciativas especialmente dirigidas a organizaciones de la sociedad civil.

### 3.1.2. Ejecución

La participación ciudadana en la fase de ejecución de auditorías supone involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en ejercicios específicos de auditoría durante la fiscalización. Esto redundará en beneficios para las EFS, ya que la mirada de actores con experiencia en los sujetos y áreas de control contribuye a identificar irregularidades, al enriquecimiento de hallazgos de auditoría y al fortalecimiento de metodologías y resultados del control. Del mismo modo, se benefician los usuarios, ya que les permite incidir en la agenda, amplificar su voz y visibilizar sus reclamaciones. Además, adquieren conocimientos y metodologías para la auditoría social y para el monitoreo de políticas.

## CUADRO 2

## Listado de casos en la etapa de ejecución

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
24	Australia	Auditorías de desempeño abiertas a contribuciones	O	PO, HA	VC	E	C	PS	3
25	Países Bajos	Auditoría a la infraestructura escolar	O	PO, HA	VC	E	C	C	3
26	Panamá	Aplicación Cuidemos Panamá Solidario	M	AP	VC	E	C	C	4
27	Filipinas	Auditoría ciudadana participativa (CPA)	M	PO	VC	E	OSC	PS	4

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

La Oficina Nacional de Auditoría de **Australia** (#24), con miras a enriquecer los hallazgos y el proceso de control, genera canales para la recepción de contribuciones del público sobre auditorías de desempeño en curso. El sitio web de la EFS publica un [listado](#) de auditorías de desempeño en fase de ejecución y se integran funcionalidades para que la ciudadanía pueda suscribirse y recibir actualizaciones del estado de las auditorías individuales. Se puede filtrar el tipo de auditorías que habilitan contribuciones, lo que permite a la ciudadanía enviar información relevante para el control. La EFS considera la evidencia y, si la estimar pertinente, contacta con quien la envió.

La Corte de Auditoría de los **Países Bajos** (#25) lideró una experiencia de participación en una auditoría a la infraestructura escolar. Entre 2012 y 2016, la EFS auditó las instalaciones de las escuelas del país y puso en marcha una plataforma para recolectar datos a raíz de la recurrente presentación de quejas sobre la calidad de los edificios, el tamaño y los años, lo que daba cuenta de que no había información real y técnica sobre el estado de las escuelas ni supervisión regular. Para ello, la EFS creó el sitio web [www.checkjeschoolgebouw.nl](http://www.checkjeschoolgebouw.nl) con un mapa de los Países Bajos a partir del cual se podía hacer zoom en cada escuela

o encontrarla en un buscador. Se hizo una encuesta y se buscó a través de la plataforma interactiva que la ciudadanía pudiera dar su opinión sobre cada institución escolar. También se preparó una campaña de comunicación para publicitar la plataforma en los medios. El objetivo era generar una comunidad de auditoría más allá del sitio, que involucrara a expertos, a personas con experiencia práctica sobre el tema en el ámbito escolar, a padres o madres de estudiantes e, incluso, a los propios estudiantes, entre otros. Luego, la información recolectada se publicó de forma anónima y en formatos abiertos. Estos datos fueron complementados por los obtenidos por la EFS a partir de informes del Ministerio de Educación con miras a fortalecer el control escolar y mejorar la infraestructura.



## La Oficina Nacional de Auditoría de Australia ofrece un sistema en su sitio web para que el público pueda aportar información sobre auditorías de desempeño en curso. PÁG 31

Otro caso destacado es la [aplicación](#) Cuidemos Panamá Solidario desarrollada por la Contraloría General de la República de **Panamá** (#26) en 2020. Se creó para que los ciudadanos presentaran voluntariamente denuncias en el marco de un programa de auditoría social coordinado con una OSC y en relación con la distribución de alimentos y ayuda durante la pandemia del Covid-19. Ante el reto de fiscalizar el Plan Panamá Solidario, que consistía en ayudar con la entrega de bonos y bolsas de comidas a las personas afectadas económicamente, la CGR y la Comisión de Justicia y Paz de la Conferencia Episcopal de Panamá (CJP) suscribieron un convenio de cooperación y apoyo en abril de 2020. Durante la ejecución del convenio, la EFS cumplió con el acompañamiento técnico fiscal y la responsabilidad de suministrar a la Comisión la logística, aplicaciones tecnológicas e instrumentos necesarios para desarrollar la actividad, tales como carné, transporte y alimentación. A través de la aplicación informática Cuidemos Panamá Solidario, la CGR dio seguimiento a las denuncias presentadas por los coordinadores nacionales de la CJP sobre el reparto de los recursos a la población afectada. Además, la CJP entregó un informe financiero en abril de 2021, correspondiente al período 2020, sobre los resultados de la fiscalización participativa. Este involucró a más de 140 auditores sociales, ad honorem, que realizaron 278 giras de campo, cubrieron el 45% de corregimientos del país y recabaron

454 reportes ciudadanos sobre la distribución de bolsas de alimentos y bonos solidarios. El informe de la CJP concluyó que la participación en la ejecución de la auditoría contribuyó a mejorar el proceso de distribución de ayudas, minimizó poco a poco las posibles acciones de corrupción y favoritismos, y aumentó la transparencia en las acciones de las autoridades y funcionarios a cargo del Plan Panamá Solidario.

La Comisión de Auditoría (COA) de **Filipinas** (#27) cuenta con un mecanismo bien establecido denominado auditorías participativas ciudadanas ([Citizen Participatory Audit](#), CPA). La participación implica alianzas en la planificación de auditorías, en la realización del control, en la capacitación, en el diseño de cuestionarios de relevamiento de información y en la simplificación de los informes de auditoría, entre otros aspectos de la labor de la EFS. La CPA combina instancias de participación presencial y virtual.

Estas cuatro experiencias ponen de manifiesto el enriquecimiento de los hallazgos de auditoría cuando hay aportes ciudadanos y OSC gestionados mediante aplicaciones y plataformas virtuales.

### 3.1.3. Difusión y seguimiento de recomendaciones

La última fase del proceso auditor inicia con la publicación de los informes de auditoría y las recomendaciones emitidas por la EFS a los sujetos obligados. Un desafío que surge del diseño institucional de las EFS y del carácter principalmente no vinculante de estas recomendaciones es la falta de cumplimiento efectivo, lo que se traduce en el bajo impacto del control. Estas dificultades se agravan por la falta de interacción de las EFS con actores externos, como los parlamentos, otros organismos de control de carácter nacional, los medios de comunicación y la sociedad civil en general. Cobra relevancia la existencia de mecanismos de participación ciudadana en la difusión y seguimiento de las recomendaciones de los informes de auditoría, prácticas que promuevan la incidencia ciudadana en la implementación efectiva de las recomendaciones de auditoría, la amplificación del impacto de los resultados del control y hacer visibles los procesos de la EFS.

## CUADRO 3

## Listado de casos en la etapa de difusión y seguimiento de recomendaciones

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
28	EE UU	Base de datos de recomendaciones	O	PO, DA	SR	DS	C	PS	2
29	EE UU	Base de datos de acciones	O	PO, DA	SR	DS	C	PS	2
30	Lituania	Implementación de recomendaciones de auditoría	O	PO, DA, VD	SR	DS	C	PS	2
31	Reino Unido	Rastreador de recomendaciones	O	PO, HA, DA, VD	SR	DS	C	PN	2
32	Perú	Alertas de control	O	PO	SR	DS	C	PS	1
33	España	Portal de rendición de cuentas	O	PO	CA	DS	C	PS	2
34	Eslovaquia	Municipalidades en el mapa (MuMAP)	O	AP, HA, IS, GR	CA	DS	C	PS	3
35	Chile	Contralorito CGR	O	RS	CA	DS	C	PS	1
36	EE UU	Twitter (ahora X) y pódcast	O	RS	CA	DS	C	PS	1
37	Costa Rica	Pódcast	O	RS	CA	DS	C	PN	1
38	Reino Unido	Twitter (ahora X) y videos sobre resultados de auditoría	O	RS	CA	DS	C	PS	1
39	Países Bajos	Redes sociales	O	RS	CA	DS	C	PS	1
40	Sudáfrica	Twitter (ahora X) y videos sobre resultados de auditoría	O	RS	CA	DS	C	PS	2

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

## I) SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

La Oficina de Auditoría de Gobierno de **Estados Unidos** (GAO) (#28) publica en su página web la base de datos de recomendaciones que formula en los procesos de auditoría. Esa [base](#) contiene recomendaciones de informes que aún deben abordarse y recomendaciones que cataloga como prioritarias, a saber, aquellas que merecen principal atención. La EFS envía cartas a los jefes de departamentos y agencias clave instándoles a continuar enfocándose en estos temas que hace públicos. La base integra tanto las recomendaciones prioritarias como todas las demás emitidas e incluye buscadores por tema, agencia y palabras claves. Cabe señalar que las recomendaciones permanecen abiertas hasta que se designan como cerradas-implementadas o cerradas-no implementadas, y que cualquier ciudadano puede contactar con la EFS si tiene preguntas sobre una recomendación específica, ya que en cada una aparece la persona u oficina a cargo. Esta iniciativa se ha consolidado en la GAO, que reporta que las recomendaciones ayudan a los líderes del Congreso y de las agencias a prepararse para las asignaciones y las actividades de supervisión, así como a mejorar las operaciones del gobierno. Además, cuando se implementan, algunas de las recomendaciones prioritarias pueden ahorrar grandes cantidades de dinero, ayudar al Congreso a tomar decisiones sobre temas importantes y mejorar o transformar sustancialmente los principales programas o agencias gubernamentales, entre otros beneficios.

La GAO cuenta además con un monitor de acciones ([action tracker](#)) (#29), una herramienta interactiva en línea que rastrea el progreso de acciones sugeridas por la EFS, que son descargables en formatos abiertos (csv). Cada año, la GAO identifica oportunidades para reducir la fragmentación, la superposición y la duplicación en todo el gobierno, así como para reducir los costos y aumentar los ingresos del gobierno federal. Implementar esas acciones podría ahorrar al gobierno federal decenas de miles de millones de dólares.

Otro caso destacado es la Oficina Nacional de Auditoría de **Lituania** (#30), que pone a disposición información sobre la implementación de [recomendaciones de auditoría](#). Estas se publican como parte de los informes en el sitio web de la EFS y el progreso de su puesta en marcha se da a conocer desde 2016. Los datos se publican en línea en varios formatos –incluyendo visualizaciones– para garantizar que cada lector tenga acceso según sus necesidades y preferencias.

En el **Reino Unido** (#31), la Oficina Nacional de Auditoría (NAO por sus siglas en inglés) cuenta en su página web con un rastreador de [recomendaciones](#) que reúne las de la EFS publicadas en los informes desde el 1 de abril de 2019. El objetivo es aumentar la transparencia en los resultados de las recomendaciones y promover el escrutinio y la responsabilidad parlamentaria del gasto público. Para cada recomendación publicada entre el 1 de abril de 2019 y el 31 de marzo de 2021, el rastreador proporciona información sobre si el



gobierno la ha aceptado y el progreso que ha logrado en la implementación de las acciones requeridas. Además, incluye datos descriptivos, pero no información sobre su aceptación o implementación. Se puede acceder a la información mediante filtros, por ejemplo, especificando el informe en el que se publicaron las recomendaciones, los departamentos u organismos involucrados, o la fecha de publicación. También hay filtros que permiten refinar los datos por sector o problema, o según si las recomendaciones se han aceptado o implementado. Del mismo modo, es posible ingresar palabras o términos específicos que aparecen en el texto de la recomendación para identificarla.

Los resultados se muestran en forma tabular debajo del buscador. Allí se identifica el título del informe (que se puede abrir en una nueva pestaña o descargar), la fecha de publicación, la página y el párrafo en el que se presenta la recomendación en cuestión, el texto sintetizado de la misma, el organismo principal al que se dirige y otras instituciones involucradas. Este conjunto de datos surge de los propios informes de auditoría. Asimismo, la tabla contiene el sector al que refiere cada recomendación y el tema clave. Estos datos están disponibles en el sitio web de la EFS como parte de los detalles de publicación del informe y se basan en las categorizaciones estándar utilizadas por la entidad (se definen a nivel del informe general y son los mismos para todas las recomendaciones del documento). A su vez, se publica el estatus de aceptación (aceptada, parcialmente aceptada, rechazada o en consideración), el estatus de implementación (implementada, en progreso o ya no relevante) y la fecha estimada de implementación (esperando la oportunidad, incompleta o en curso). Todos estos campos surgen de la información que reporta cada organismo auditado. Por último, se indica la confirmación de puesta en marcha por parte de la EFS (sí, campo vacío), valores que son determinados por la propia entidad fiscalizadora (por ejemplo, campo vacío se debe a que la evidencia de implementación aún no está disponible, aún no se ha presentado, está incompleta o todavía no la ha revisado la EFS).

Los resultados se pueden filtrar, exportar y descargar en formatos abiertos, lo que fortalece la interactividad de esta herramienta. Además, la NAO publica un teléfono y correo electrónico de contacto para consultas o dudas. Toda la información sobre cómo interpretar los resultados del rastreador así como las definiciones relevantes están explicadas en la página web de la NAO.

Por otro lado, la CGR de **Perú** (#32) publica en su sitio web un [listado de entidades](#) que no implementaron acciones correctivas luego de recibir alertas de control, que son informes donde se exponen los indicios de irregularidades, la normativa que se incumple, el perjuicio identificado y la documentación de sustento correspondiente. La CGR comunica estas alertas al titular de la entidad para que determine la implementación de medidas correctivas en el marco de sus responsabilidades. La información puede filtrarse por año y región.

Finalmente, otras entidades cuentan con sitios específicos para difundir información sobre auditoría a la ciudadanía, como el [Portal de rendición de cuentas](#) del Tribunal de Cuentas de **España** (#33) o el mapa interactivo [Municipalidades en el mapa](#) de la Oficina Superior de Auditoría (SAO) de **Eslovaquia** (#34).

## II) USO DE REDES SOCIALES

Diversas EFS emplean las redes sociales para difundir los resultados de auditoría y recoger opiniones e interactuar con la ciudadanía.

En [Chile](#) (#35), la CGR creó en mayo de 2016 el personaje de Contralorito, un loro azul animado, para interactuar con la ciudadanía de manera cercana y amigable a través de su cuenta oficial de X (antes Twitter) @ContraloritoCGR. Este personaje, con más de 170.000 seguidores, se ha convertido en una herramienta efectiva para difundir la labor de la Contraloría. A través de memes y segmentos didácticos, Contralorito informa y educa sobre temas como la integridad y la protección del erario. Además, la cuenta se utiliza para informar sobre las gestiones de la CGR, promover la participación ciudadana en iniciativas como la Primera Estrategia Nacional Anticorrupción, y reforzar el contenido de la CGR con un toque más relajado y accesible. La figura de Contralorito se ha extendido más allá de las redes sociales y ha aparecido en eventos oficiales de la CGR y en videos en TikTok para reforzar los mensajes que conciencien sobre el control. Este enfoque único en la utilización de redes sociales por parte de una entidad fiscalizadora superior destaca por su estilo amigable, informal y dialogado y ha logrado un acercamiento a la ciudadanía.



La CGR de Chile lanzó en 2016 Contralorito, un loro azul animado, para comunicarse de forma cercana con la ciudadanía a través de su cuenta de X. Este personaje se ha convertido en una herramienta clave para promover el trabajo de la Contraloría.

Otro uso destacado de las redes es el de la EFS de [Australia](#) (#24), que utiliza X para animar a contribuir con las auditorías. En los mensajes, emplea imágenes y enlaza el sitio web desde el cual la ciudadanía puede hacer aportes al proceso de control específico.

Por su parte, la Auditoría General de los [Estados Unidos](#) (#36) difunde en X información de control en formato periodístico, con resúmenes de informes y visualizaciones. También produce [pódcast](#) con entrevistas sobre asuntos relevantes de control y presentación en audio de los resultados de informes de auditoría. La Contraloría de [Costa Rica](#) (#37) también produce un [pódcast](#), Voces transparentes, dedicado a temas de control público de interés ciudadano, con un lenguaje sencillo y comprensible, y con la participación de personas expertas de la entidad e invitadas.

La EFS de [Reino Unido](#) (#38) sube contenido de síntesis de hallazgos mediante videos en X y YouTube y así ilustra los datos distintivos de cada auditoría. Un ejemplo es una auditoría que muestra que, mientras algunos [niños con necesidades educativas especiales y discapacidades](#) que asisten a escuelas primarias y secundarias tradicionales reciben apoyo de alta calidad, muchos otros no reciben la ayuda que deberían. En un video de dos minutos animado con íconos, cifras y breves textos que supera las 1.400 reproducciones se concluye que el sistema está bajo serias presiones financieras y de desempeño, lo que lleva a que las escuelas sean menos inclusivas. Además, se informa de que el número de estudiantes con mayores necesidades de salud y educación y planes de cuidado incrementó entre 2018 y 2019, como también la cantidad de niños que asisten a escuelas especiales. A su vez, se identificó que entre 2017 y 2018, los consejos escolares sobreejecutaron el presupuesto para estudiantes con mayores necesidades y que la brecha se completó con reservas escolares, que disminuyeron en un 80% en los últimos cuatro años. Así, se recomienda al gobierno actuar con celeridad para que el sistema educativo de apoyo a los niños con necesidades especiales sea sostenible financieramente y asegurar que todos los estudiantes reciben el apoyo de calidad que merecen.

La Corte de Auditoría de los [Países Bajos](#) (#39) recibe opiniones y comentarios de la ciudadanía a través de redes sociales como LinkedIn y X. La EFS utiliza X para anunciar nuevos informes y debates sobre su contenido en el Parlamento.

Por otro lado, la EFS de [Sudáfrica](#) (#40) también sintetiza en piezas gráficas, no animadas, los resultados de los ejercicios auditores. Si bien en estos casos se advierte un uso activo de las redes para llegar a una audiencia no especializada en control y facilitar la interpretación de los reportes, no se evidencia interacción o replicabilidad de los contenidos.

A diferencia de los casos resaltados, generalmente, las EFS se valen de las redes sociales como medio para difundir informes, gacetillas, memorias institucionales, búsquedas de personal y actividades oficiales. Se trata de un estilo informativo, despersonalizado, que replica

contenidos ya disponibles en la web oficial. No se observa que se creen contenidos adicionales a excepción de videos, ya sea de síntesis de noticias o con mensajes de las autoridades de las EFS, o bien fotos de ejercicios de auditoría en campo. En general, se presentan hallazgos de auditoría en versión sintética y se realizan anuncios de interés asociados a la labor de la entidad. En otras palabras, prevalece la difusión en clave informativa sobre la interacción.

## 3.2. Monitoreo de obra pública

Una esfera del control en la que se pone de manifiesto el impacto de la participación ciudadana es en los procesos de gestión de obra pública. Las EFS, encargadas de fiscalizar este ámbito, pueden generar mecanismos de participación que les permitan amplificar el impacto del control y detectar irregularidades. Para ello, algunas entidades han desarrollado sistemas de gestión y aplicaciones para el monitoreo de la ejecución de obra pública.

### CUADRO 4

#### Listado de casos sobre monitoreo de obra pública

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
41	Perú	INFOBRAS	O	PO, HA, GR, VD, IS	OP, VC	E	C	PS	3
42	Perú	Monitores ciudadanos de control	M	AP	OP, VC	E	C	PN	4
43	Chile	Geo-CGR	O	PO, HA, GR	OP, VC	E	C	PS	3
44	Colombia	ControlApp – Función inversiones públicas	O	PO, AP	OP, VC	E	C	PN	3

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

Desde el año 2012, la Contraloría General de la República de **Perú** (#41) implementa INFOBRAS, una **herramienta** que permite registrar y articular información de las obras públicas, así como realizar el seguimiento de las mismas, contando con información objetiva y verificable en tiempo real, respecto de su ejecución, avances físico y financiero, variaciones en el costo y el plazo de ejecución, liquidación, gastos de operación y mantenimiento, entre otros. Este sistema web busca fortalecer la transparencia en la ejecución de las obras públicas a nivel nacional ejecutadas por las entidades públicas que se encuentran bajo el ámbito del Sistema Nacional de Control. Ante todo, la iniciativa alienta la participación ciudadana a través del envío de comentarios, sugerencias y fotografías de las obras, en particular de aquellas que se ejecutan en sus jurisdicciones y sobre las cuales pueden advertir a la CGR si no se registran avances.



Desde 2017, la Contraloría de Perú intensificó el control de obras públicas mediante el programa Monitores Ciudadanos de Control, que facilita la participación ciudadana en la supervisión de estas obras a través de formularios diseñados para detectar incumplimientos.

En esta misma línea, desde 2017 la Contraloría de Perú (#42) profundizó el control de obras a partir de la implementación del programa Monitores ciudadanos de control (MCC). La **iniciativa** promueve la participación de la ciudadanía en la verificación de la correcta ejecución de obras públicas. Lo hace través de unos formularios desarrollados por la propia CGR para recolectar información durante la visita a la obra y así detectar oportunamente posibles situaciones de incumplimiento. Los MCC verifican, por ejemplo, la presencia del residente o supervisor de obra (cuya ausencia resulta uno de los problemas más recurrentes); la existencia de un expediente técnico aprobado con sellos, firma y la resolución de aprobación; la existencia de un cuaderno de obra legalizado y firmado por el residente o supervisor; si la obra cuenta con cartel de obra, etc. Desde la emergencia del Covid-19, se adaptó el programa a la vigilancia virtual: las convocatorias se hicieron por redes, las capacitaciones para los MCC se realizaron en forma virtual y se implementó un operativo de vigilancia remota, en particular sobre programas de gobiernos locales para ejecutar el

presupuesto en compras directas de canastas de alimentos para familias necesitadas. Para ello, se capacitó a los MCC para ingresar en los sistemas de información de compras públicas y se les enseñó cómo entrar en cada enlace para identificar el documento que los gobiernos locales debían registrar y publicar. El control se enfocó en la calidad de la información que debían registrar las autoridades locales sobre las compras de canastas básicas. Los resultados de esta experiencia dan cuenta del impacto que puede tener la participación en el monitoreo de obra pública de forma virtual y valiéndose de la tecnología, ya que no solo se mantiene contacto con la CGR vía plataforma web, sino también a través de una aplicación móvil desarrollada por la entidad.

Otro caso de monitoreo de obra pública es el Sistema GEO-CGR, Control ciudadano de obras, implementado por la Contraloría General de la República de **Chile** (#43). Se trata de un [portal](#) que permite visualizar las obras públicas que se están construyendo en cada comuna o zonas de interés, conocer más detalles de una obra en particular y colaborar con la entidad en la fiscalización de estas. Es una propuesta para que los ciudadanos devengan fiscalizadores enviando alertas o bien realizando sugerencias o denuncias. La plataforma interactiva permite navegar por comunas o distintas zonas de interés y utilizar los filtros para encontrar las obras que se están construyendo o se construyeron en distintos períodos de tiempo. Este desarrollo de la CGR cuenta con la participación de las distintas entidades públicas del país que transparentan la información de sus contratos en esta plataforma. GEO-CGR es una plataforma interoperable con el mecanismo de denuncias en línea de la CGR, de manera que los usuarios pueden clicar sobre un punto georreferenciado y, en caso de que detecten alguna irregularidad vinculada a dicha obra, completar el formulario de denuncia. Durante 2019, se llevó a cabo un [rally de datos](#), un concurso para promover la fiscalización ciudadana a obras públicas con información disponible en el portal Geo-CGR y el sitio [www.geomop.cl](http://www.geomop.cl).

La CGR de **Colombia** lanzó el portal y la [aplicación móvil ControlApp](#) (#44), que ofrecen herramientas para la comunicación bidireccional con la ciudadanía y para el control de los recursos públicos. ControlApp cuenta con cuatro funcionalidades: **i)** dialogue con el contralor, **ii)** quiero hacer una petición, **iii)** opine sobre inversiones públicas y **iv)** quiero vigilar los recursos públicos. En la sección iii, los ciudadanos pueden ubicar los proyectos de su interés en mapas georreferenciados y dar su opinión sobre el desarrollo de las obras, así como enviar imágenes relacionadas. La Contraloría permite enviar comentarios sobre dos proyectos: Compromiso Colombia y Elefantes Blancos, que corresponde a las obras inconclusas en el país.

### 3.3.

## Transparencia presupuestaria y compras públicas

Una de las principales funciones de las EFS es la fiscalización de las cuentas públicas: el control de los presupuestos y gastos vinculados a distintos programas y la gestión de compras y contrataciones públicas. La participación ciudadana en estas tareas contribuye a visibilizar el trabajo de las entidades, a promover un mayor impacto del control, a hacer más transparentes procesos y a generar canales que contribuyan a detectar irregularidades o potenciales desvíos de fondos públicos.

#### CUADRO 5

#### Listado de casos sobre transparencia presupuestaria y compras públicas

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
45	Georgia	Monitor de presupuesto	O	PO, HA, GR, DA, VD	TP, VC	P	C	PS	3
46	Costa Rica	Sistema de consulta de presupuesto público (SIPP)	O	PO, IS, HA, DA	TP	DS	C	PS	2
47	Costa Rica	Sistema de consulta de compras con fondos públicos (SIAC)	O	PO, IS, HA, DA	TP	DS	C	PS	2
48	Reino Unido	Rastreador de costos Covid-19	O	PO, HA, DA, VD	TP	DS	C	PN	2
49	Perú	Monitor de control y transparencia Covid-19 y aplicativo informático	O	PO, VD	TP	DS	C	PN	2

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

Una práctica en esta línea es la liderada por la Oficina de Auditoría de Estado de **Georgia** (#45) a través del Monitor presupuestario, una [plataforma](#) interactiva de visualización de información presupuestaria y comunicación bidireccional que alienta la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Además de integrar datos de varios tipos de agencias gubernamentales y proporcionar información presupuestaria integral (que incluye 100 informes de auditoría por año, gastos de más de 60 organismos públicos, presupuestos de 76 municipios e información sobre cerca de 400 programas y subprogramas), el monitor brinda la oportunidad de identificar irregularidades o deficiencias en la gestión de las finanzas públicas, revelar los riesgos relacionados con la corrupción y eliminarlos, así como implicar a la ciudadanía en la planificación de auditorías.



## La Contraloría General de la República de Costa Rica implementa diferentes sistemas para fortalecer la transparencia fiscal y en compras públicas.

Por su parte, la Contraloría General de la República de **Costa Rica** implementa diferentes sistemas para fortalecer la transparencia fiscal y en compras públicas. Uno de ellos es el Sistema de consulta de presupuesto público (SIPP) (#46), un [portal](#) que muestra los grandes grupos de ingresos y de gastos de cada una de las instituciones del sector público y su comportamiento histórico. “Conozca en qué se gasta su dinero” es un micrositio que también detalla el presupuesto inicial, presupuestos extraordinarios, modificaciones e informes de ejecución; así como los resultados esperados y alcanzados de sus proyectos. A través de buscadores de información y gráficos interactivos, persigue contribuir con la vigilancia proactiva del uso de los fondos públicos, promover el control político y ciudadano y, en última instancia, mejorar la gestión de la hacienda pública. Del mismo modo, el Sistema de consulta de compras con fondos públicos (SIAC) (#47) es un portal de consulta ciudadana sobre los procesos de adquisición de bienes y servicios que recopila y presenta los datos sobre los procedimientos de contratación y los agrupa por sectores, instituciones, procedimientos, adjudicatarios y subpartidas. Esta plataforma en línea también ofrece herramientas interactivas para la consulta y descarga de información, lo que promueve la vigilancia ciudadana sobre los recursos públicos.



A raíz de la pandemia del coronavirus, diversas EFS han desempeñado un rol clave en la supervisión de los gastos realizados durante la emergencia. Así, la Oficina Nacional de Auditoría de Reino Unido (#48) lanzó un rastreador de costos Covid-19, una [herramienta](#) interactiva que reúne datos de todo el gobierno nacional. La EFS proporciona estimaciones del costo de las medidas anunciadas en respuesta al Covid-19 y cuánto ha gastado el gobierno en ellas hasta la fecha (cuando esta información está disponible públicamente o la hayan proporcionado los departamentos gubernamentales a la EFS). Se puede acceder a la información mediante tablas interactivas y se descargar en formatos abiertos. El objetivo del rastreador es aumentar la transparencia y promover el escrutinio y la responsabilidad parlamentaria del gasto público.

En esta misma línea, la Contraloría General de la República de **Perú** (#49) desarrolló el [Monitor de control y transparencia Covid-19](#), que sirvió para ofrecer a la población información diaria de la cobertura de los servicios de control desplegados por el Sistema Nacional de Control y sus principales hallazgos y resultados. Aprendiendo de esta experiencia, parece evidente la necesidad de expandir el control concurrente a toda contratación importante de bienes, servicios u obras de manera permanente y al margen de situaciones de emergencia.

## 3.4

# Tecnología y datos abiertos: colaboración con actores externos para el desarrollo de soluciones innovadoras

Las EFS también buscan dar a conocer su trabajo a actores que pueden interpretar la información volcada en los informes, analizarla y reutilizarla en ejercicios propios o visibilizarla ante los medios o la comunidad en general. En las experiencias de este tipo destaca el interés de las EFS en aunar esfuerzos colectivos para generar soluciones innovadoras que incrementen el impacto de la fiscalización.

Los ejercicios de colaboración entre las EFS (u otros organismos de control) y actores externos pueden tomar distintas formas –virtuales o presenciales, en formato de paneles o talleres– y generar impactos positivos en la visibilización de la información de control y en la articulación de acciones específicas que informen y mejoren la calidad de las políticas públicas y programas de gobierno. Todas estas prácticas tienen en común la dinámica participativa que proponen tomando como disparador la labor de gestión y de fiscalización sistematizada en páginas web oficiales y documentos de carácter público. El

punto de partida es la información oficial presentada en plataformas digitales, de carácter más o menos interactivo. Del mismo modo, se propone el uso de estos datos, su análisis y reutilización con miras a identificar problemas y soluciones a desafíos públicos en distintas áreas y con enfoques inclusivos, ya sea para incorporar la perspectiva de género como para apelar a grupos vulnerables. Más aún, y en línea con el diagnóstico generalizado sobre el desconocimiento ciudadano de la labor de control y del bajo impacto de los informes de auditoría, estas iniciativas revalorizan las alianzas con la sociedad civil, el periodismo y otros actores para visibilizar y jerarquizar la importancia de la información que producen las instituciones públicas.

## CUADRO 6

### Listado de casos sobre datos abiertos

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
50	Paraguay	Portal de datos abiertos	O	DA	IDA	N/A	C, OSC	PN	1
51	Colombia	Portal de datos abiertos	O	DA	IDA	N/A	C, OSC	PN	1
52	Argentina	Organismos de control y gobierno abierto	O	DA	IDA	N/A	OSC	C	3
53	México	Rally de datos: explorando datos para el desarrollo sostenible	O	DA	IDA	N/A	C, OSC	C	3
54	Chile	Rally datos en la calle: controlando con datos abiertos las obras públicas	O	DA	IDA	N/A	C, OSC	C	3
55	Argentina	ExploraDatos por la #MejoraDelGasto para el Desarrollo Sostenible	O	DA	IDA	N/A	C, OSC	C	3
56	Tailandia	Hackatón Auditoría del mañana	O	AP	IDA	N/A	C	C	3

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de un compromiso del Gobierno paraguayo en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), la Contraloría General de la República de **Paraguay** (#50) creó un [portal de datos abiertos](#) que permite acceder a datos de rendición de cuentas del Fondo Nacional de Inversión Pública y Desarrollo (Fonacide), así como de regalías. La EFS de **Colombia** (#51) también ha establecido un [portal de datos abiertos](#) en el que publica, por ejemplo, la certificación de ingresos corrientes de libre destinación, las peticiones de competencia de la CGR, e información presupuestaria de distinto tipo.



La Contraloría General de la República de Paraguay creó un portal de datos abiertos que permite acceder a datos de rendición de cuentas del Fondo Nacional de Inversión Pública y Desarrollo, así como de regalías.

Un ejemplo de ejercicio colaborativo con datos abiertos es el de la Auditoría General de la Nación (AGN) de **Argentina** (#52), que en 2015 –junto a otros organismos de control y garantes de derechos (la Procuración Penitenciaria de la Nación y la Defensoría del Pueblo)– organizó el evento [Organismos de control y gobierno abierto](#). El objetivo del [encuentro](#) fue, por un lado, generar un espacio de reflexión e intercambio de buenas prácticas que implementan los organismos de control en materia de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas; y por otro lado, identificar puntos de entrada para que las EFS de la región –y en particular, de Argentina– se involucren en la agenda de gobierno abierto y contribuyan a fortalecer el proceso en sus respectivos países. El evento incluyó talleres de trabajo multiactorales. Por ejemplo, con la consigna “reutilizando datos abiertos” se realizaron sesiones en las que periodistas y activistas de datos presentaron la labor de los organismos de control destacando el tipo de información que producen y los actores con quienes interactúan. También presentaron aplicaciones basadas en el trabajo con datos abiertos y herramientas que emplean o podrían utilizar los organismos de control para facilitar la visualización, comprensión y reutilización de la información con miras a un mejor acceso y entendimiento de la ciudadanía.

El objetivo de estas charlas fue adentrarse en las potencialidades y usos de estas herramientas, así como de aplicaciones y estrategias basadas en una política de datos abiertos a fin de orientar el trabajo en grupos posteriormente. Así, en un formato hackatón<sup>5</sup> se trabajó en dinámica colaborativa para la propuesta y/o diseño de aplicaciones basadas en datos abiertos. Cada grupo contó con un mentor especializado en el trabajo con datos y de personal del organismo de control es cuestión. Con el apoyo de programadores –y con las bases de datos que acercaron los participantes o pusieron a disposición las instituciones–, se buscó diseñar prototipos de visualizaciones y aplicaciones para facilitar el acceso a información que producen los organismos de control y fomentar su utilización pública. Entre las fuentes más utilizadas se encuentran las publicadas por la Procuración Penitenciaria de la Nación en su portal de datos abiertos sobre la situación de las personas privadas de libertad, bases que incluyen serias vulneraciones de derechos reportadas por el organismo en sus auditorías.

Por otro lado, desde 2017, la Iniciativa Global para la Transparencia Fiscal (GIFT) ha estado impulsando lo que se conoce como [rallies de datos](#). Estos eventos tienen como objetivo promover la colaboración entre entidades gubernamentales y la sociedad civil para mejorar la retroalimentación en la administración de proyectos de inversión pública. Un caso destacado fue el evento realizado en **México** (#53) en el contexto del Día internacional de los datos abiertos celebrado el 6 de marzo de 2021.

En **Chile** (#54), el [rally](#) reunió a un amplio grupo de actores, incluyendo asociaciones del sector de la construcción, representantes del sector privado, el Ministerio de Obras Públicas y la Contraloría General de la República (CGR). Los participantes tuvieron acceso a datos de obras públicas a través del portal [Geo-CGR](#) y el sitio web [geomop.cl](#). Pudieron examinar mapas georreferenciados, descargar información, inspeccionar proyectos de interés y realizar fiscalizaciones sobre el terreno. Lograron identificar aspectos clave como el avance de las obras, los contratistas, el presupuesto total y los plazos de ejecución.

En **Colombia**, los eventos del [#RallyColombia](#) de 2018 y 2019, junto con el Dataquest de 2019, influyeron en el Plan Nacional de Desarrollo. Se integraron presupuestos transversales al proceso presupuestario, enfocados en género, paz e inclusión de grupos indígenas.

GIFT también ha promovido los eventos [ExploraDatos](#) bajo el lema #MejoraDelGasto para el Desarrollo Sostenible en 2019 y 2020, con la colaboración de organizaciones de la sociedad civil y ministerios de finanzas de diversos países (Argentina, Colombia, Costa Rica, Indonesia, México, Sudáfrica y Uruguay). En **Argentina** (#55), se celebró este evento en 2019, donde el Ministerio de Finanzas presentó su portal de datos abiertos a la sociedad civil, periodistas

---

<sup>5</sup> Un hackatón es un encuentro de programadores en el que se busca, a través de su trabajo colaborativo, dar una respuesta a un reto o problema.

y otros participantes. Los equipos trabajaron sobre distintas asignaciones presupuestarias, buscando reasignaciones, políticas públicas relevantes, inversiones en áreas clave, distribución geográfica del gasto y cumplimiento de objetivos de política pública, utilizando diversos medios para exponer sus hallazgos. El equipo con la mejor presentación tuvo la oportunidad de competir internacionalmente, y el segundo lugar en Argentina profundizó su investigación, publicando un análisis sobre la distribución de leche fortificada, lo que motivó al gobierno a mejorar la publicación de indicadores de desempeño y objetivos programáticos.

Por último, la Oficina de Auditoría de Estado de **Tailandia** (#56) llevó adelante el hackatón [Auditoría del mañana](#), un concurso de ideas con jóvenes para proponer iniciativas para el cuidado del dinero y los bienes del Estado. El [proyecto premiado](#) por la EFS se vincula con herramientas de comunicación bidireccional a través de una aplicación móvil.

## 3.5

# Formación y sensibilización sobre la importancia del control

Una dimensión del trabajo auditor que escapa a las fases del ciclo de auditoría se vincula a la promoción de una cultura de control a través de actividades de sensibilización y formación. En algunos casos, estas iniciativas las lideran las EFS con el propósito de involucrar a niños y jóvenes, bajo la premisa de que la importancia del control y buen uso de los recursos públicos es un tema que hay que impulsar en estudiantes como principio de una democracia participativa. En otros casos, las actividades de formación apelan a grupos específicos que pueden desempeñar un rol clave en ejercicios de auditoría y que, por tanto, deben involucrarse en capacitaciones específicas. En todas las experiencias sobresale el interés de las EFS en posicionar y visibilizar su trabajo con la perspectiva de aunar esfuerzos colectivos para fortalecer la independencia e impacto del control.

## CUADRO 7

## Listado de casos sobre formación y sensibilización

N°	País	Caso	En línea/mixto	Tecnología <sup>1</sup>	Tema <sup>2</sup>	Fase <sup>3</sup>	Usuarios <sup>4</sup>	Nivel de implementación <sup>5</sup>	Nivel de participación <sup>6</sup>
57	Chile	Comunidad de contralores ciudadanos	O	PO	F	N/A	C	PS	2
58	Costa Rica	Juntos somos más: Programa de vinculación ciudadana-CGR	M	VC	F	N/A	C, OSC	PS	3
59	Perú	Audidores juveniles	O	PO	F	N/A	E	PS	3
60	Argentina	Aula AGN	M	VC	F	N/A	E	PS	2

<sup>1</sup> PO: plataforma en línea (*online*), AP: aplicación móvil, AU: automatización de procesos, ML: aprendizaje automatizado (*machine learning*), VC: videoconferencia, DA: datos abiertos, VD: visualización de datos, HA: herramienta interactiva, RS: redes sociales, IS: interoperabilidad de sistemas de información, GR: georreferenciación.

<sup>2</sup> DC: denuncias ciudadanas, PC: propuestas ciudadanas, VC: veedurías ciudadanas, SR: seguimiento de recomendaciones, CA: comunicación de auditorías, OP: monitoreo de obra pública, TP: transparencia presupuestaria, IDA: innovación y datos abiertos, F: formación.

<sup>3</sup> P: planificación, E: ejecución, DS: difusión y seguimiento, N/A: no aplica.

<sup>4</sup> C: ciudadanos/as, OSC: organizaciones, E: estudiantes secundarios.

<sup>5</sup> PS: práctica sostenida (>5 años), PN: práctica nueva (<5 años), C: caso (única vez).

<sup>6</sup> 1: básico, 2: bajo, 3: intermedio, 4: alto.

Fuente: Elaboración propia.

La Contraloría de **Chile** (#57) impulsa el programa Comunidad de contralores ciudadanos. Como parte de sus [actividades de formación](#), la CGR ofrece un curso de contralores ciudadanos, que es gratuito, autogestionado y compuesto por seis módulos con ejercicios y una evaluación final. Los inscritos que aprueban esa prueba reciben una certificación. La EFS decidió involucrar a miembros de la comunidad de contralores ciudadanos durante 2019 para validar información de dos productos en materia de transparencia de su sitio web: i) el desarrollo de la sección sobre preguntas frecuentes (FAQ) para identificar que en las respuestas se utilizara un lenguaje simple e inclusivo entendible para el público en general, y ii) la sección sobre transparencia proactiva, a efectos de identificar ítems vinculados a la ejecución presupuestaria por parte de la CGR susceptibles de ser divulgados de manera pública más allá de lo establecido en la ley. De esta forma, sin distinción de edad, se utiliza la tecnología para llevar adelante actividades de capacitación que en última instancia habilita la participación ciudadana en la labor de la EFS.

La Contraloría General de la República de **Costa Rica** (#58) implementa [Juntos somos más: Programa de vinculación ciudadana-CGR](#). Esta iniciativa se conforma de una serie de

proyectos de diversas áreas con la finalidad de empoderar a ciudadanos comprometidos o/y organizados en sus comunidades para la participación consciente. Entre esos proyectos se incluye el denominado Cada uno cuenta, que aspira a empoderar a los ciudadanos en sus derechos y deberes, así como brindarles conocimientos básicos sobre la hacienda pública. De esta manera, pueden coadyuvar en la fiscalización de los fondos públicos. Además, se les hace partícipes de un mecanismo por el cual, una vez formados, puedan incidir fiscalizando o contribuyendo a que la Administración resuelva asuntos de su interés como comunidad. Otros proyectos son Contralores juveniles, dirigido a jóvenes (13-17 años) y Galardón de probidad, que prevé actividades lúdicas para niños de 4 a 12 años.

Además de estos casos específicos, diversas EFS desarrollan programas de formación y sensibilización como, por ejemplo, la CGR de **Perú** (#59) a través del [programa Auditores juveniles](#) y la AGN de **Argentina** (#60) con la propuesta [Aula AGN](#).





---

# 4



## Conclusiones



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL FISCAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

# Conclusiones

---

La información recolectada y analizada en este informe en relación con experiencias de participación ciudadana en el control a través de herramientas digitales da cuenta de la existencia de prácticas diversas en distintos países del mundo y en las EFS de diseño institucional y composición diferente.

Los casos relevados hacen referencia a iniciativas implementadas por las EFS en todas las fases del proceso auditor, lo que muestra la transversalidad de la participación como principio que impregna procesos y se enraíza en la misión institucional de muchas EFS.

Mientras que todas las experiencias involucran la participación de la ciudadanía, tanto en términos de público general (en el 73% de los casos relevados) como de manera organizada (en el 8% de los casos, que es en los que se apela a organizaciones de la sociedad civil), las modalidades e intensidad de la participación difieren.

Algunos mecanismos se limitan a políticas de transparencia activa, comunicación y difusión, de manera que reflejan un primer nivel de participación ciudadana, que en la escala de la International Association for Public Participation (IAPP) se categoriza como información y que remite a los niveles básico y bajo de participación de acuerdo con la escala del modelo de madurez propuesto por la Declaración de Punta Cana de la OLACEFS. Estas prácticas implican una relación entre la EFS y la ciudadanía poco interactiva y dirigida principalmente a ciudadanos individualmente considerados, al reconocerles su derecho al acceso a la información y petición, así como a la presentación de denuncias, sin mayor involucramiento posterior. Este tipo de prácticas representan más de la mitad de los casos mapeados.

La transparencia y la rendición de cuentas de la entidad y el acceso público a los productos de control son una precondition para que los ciudadanos se involucren más y de manera más efectiva. Muchos de los casos documentados reflejan la incorporación de este tipo

de prácticas y profundizan al generar instancias de comunicación de doble vía con la ciudadanía y grupos específicos. Se relevaron más de 20 casos clasificados como de nivel intermedio de acuerdo con el modelo de madurez de la OLACEFS, lo que implica una relación directa entre la EFS y la ciudadanía mediante mecanismos de formación y el uso de herramientas o medios para su incidencia en las distintas etapas del proceso de fiscalización (planificación, ejecución y seguimiento). Se trata de instancias de consulta, involucramiento y colaboración a la luz del espectro de la participación pública de la IAPP, es decir, casos donde hay una bidireccionalidad en la relación entre las EFS y la ciudadanía y la posibilidad de incidencia real de esta última en los procesos de fiscalización. De este tipo de prácticas pueden extraerse los mejores aprendizajes para fortalecer el componente ciudadano de las políticas de control fiscal.



La transparencia y la rendición de cuentas de la entidad y el acceso público a los productos de control son una precondition para que los ciudadanos se involucren más y de manera más efectiva.

Por otro lado, el relevamiento de experiencias presentado en este informe incluye mecanismos de vinculación ciudadana que se desarrollan completamente en línea y otros que utilizan herramientas digitales de manera complementaria. Ejemplos de lo primero son las plataformas en línea de denuncia o sugerencias ciudadanas (Chile), las audiencias virtuales (Perú), la apertura de auditorías en curso para recibir aportes (Australia) y la auditoría participativa sobre infraestructura escolar (Países Bajos), entre otros. Ejemplos de lo segundo son las veedurías ciudadanas sobre obra pública (Perú) o sobre programas sociales (Panamá), que se llevan a cabo en el territorio y conectan con aplicativos digitales de las EFS. En algunos casos, los mecanismos de participación comenzaron sin ser digitales e incorporaron herramientas en línea en el último tiempo, sobre todo, debido a la pandemia del Covid-19, que limitó las actividades presenciales y aceleró el proceso de digitalización de muchas EFS. En cuanto a la tecnología utilizada, su complejidad va desde herramientas simples como portales web y formularios electrónicos hasta aplicaciones móviles, sistemas de información geolocalizada, analítica de datos para la toma de decisiones o la visualización de resultados de auditoría, y exploraciones en el uso de técnicas de aprendizaje automático. En este sentido, la

posibilidad de fortalecer la participación empleando en mayor o menor medida herramientas digitales ofrece un amplio abanico de posibilidades para innovar en mecanismos que, por un lado, permitan mejorar las acciones e impacto del trabajo auditor, y, por otro lado, empoderen a ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en tareas de fiscalización.

En la mayoría de los casos subyace un objetivo de fortalecer la institución, tanto en su reputación –de cara a aumentar la confianza ciudadana y generar apropiación de los productos de la entidad– como de mejorar las tareas de control y, por ende, la calidad y el impacto de los resultados de los ejercicios de auditoría. Algunas EFS utilizan métricas para evaluar el funcionamiento de los mecanismos, la evolución de la participación y su impacto ya sea en la visibilidad de la institución, como en el mayor uso de sus productos o en la efectiva implementación de sus recomendaciones.

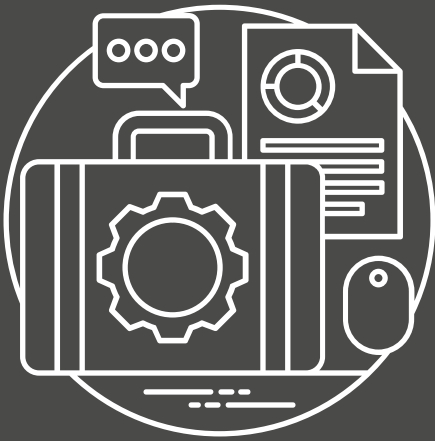
Un factor común a la mayoría de las buenas prácticas de participación ciudadana, aquellas de mayor ambición, es que cuentan con un fuerte respaldo a alto nivel institucional. En otras palabras, el apoyo de las máximas autoridades de la EFS es clave para que los mecanismos sean efectivos y sostenidos en el tiempo. Este respaldo se refleja –aunque no exclusivamente– a través de la institucionalización de las prácticas por la vía del marco normativo, como la adopción de resoluciones específicas que regulan los mecanismos o mediante la referencia a la participación en planes estratégicos de las entidades. El 71% de los casos incluidos en este informe fueron calificados como prácticas sostenidas, es decir, con vigencia igual o mayor a cinco años, lo que da cuenta de la sostenibilidad de las políticas, más allá de las personas que las impulsaron y de las innovaciones que se hayan producido en su modo de implementación.

Además de la planificación estratégica y el liderazgo institucional, los casos relevados ponen en evidencia la necesidad del trabajo articulado entre las distintas áreas dentro de las EFS para que los mecanismos de participación sean efectivos. En algunos casos existe una unidad específica con responsabilidades y competencias en materia de participación, mientras que en otras son las áreas de relaciones institucionales, planificación y comunicación las que lideran los esfuerzos y coordinan las estrategias con otras áreas para asegurar que las herramientas de participación sean efectivas.

Por último, la puesta en marcha de canales de involucramiento y diálogo con la ciudadanía también presenta algunos desafíos, sobre todo en la fase inicial de implementación. Por ejemplo, suelen surgir resistencias internas, tanto por la percepción de mayor demanda de trabajo como por los temores relacionados con la preservación de la independencia de la institución y con los riesgos de exponerse al escrutinio público. Sin embargo, los casos relevados también reflejan que es posible generar los incentivos internos adecuados y gestionar los riesgos eficazmente para reducir los posibles impactos negativos.

---

# 5



## Recomendaciones



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL FISCAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

# Recomendaciones

---

## 5.1 .

### Recomendaciones para incorporar mecanismos de participación ciudadana a través de herramientas digitales

#### I) PARTICIPACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

Las EFS podrían enriquecer el proceso de planificación anual incorporando mecanismos de participación que busquen identificar la demanda ciudadana y detectar áreas o temas de mayor preocupación pública (véase el Capítulo 3.1.1 de este informe).

#### **A** Llamar a participar en clave propositiva para aportar a la definición del plan anual de auditoría.

Existen formatos de participación en la planificación de ejercicios auditores, que trascienden las denuncias. Se recomienda considerar mecanismos como sugerencias de fiscalización como implementa la **CGR de Chile** (Caso 2); propuestas de auditoría, como hace la **AGN de Argentina** a través de su planificación participativa (Caso 1); peticiones ciudadanas, como sucede en la **EFS de República de Corea** (Caso 4), o sugerencias de auditoría, como lo hace la **EFS de Austria** (Caso 3). En todos estos casos se busca que los insumos ciudadanos agreguen valor al diseño del plan de control. Las dinámicas son eminentemente virtuales, si bien pueden complementarse con eventos públicos, ya sea para recibir información sobre las propuestas o a modo de rendición de cuentas, cuando se presenta la planificación anual y se informa de qué iniciativas han sido incluidas a propósito de sugerencias ciudadanas.

#### **B** Promover consultas focalizadas en la etapa de planificación de auditorías específicas.

Para maximizar la participación resulta fundamental identificar previamente al público interesado, el que a menudo se involucra en temas concretos sea por interés,

por verse afectado o por cercanía. Así, las EFS pueden considerar realizar llamados específicos a aportes sobre temas concretos que serán objeto de auditoría o convocar a la ciudadanía de un distrito o localidad en el que tendrá lugar un control.

### **C** Involucrar a actores específicos con conocimiento de los temas de auditoría.

Sea cual sea la modalidad de participación, es conveniente mapear previamente a los actores y organizaciones que trabajan temáticas de interés público que son a su vez objeto de control. Se trata de partes aliadas para involucrar en la planificación de auditorías aportando conocimiento del sector y de las áreas de riesgo.

## II) PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS: APORTES AL PROCESO AUDITOR

### **A** Promover mecanismos para integrar aportes ciudadanos en auditorías en curso a través de canales virtuales.

Una buena práctica es la de la **EFS de Australia** (Caso 24), que publica las auditorías de desempeño abiertas para recibir contribuciones ciudadanas. Las EFS pueden informar sobre los controles en curso o planificados y hacer un llamado a recibir opiniones y/o evidencia mediante un formulario. Esta convocatoria puede realizarse en redes o por correo electrónico, de manera general o a actores específicos con conocimiento e intereses en el objeto de control. De esta forma, se alienta la participación en una instancia clave del ciclo de auditoría y se pueden mejorar los hallazgos.

### **B** Integrar estrategias de *crowdsourcing*<sup>6</sup> para relevar información de valor para auditorías específicas.

Como hizo la **EFS de los Países Bajos** (Caso 25) con la plataforma *Check my school* cuando auditó la infraestructura escolar, las EFS pueden considerar estrategias de recolección masiva de opiniones al conducir ejercicios de fiscalización específicos en los que una amplia audiencia puede aportar información sobre percepciones en el uso de servicios. Es recomendable integrar los hallazgos y resultados en los informes finales de auditoría.

<sup>6</sup> El término *crowdsourcing* se refiere a la obtención de ideas, contenido o información mediante la solicitud de contribuciones de un amplio grupo de personas y, especialmente, de una comunidad en línea.

### **C** Incorporar mecanismos de participación en la auditoría de programas de interés público a través de la colaboración con organizaciones sociales.

Como sucede en la EFS de Panamá con la **aplicación** para monitorear el Plan Panamá Solidario (Caso 26), se pueden identificar programas de gobierno que movilizan amplios recursos y que tienen alto impacto social para integrar aportes ciudadanos. Las EFS podrían habilitar formularios para que la ciudadanía o grupos específicos realicen un control. En tal caso, es importante garantizar la capacitación adecuada de quienes reporten información, ya que deben tener conocimiento del programa bajo control, de su funcionamiento y del tipo de información y de relevamiento de la misma que realiza la EFS.

## III) SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

### **A** Crear herramientas de visualización de las recomendaciones concretas de los informes y su estado de cumplimiento, de modo similar a lo realizado por la [EFS de Lituania \(Caso 30\)](#), [Estados Unidos \(base de datos de recomendaciones –Caso 28– y monitor de acciones –Caso 29–\)](#) y del [Reino Unido \(Caso 31\)](#).

Se recomienda incluir la fecha del informe, el resumen de las recomendaciones formuladas, su estado de implementación y datos sobre las medidas adoptadas por los entes controlados para dar cumplimiento a las recomendaciones de auditoría, a modo de evidencia pública. Todo ello puede ser el punto de partida para desarrollos más interactivos, como un semáforo de cumplimiento de recomendaciones.

### **B** Publicar un buscador que facilite la identificación de recomendaciones y su estado de cumplimiento.

Un ejemplo puede ser la [EFS de Estados Unidos](#) o la [EFS del Reino Unido](#) y avanzar hacia la integración de buscadores de recomendaciones utilizando distintos filtros (según tipos de auditorías, organismos auditados, tema, año, estatus de implementación de las recomendaciones, etc.), la visualización de gráficos interactivos y la posibilidad de descarga de los datos en formatos abiertos.



#### IV) INNOVACIÓN CONTINUA

##### **A** Promover la colaboración con organizaciones de tecnología para potenciar el uso de productos de auditoría.

Una práctica que podrían explorar las EFS es la organización de eventos de colaboración para la apertura de datos que publica la institución en formatos abiertos (presupuestos, estadísticas que surgen de informes de auditoría, bases de datos de recomendaciones, etc.). Estas experiencias pueden tomar la forma de datatones,<sup>7</sup> donde el objetivo sea la apertura de los datos con esfuerzos colectivos de organizaciones, periodistas y comunidad interesada.

##### **B** Generar alianzas estratégicas y eventos colaborativos para el análisis y uso de la información que genera la EFS.

A partir de temas de interés público y en base a la información que produce la EFS mediante auditorías, pueden desarrollarse iniciativas como **rallies de datos**, como han hecho Argentina, Chile y México en proyectos de inversión pública (Casos 53, 54 y 55). Por ejemplo, podría haber convocatorias en torno al tema de infraestructura y convocar a grupos específicos como organizaciones de sociedad civil, cámaras empresariales, asociaciones de la construcción y el sector privado. Siguiendo el caso de Chile, que involucró al Ministerio de Obras Públicas y a la CGR para mejorar el monitoreo de la infraestructura pública, se puede facilitar el acceso a la información de las obras disponible en un mapa georreferenciado y descargar los datos, revisar las obras de interés e, incluso, proponer fiscalizarlas en el terreno.

##### **C** Coordinar espacios de innovación pública abierta junto a organizaciones de la sociedad civil.

Se pueden llevar adelante laboratorios en espacios de discusión e ideación de propuestas para implementar por la EFS para fortalecer su vinculación con la ciudadanía y el uso de los productos del control como informes. Es importante asegurar una metodología clara de trabajo y formar un equipo de diseñadores y facilitadores capaces de guiar el proceso y coordinar los espacios de encuentro con actores de la sociedad civil. En todos los casos, se debe tener presente el objetivo final del laboratorio: generar soluciones a desafíos que enfrenta la propia EFS en un aspecto de la gestión o hacia el afuera. Estos espacios pueden ser una incubadora

---

<sup>7</sup> Un datatón es una actividad colaborativa cuyo objetivo principal es trabajar alrededor de unos conjuntos de datos abiertos.

de proyectos para implementar por la entidad bajo la forma de prototipos y eventuales pilotos para ser testeados.



### **Impulsar la adopción de compromisos en el plan de acción de gobierno abierto como marco para fortalecer la participación ciudadana.**

Los planes nacionales ante la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) son un buen instrumento para dar un marco a la participación y para ampliar la comunidad de organizaciones que pueden trabajar como aliadas de la EFS. La entidad puede asumir compromisos específicos de cara a la ciudadanía o acompañar la implementación de iniciativas de otras instituciones, al tiempo que puede desempeñar un rol clave en la supervisión de las políticas comprometidas a nivel nacional.

## **5.2.**

# **Recomendaciones para una estrategia efectiva de participación ciudadana**

La planificación estratégica es fundamental para que una iniciativa de vinculación con la ciudadanía sea exitosa. Se deben establecer objetivos claros y razonables, asignar responsabilidades específicas, prever los recursos necesarios y evaluar los riesgos y dificultades que puedan surgir en la ejecución del proyecto. Los mecanismos de participación deben estar diseñados de manera tal que respondan a una necesidad de la EFS o de la ciudadanía y contribuyan de manera efectiva al control público. A su vez, resulta importante establecer qué clase de acciones pueden atender mejor a los retos que se plantean a la EFS en su labor, tienen mayor potencial de implementación exitosa y presentan mejores oportunidades de impacto en el contexto en que se desarrollarán. Todo esto conlleva el diseño de una estrategia integral y un plan de trabajo en el que deben considerarse diferentes elementos.

## I) GENERACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO, DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO

### **A** Identificar con claridad los desafíos a los que se quiere dar respuesta, el ámbito sobre el que se desplegará el mecanismo de participación, los objetivos que persigue y las acciones que hay que implementar.

El punto de partida es la necesidad que la propia EFS identifica para atender a los desafíos que se le presentan en el desarrollo de su misión y es clave definir el problema o reto que hay que atender. La participación podría contribuir a enfrentar algunos desafíos: **a)** se identifican brechas entre el interés ciudadano y la labor de la EFS su planificación de auditorías; **b)** se advierte un incumplimiento de las recomendaciones de auditoría; **c)** la entidad requiere mejorar su reputación, conocimiento y confianza pública; **d)** los ejercicios de auditoría requieren de apoyo para identificar de manera completa y oportuna potenciales irregularidades; **e)** los productos generados por la institución son subutilizados por actores externos, etc. Es fundamental que la propia entidad identifique los desafíos y áreas de mejora como parte de la construcción de un diagnóstico previo al diseño de los mecanismos de participación. A partir de la definición de los retos pueden trazarse objetivos relevantes y razonables y, a partir de allí, identificar las acciones que pueden dar cumplimiento a los mismos y resultar en una política efectiva de participación.

### **B** Evaluar adecuadamente el contexto:

¿Están dadas las circunstancias para llevar adelante la práctica de participación?  
¿Hay riesgos de abrir canales de vinculación ciudadana? ¿La coyuntura (política, social, institucional) es propicia para el desarrollo de la iniciativa?

### **C** Considerar las oportunidades para participar de manera efectiva:

¿Es posible generar espacios de participación que respondan a demandas reales y puedan canalizarse adecuadamente? ¿Se brindará información suficiente para que la participación sea significativa? ¿Se preverán canales que maximicen las posibilidades de involucramiento del público?

### **D** Identificar concretamente los resultados esperados:

¿Es posible identificar, más allá del principal objetivo de la práctica, otros secundarios que contribuyan a alcanzarlo? ¿Las actividades son adecuadas para lograr esos objetivos? ¿Qué resultados se espera alcanzar en el corto, mediano y largo plazo? ¿Con qué temporalidad se prevé implementar las acciones?

## **E** Asegurar una planificación que contemple las necesidades, intereses y puntos de vista de los múltiples actores involucrados:

¿Se han considerado las visiones y expectativas de todas las partes implicadas – tanto dentro como fuera de la EFS– en la definición de los objetivos de la práctica de participación? ¿Hay espacios para la acción coordinada que coincidan con las expectativas de todos los involucrados?

## **F** Definir en qué fase o fases del ciclo auditor se implementará el mecanismo de participación en función del problema identificado y los objetivos trazados.

**Planificación:** ¿Se busca recibir insumos de la ciudadanía para fortalecer el diseño de los planes anuales de auditoría o de auditorías específicas? ¿El público objetivo puede contribuir a identificar áreas de riesgo en temas específicos de auditoría?

**Ejecución:** ¿Puede el público detectar irregularidades o brechas en la implementación de políticas con una mirada diferente a la de la EFS que mejore los resultados de las auditorías?

**Difusión:** ¿Cómo puede el público utilizar la información que produce la EFS? ¿Se presenta la información de manera clara, sencilla y comprensible por actores no especializados en temáticas de fiscalización? ¿Pueden ser consumidos, analizados y reutilizados?

**Seguimiento de recomendaciones:** ¿Las conclusiones y recomendaciones de los informes son claras y comprensibles? ¿Cómo puede la EFS mejorar la comunicación de los resultados de manera que se generen de incidencia sobre los sujetos de control que lleven a una mejor rendición de cuentas?

## II) IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO Y MAPEO DE ACTORES

### **A** Identificar concretamente cuál es el público objetivo del o de los mecanismos de participación a implementar.

Es importante considerar: **a)** quiénes son los principales beneficiarios de los productos de control y de la labor de la EFS; **b)** quiénes son los más afectados por el bajo impacto del control y por las ausencias y deficiencias que pueda detectar la EFS en sus ejercicios de auditoría; **c)** quiénes son aliados potenciales para el fortalecimiento del impacto del control (OSC, grupos profesionales, asociaciones

científicas, instituciones académicas, etc.); **d)** quiénes son potenciales consumidores de la información que produce la EFS, y **e)** quiénes pueden directa o indirectamente ampliar la participación.

**B****Mapear las necesidades, intereses y expectativas de los distintos públicos objetivo.**

Es relevante analizar el perfil de los actores a los que se quiere convocar para definir cuáles son los mecanismos de participación más adecuados para involucrarlos. Algunas preguntas orientadoras para el mapeo incluyen: **a)** quiénes han estado trabajando en relación con agendas directa e indirectamente vinculadas a la fiscalización y han adquirido conocimiento en el campo; **b)** quiénes pueden hacer aportes significativos al trabajo de la EFS, a la vez que también se benefician del mismo; **c)** quiénes pueden cooperar con las iniciativas conjuntas en el mediano y largo plazo; y **d)** quiénes están comprometidos con la mejora de las políticas públicas y por lo tanto, están en posición de trabajar de manera colaborativa con la EFS.

**C****Diseñar mecanismos adaptados a los públicos específicos a los que se intenta llegar.**

Las prácticas de participación pueden apelar a un público en general, como la ciudadanía, o enfocarse en grupos específicos como OSC; organizaciones de investigación, instituciones académicas y profesionales; medios de comunicación; parlamentarios; organizaciones de base que trabajan en cercanía con usuarios de servicios públicos y programas estatales; entre otros. Dirigirse a un público especializado conlleva varias ventajas. Por un lado, es más fácil encontrar campos de acción coordinada cuando ambas partes están trabajando en función de la misma agenda. Por otro lado, los aportes son más relevantes y significativos para la labor de la EFS. Así como es fundamental definir al público al que se convocará, también deben identificarse los incentivos que podrían tener para participar y, sobre esa base, generar una estrategia de participación que beneficie tanto a los participantes como a la EFS.

**D****Establecer programas de capacitación ciudadana para la fiscalización.**

Para aumentar la eficacia de la participación ciudadana, es esencial desarrollar programas de capacitación que mejoren la comprensión y la participación de la ciudadanía. Un ejemplo destacado es el programa de **Monitores ciudadanos de control** de Perú (Caso 42), donde las personas participantes reciben formación sobre el funcionamiento del gobierno, el análisis de documentos y el acceso a la información pública. Estos programas pueden enfocarse en educar sobre procesos gubernamentales y las funciones de las EFS, y capacitar en técnicas de auditoría

social y control presupuestario, así como en el uso de herramientas digitales para la fiscalización.

### III) CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO, ESTABLECIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES, Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

La puesta en marcha de mecanismos de participación requiere una planificación que contemple quiénes estarán a cargo de cada tarea, tanto en el diseño como en la implementación y evaluación de estas. Para ello, es importante:

- A** Designar a una persona o equipo de trabajo responsable del plan, con un rol de coordinación general, que será quien administre la estrategia y reporte a las autoridades de la entidad.
- B** Involucrar tanto a áreas transversales de la institución (como la de participación y la de comunicación) como a las áreas misionales o equipos de auditoría.
- C** Asignar responsabilidades específicas a cada integrante del equipo de manera que sea claro el alcance de sus funciones y lo que se espera de su rol. Es importante identificar las necesidades, limitaciones y expectativas de cada una de las áreas involucradas y contemplarlas en el diseño del plan de trabajo.
- D** Establecer un cronograma de trabajo donde cada integrante del equipo conozca las actividades que hay que desarrollar en los plazos acordados y los resultados esperados de su participación, así como un mecanismo de reporte y seguimiento.
- E** Definir con anticipación si se cuenta con el personal necesario para llevar a cabo las actividades del proyecto y considerar la contratación de apoyos externos a la institución en caso de no contar internamente con las capacidades necesarias.
- f** Asignar los recursos necesarios para las actividades planificadas. Es recomendable identificar las actividades del plan y redactar un presupuesto detallado con los costos previstos, que pueden incluir: salarios del equipo de trabajo, costos de transporte, producción de materiales de comunicación, consultores externos, adquisición de tecnología, infraestructura, etc.

#### IV) MITIGACIÓN DE RIESGOS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

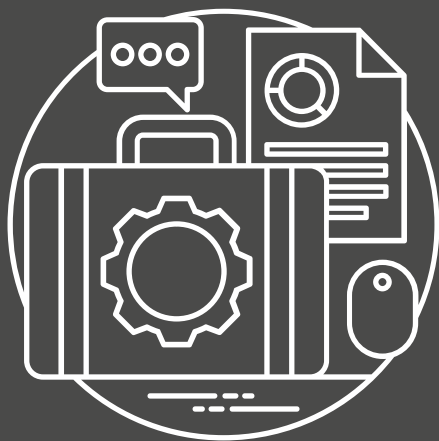
- A** Anticipar los obstáculos y riesgos para la implementación exitosa del proyecto y diseñar una estrategia para mitigarlos. Deben preverse las potenciales amenazas o riesgos, que pueden ser minimizados con una estrategia efectiva de planificación integral. Algunos ejemplos de riesgos son: **a)** resistencia a participar por parte de áreas internas de la EFS, **b)** falta de interés en participar por parte del público objetivo, **c)** falta de capacidad para participar de manera efectiva por parte del público objetivo, **d)** interferencia de intereses políticos de personas o grupos participantes, **e)** imposibilidad de satisfacer las expectativas del público participante, y **f)** falta de recursos para una implementación efectiva (financieros, infraestructura o personal).
- B** Identificar los resultados esperados (intermedios y finales), sus productos (los que materializan el cumplimiento de los resultados) y los indicadores asociados. A partir de ello se deben diseñar o seleccionar las herramientas apropiadas para el relevamiento de datos y establecer la secuencia prevista de pasos que deberían conducir a los resultados esperados. Por lo tanto, los indicadores deben centrarse en cada paso de esta cadena, e incluir tanto los datos cuantitativos (cantidad de participantes, cantidad de aportes, etc.) como los cualitativos (por ejemplo, las opiniones de los participantes a lo largo de la implementación del mecanismo de participación). A su vez, deben preverse las fuentes de información que permitirán medir el logro de los resultados. No pueden generarse indicadores ni métricas sin saber que los sistemas y registros disponibles pueden brindar esos datos durante la implementación del proyecto.
- C** El funcionamiento de los mecanismos de participación debe ser evaluado regularmente para proporcionar al equipo herramientas de mejora continua. La flexibilidad y la sensibilidad ante cambios inesperados son fundamentales para adelantarse a las dificultades que podrían surgir durante la etapa de implementación. Es así como el monitoreo continuo del proyecto resulta clave tanto para mitigar riesgos como para identificar logros parciales y potenciarlos.





---

# 6



## Bibliografía



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL  
FISCAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES

# Bibliografía

---

-  ACIJ-OLACEFS. 2020. Estudio de caso 4: Auditoría a la infraestructura escolar por la Corte de Auditoría de Países Bajos.
-  ACIJ-OLACEFS. 2021. Estudio de caso 2: Monitores ciudadanos de control en Perú.
-  Alianza para el Gobierno Abierto. 2019. Informe global: Democracia más allá de la urna electoral.
-  Anti-Corruption Headquarter. 2021. Repairs Map.
-  Bae, Y.-J., S. W. Choi, M. J. Kim y S. Kim. 2019. Leveraging ICT Platforms to Foster Citizen Engagement For Enhanced Public Accountability: the Korean experience. World Bank.
-  Banco Mundial. 2017. Curso en línea Engaging Citizens in the Audit Process: A New Frontier in Public Financial Management.
-  Banco Mundial. 2021. Supreme Audit Institutions Independence Index 2021 Global Synthesis Report. EFI Insight-Governance. Washington, DC: World Bank.
-  Banco Mundial y ACIJ. 2015b. E-Guide on Participatory Audit.
-  BID-OLACEFS. 2021. Mapeo de tecnología digital, datos e innovación de las EFS miembros de OLACEFS.
-  Canadian Audit and Accountability Foundation. 2021. How Audit Offices Collaborate with Civil Society.
-  Caprarulo, Guillén y Mendiburu. 2020. La participación ciudadana en la fiscalización: desmitificando falsas disyuntiva. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas.
-  Commission on Audit-Republic of the Phillippines. 2023. The Citizen Participatory Audit.
-  Cornejo, G. y R. Lavin. 2013. When Supreme Audit Institutions engage with civil society: Exploring lessons from the Latin American Transparency Participation and Accountability Initiative.

Dassen, N. et al. 2009. El fortalecimiento de la responsabilidad de los funcionarios públicos. Construyendo puentes entre organismos de control y sociedad civil. Fundación Poder Ciudadano.












- [🔗](#) Department of Economic and Social Affairs of the United Nations Secretariat, UNDESA. 2013. Citizen Engagement Practices by Supreme Audit Institutions.
- [🔗](#) EFS Argentina. 2023. Sitio web sobre planificación participativa.
- [🔗](#) EFS Australia. 2023. Sitio web sobre auditorías de desempeño.
- [🔗](#) EFS Austria. 2023. Llamado abierto a la participación ciudadana.
- [🔗](#) EFS Brasil. 2023. Sitio web sobre denuncias.
- [🔗](#) EFS Chile. 2019. *Rally* de datos Chile 2019: Concurso que promueve la fiscalización ciudadana en obras públicas.
- [🔗](#) EFS Chile. 2023a. Cuenta de X (antes Twitter) Contralorito: @ContraloritoCGR.
- [🔗](#) EFS Chile. 2023b. Sitio web GEO-GCR.
- [🔗](#) EFS Chile. 2023c. Sitio web sobre Contralores Ciudadanos.
- [🔗](#) EFS Chile. 2023d. Sitio web sobre sugerencias de fiscalización.
- [🔗](#) EFS Costa Rica. 2023a. Sitio web de consulta de compras con fondos públicos.
- [🔗](#) EFS Costa Rica. 2023b. Sitio web de consulta sobre presupuestos públicos.
- [🔗](#) EFS Costa Rica. 2023c. Sitio web sobre aplicación móvil.
- [🔗](#) EFS Costa Rica. 2023d. Sitio web sobre denuncias.
- [🔗](#) EFS Costa Rica. 2023e. Sitio web sobre el Programa Juntos somos más.
- [🔗](#) EFS Ecuador. 2023. Sitio web sobre denuncias.
- [🔗](#) EFS Eslovaquia. 2023. Sitio web Municipalities on the map.
- [🔗](#) EFS España. 2018. Sitio web sobre rendición de cuentas.
- [🔗](#) EFS Estados Unidos. 2019. Our Innovation Lab: Building a Sandbox for Audit Tech.
- [🔗](#) EFS Estados Unidos. 2023a. Sitio web Action tacker.

- [EFS Estados Unidos. 2023b. Sitio web Fraudnet.](#)
- [EFS Estados Unidos. 2023c. Sitio web Recommendations database.](#)
- [EFS Filipinas. 2023a. Sitio web Citizen Participatory Audit.](#)
- [EFS Filipinas. 2023b. Sitio web Citizens' Desk Reporting System.](#)
- [EFS Georgia. 2023. Budget monitor.](#)
- [EFS Guatemala. 2023. Sitio web sobre denuncias.](#)
- [EFS Kenia. 2021. Citizen involvement in Auditing.](#)
- [EFS Lituania. 2023. Portal con base de recomendaciones de auditoría.](#)
- [EFS México. 2023a. Sitio web ASF México desde el que se accede a la App Ciudadana.](#)
- [EFS México. 2023b. Sitio web sobre sugerencias de fiscalización.](#)
- [EFS Omán. 2023. Sitio web sobre denuncias.](#)
- [EFS Paraguay. 2023. Sitio web sobre denuncias.](#)
- [EFS Perú. 2020. El Control en los tiempos de COVID-19: Hacia una transformación del control.](#)
- [EFS Perú. 2021. Perú: Gestión de presupuesto en tiempos de Covid-19.](#)
- [EFS Perú. 2023a. Monitor de control y transparencia Covid-19.](#)
- [EFS Perú. 2023b. Sitio web CGR sobre alertas de control.](#)
- [EFS Perú. 2023c. Sitio web INFOBRAS.](#)
- [EFS Perú. 2023d. Sitio web sobre audiencias públicas.](#)
- [EFS Perú. 2023e. Sitio web sobre auditores juveniles.](#)
- [EFS Perú. 2023f. Sitio web sobre monitores ciudadanos de control.](#)
- [EFS Reino Unido. 2023a. Sitio web con rastreador de costos Covid.](#)
- [EFS Reino Unido. 2023b. Sitio web con rastreador de recomendaciones.](#)

- [EFS República Dominicana. 2023. Portal Ojo ciudadano.](#)
- [EFS Sudáfrica. 2014. Million bags of million rand.](#)
- [EFS Tailandia. 2023. Cuenta de X \(antes Twitter\) @StateauditThai.](#)
- [EUROSAI. 2018. Magazine 24.](#)
- [Global Initiative for Fiscal Transparency-GIFT. 2021a. Public participation in the audit process: Tracing the effects of social audits in Andhra Pradesh, India.](#)
- [Global Initiative for Fiscal Transparency-GIFT. 2021b. \*Rally\* Internacional #DatosEnLaCalle.](#)
- [Global Initiative for Fiscal Transparency-GIFT. 2021c. ExploraDatos por la #MejoraDelGasto para el Desarrollo Sostenible.](#)
- [Global Initiative for Fiscal Transparency-GIFT. 2023. Estudios de caso, buscador.](#)
- [Good Financial Governance in Africa. 2019. Ghana Audit Service Launches CITIZENEYE App, the First Public Service Rating App in Africa.](#)
- [Guillan Montero, A. 2012. Building bridges: Advancing transparency and participation through the articulation of Supreme Audit Institutions and civil society. 2nd Transatlantic Conference on Transparency Research.](#)
- [Guillan, A. y M. Mendiburu. 2020. La participación ciudadana en la fiscalización: Pieza central para una respuesta y recuperación abiertas. Alianza para el Gobierno Abierto.](#)
- [IDI INTOSAI. 2016. Guidance on supreme audit institutions´ engagement with stakeholders.](#)
- [IDI INTOSAI. 2020. Innovative SAIs going FAR 24 25 NOV Framing Webinars.](#)
- [IDI INTOSAI. 2021a. Marketplace, conversations with the US GAO Innovation Lab.](#)
- [IDI INTOSAI. 2021b. The experience of an Innovation Lab in SAI Brazil.](#)
- [INCOSAI XXIII. 2019. Principal paper \(en español para descarga\).](#)
- [Indonesia Corruption Watch. 2017. Investigating Public Procurement using OpenTender.](#)
- [Indonesia Corruption Watch. 2023. Portal Open Tender.](#)

-  Iniciativa TPA. 2010. Buenas prácticas de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas en Entidades de Fiscalización Superior.
-  INTOSAI. 2013. Challenges for Supreme Audit Institutions.
-  INTOSAI. 2021a. Engagement with Civil Society. A Framework for SAIs.
-  INTOSAI. 2021b. SAI and Civil Society Engagement–Good Practices.
-  *INTOSAI Journal*. 2017. NAOL Enhances Transparency Through Open Data Measures.
-  *INTOSAI Journal*. 2021a. National Audit Office Of China Ensures Implementation Of Recommendations, Appoints Special Audit Advisors.
-  *INTOSAI Journal*. 2021b. SAI Guatemala Encourages Citizens To Contribute To A Culture Of Transparency.
-  *INTOSAI Journal*. 2021c. Slovakia's Supreme Audit Office Develops Interactive Tool Enhancing Transparency, Citizen Participation.
-  *INTOSAI Journal*. 2021d. EUROSAI IT Working Group: Supporting The Future Auditor.
-  *INTOSAI Journal*. 2022a. Civil Society Participation in Audit: The Australian National Audit Office's Approach to Citizen Engagement in Performance Audits.
-  *INTOSAI Journal*. 2022b. Board of Audit and Inspection of Korea (BAI): Audit Request System and its Implications for Public Participation.
-  *INTOSAI Journal*. 2022c. Enhancing Accountability through Audits: Lessons from Collaborations Between Supreme Audit Institutions and Civil Society Organizations.
-  *INTOSAI Journal*. 2022d. SAI Nepal Perspectives Lessons on Civil Society Participation in Performance Audits.
-  *INTOSAI Journal*. 2022e. Mechanisms to Enhance Community Involvement in Public Sector Audits: Evidence from SAI of Indonesia.
-  *ISACA Journal*. 2018. Addressing the Challenges of IT Audits by Supreme Audit Institutions.
-  Kim, S. 2015, Side by side with people: Korea's Experiences on Participatory Auditing. World Bank.
-  Mendiburu, M. 2020. La participación ciudadana en las L¿avance o impasse?

- [Mendiburu, Caprarulo y Lavin. 2019. Un balance de la participación ciudadana en la Auditoría General de la Nación de Argentina. 2002-2018.](#)
- [OCDE. 2011. Buenas Prácticas para el Apoyo a Entidades Fiscalizadoras Superiores \(EFS\).](#)
- [OCDE. 2014. Supreme Audit Institutions and Stakeholder Engagement Practices. A Stocktaking Report.](#)
- [OCDE. 2023. DOZORRO.](#)
- [O'Donnell, G. 2007. Disonancias, críticas democráticas a la democracia. Ed. Prometeo Libros. Buenos Aires, 2007. P. 114.](#)
- [OLACEFS. 2009. Declaración de Asunción sobre principios de rendición de cuentas.](#)
- [OLACEFS-CTPC. 2012. Participación ciudadana en el control fiscal: buenas prácticas para el fortalecimiento de las relaciones entre las EFS y la ciudadanía. Organización Latinoamericana y del Caribe de Entides Fiscalizadoras Superiores.](#)
- [OLACEFS. 2016. Declaración de Punta Cana sobre la promoción de la participación ciudadana en el seguimiento y la fiscalización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible- Agenda 2030.](#)
- [OLACEFS. 2017. Diagnóstico de la implementación de indicadores de impacto de participación ciudadana de los miembros del CTPC-OLACEFS.](#)
- [OLACEFS. 2020a. Informe de seguimiento de la Declaración de Punta Cana.](#)
- [OLACEFS. 2020b. Assessing the use of information technology in supreme audit institutions: Facilitating organizational change using the supreme audit institutions - information technology maturity assessment \(SAI ITMA\).](#)
- [OLACEFS. 2020c. \*Revista Fiscalizando\* N° 25.](#)
- [OLACEFS. 2021a. \*Revista Fiscalizando\* N° 27.](#)
- [OLACEFS. 2021b. Conferencia magistral: CGR de Panamá y la Participación Ciudadana Experiencias y Acciones durante la pandemia.](#)
- [OLACEFS. 2021c. Conferencia magistral: La participación ciudadana en el ciclo del control gubernamental.](#)
- [OLACEFS. 2021d. Conferencia magistral: Sinergia entre control social, TIC y control externo- caso práctico.](#)

-  OLACEFS. 2021e. Seminario Internacional Beneficios de la Participación Ciudadana en el Control Gubernamental.
-  OLACEFS. 2022. *Revista Fiscalizando* N° 28.
-  Open Contracting Partnership. 2020a. Anti-Corruption Repairs Map: The mobile app helping residents to verify procurement projects.
-  Open Contracting Partnership. 2020b. How do you build a network of citizen corruption fighters? Ask Ukraine's revolutionaries.
-  Open Contracting Partnership. 2021. Opentender.net, the site helping Indonesians spot shady government spending.
-  Organización de las Naciones Unidas. 2021. Budget Monitor (BM) - innovative ICT tool of State Audit Office of Georgia (SAOG) - supporting SDGs.
-  Rand Corporation. 2017. Civic engagement - How can digital technologies underpin citizen-powered democracy?
-  Santiso, C. 2007. Eyes Wide Shut? The Politics of Autonomous Audit Agencies in Emerging Economies.
-  Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México. 2021. *Rally de datos: Explorando datos para el desarrollo sostenible*.
-  Seminario Internacional de participación ciudadana y fiscalización. 2020. CDMX.
-  Van Zyl, Ramkumar y de Renzio. 2009. Responding to challenges of Supreme Audit Institutions: Can legislatures and civil society help? U4 Anti-Corruption Center.



# Anexo 1

---

## Metodología del relevamiento de casos

El informe de mapeo de prácticas e innovaciones internacionales de participación ciudadana mediante herramientas digitales en el ciclo de control fiscal es producto de un extensivo trabajo de revisión de literatura y relevamiento de experiencias de fuentes diversas, así como de la sistematización y categorización de las buenas prácticas identificadas.

Los casos de la región y del mundo que se exponen surgen de la consulta de publicaciones y sitios web de referencia de organizaciones internacionales especializadas en temáticas de fiscalización y grupos de trabajo de asociaciones de las (entidades fiscalizadoras superiores) EFS, a saber: INTOSAI, IDI-INTOSAI, OLACEFS, CAROSAI, EUROSAI, ASOSAI y AFROSAI. En esta línea, se consultaron revistas especializadas en control impulsadas por estas organizaciones, como el *INTOSAI Journal* (ediciones entre 2015 y 2023), la *Revista Fiscalizando* de la OLACEFS (ediciones entre 2015 y 2022), la *EUROSAI Magazine* (2015-2021), el *EUROSAI Innovations Newsletter* (2019-2020) y el *ASOSAI Journal* (2017-2021). La fuente primaria fue relevada y cotejada en los sitios web de las EFS y en sus propios informes, planes estratégicos y memorias institucionales.

De manera complementaria a la literatura directamente vinculada con las EFS, se revisó el trabajo de organismos multilaterales y organizaciones globales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA) y la Oficina de las Naciones Unidas contra las Drogas y el Crimen (UNODC). Además, se consultaron publicaciones de organizaciones no gubernamentales como Transparencia Internacional (TI), U4 Anti-corruption Center, Global Integrity, Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ), Global Initiative for Fiscal Transparency (GIFT), International Budget Partnership (IBP) y la Open Government Partnership (OGP), entre otras.

La consulta de bibliografía permitió identificar casos y experiencias de uso de herramientas digitales para la participación ciudadana en las EFS de la región y extrarregionales.

La estrategia para la revisión inicial de literatura y sitios web especializados y para el mapeo de los casos consideró iniciativas de participación ciudadana que tuvieran por objetivo: **i)**

identificar áreas prioritarias para auditar, **ii)** aportar evidencia al proceso auditor, **iii)** detectar y denunciar irregularidades en el uso de fondos públicos, **iv)** monitorear el cumplimiento de recomendaciones de auditoría, **v)** amplificar la difusión de los hallazgos, **vi)** contribuir a la recuperación de recursos públicos y **vii)** promover la sensibilización y formación para la creación de una cultura de control. A su vez, estas experiencias se identificaron en las distintas fases del ciclo de auditoría (planificación, ejecución, difusión de resultados y seguimiento de recomendaciones).

La sistematización de los casos se llevó adelante mediante un registro con categorías previamente definidas y comparables, que a la vez permitieran agrupar casos según diferentes criterios. A continuación, se describen los campos registrados:

- ▶ **País:** refiere al ámbito en que se lleva adelante la iniciativa, con foco preponderante en Estados nacionales.
- ▶ **Tipo de institución:** indica el tipo de actor que lidera la iniciativa. El principal foco se sitúa en las EFS, si bien también se relevaron casos de otras instituciones.
- ▶ **Nombre de la institución:** especifica el nombre del organismo y actor que lleva adelante la iniciativa de participación.
- ▶ **Caso:** indica el título del caso o nombre de la práctica de participación.
- ▶ **Descripción:** plantea una síntesis del objetivo, modo de implementación y alcance de la práctica.
- ▶ **Tecnología utilizada:** identifica el tipo de herramientas digitales empleadas para la implementación de la práctica. Las tecnologías relevadas incluyen: plataformas en línea, aplicaciones para teléfonos móviles, herramientas interactivas, uso de redes sociales, analítica de datos, visualización de datos, interoperabilidad de sistemas de información y sistemas de gestión.
- ▶ **Tema:** refiere al área o tema de control fiscal al que se vincula la práctica. Los campos relevados contemplan mecanismos de denuncia ciudadana, control de compras y contrataciones, propuesta ciudadana, monitoreo de obra pública, declaraciones juradas patrimoniales, veeduría ciudadana, transparencia presupuestaria, formación en fiscalización, comunicación de auditorías, etc.
- ▶ **Fase del ciclo de auditoría:** refiere al momento o fase del ciclo del control fiscal en que tiene lugar la práctica de participación. Entre las etapas, se identifica la planificación, la ejecución, la difusión de resultados y el monitoreo de cumplimiento.

También se identifican prácticas transversales en esos momentos, como aquellas vinculadas a la formación o sensibilización.

- ▶ **Usuarios:** indica tipos de actores, a saber, sujetos participantes o usuarios del mecanismo implementado por la EFS, entre los que se incluyen organizaciones de sociedad civil, ciudadanos en general, beneficiarios directos de servicios públicos y periodistas, entre otros.
- ▶ **Nivel de implementación:** refiere al grado de desarrollo de la práctica en función de la sostenibilidad en el tiempo. Se plantean como categorías: prácticas sostenidas (de más de cinco años en implementación), prácticas nuevas (menos de cinco años) o caso (práctica llevada adelante en un momento en particular, sin ser necesariamente continuada en el tiempo).
- ▶ **Nivel de participación:** indica el grado de involucramiento ciudadano en la práctica y se encuadra en función del modelo de madurez propuesto por la Declaración de Punta Cana de OLACEFS (básico, bajo, intermedio o alto). Complementariamente a esta categorización, se tomó en consideración el espectro de participación pública de la Asociación Internacional para la Participación Pública (IAPP), que reconoce distintos niveles de participación y que distingue cinco categorías incrementales: informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar.
- ▶ **Relevancia:** indica una calificación preliminar de la práctica en función de su relevancia para el proyecto. Los factores considerados analizan si la práctica es innovadora, si se generan canales auténticos de participación, si la herramienta utilizada es eficaz y si logró resultados significativos.
- ▶ **Fuente:** señala la organización, institución o autor de la información consultada.
- ▶ **Título de la publicación:** indica el título de la fuente primaria de información consultada.
- ▶ **Año:** indica el año de publicación de la fuente principal o año de consulta en caso de tratarse de contenidos dinámicos de sitios web sin temporalidad explícita.
- ▶ **Enlaces:** refieren a los enlaces directos para consulta de la información citada o relevada. Se incluyen también campos adicionales para integrar fuentes complementarias vinculadas al mismo caso.

A partir del registro y sistematización de casos, se identificaron un conjunto de buenas prácticas para su investigación en mayor profundidad. En aquellos ejemplos en los

que no se encontró bibliografía suficiente disponible en línea, se contactó con las EFS correspondientes y se entrevistó a las personas del área interna de la institución encargada de implementar la práctica de interés.

Los casos seleccionados –que se incluyen como Anexo 2 en este informe– se documentaron siguiendo una ficha modelo que contiene las siguientes secciones:

<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Objetivo</li> <li>▶ Modalidad de funcionamiento</li> <li>▶ Participantes (internos y externos)</li> <li>▶ Regulación legal</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Resultados directos de la implementación de la práctica (métricas de participación)</li> <li>▶ Impacto (social y económico)</li> <li>▶ Eficiencia (beneficios en reducción de tiempos o costos)</li> <li>▶ Historias de éxito</li> </ul>
<b>Tecnología utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Descripción de la herramienta digital utilizada</li> <li>▶ Desarrollo enlatado o a medida, <i>outsourcing</i> o <i>in-house</i></li> <li>▶ Servidores propios o en la nube</li> <li>▶ Código abierto o <i>software</i> propietario</li> <li>▶ Aspectos de ciberseguridad</li> </ul>
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contexto de economía política alrededor del cual se implementó el mecanismo de participación</li> <li>▶ Factores de éxito, desafíos, aprendizajes</li> <li>▶ Antecedentes relevantes</li> <li>▶ Esquema de incentivos</li> <li>▶ Rol del liderazgo y coyuntura institucional</li> <li>▶ Cambios legales o regulatorios que fueron necesarios</li> <li>▶ Capacitación de personal, incorporación de nuevos perfiles</li> <li>▶ Procesos internos implementados</li> </ul>

# Anexo 2

---

## Documentación de casos seleccionados

**Caso 2:** Sugerencias de fiscalización y denuncias en la Contraloría General de Chile

### I) DESCRIPCIÓN

La Contraloría General de la República de Chile alienta la participación en la planificación de auditorías mediante sugerencias de fiscalización y denuncias en línea.

Las sugerencias son propuestas que efectúan ciudadanos. Estos entregan información general sobre un tema y servicio que consideran relevante fiscalizar, junto con los fundamentos para ello, tales como eventuales irregularidades o falta de control. La Contraloría evalúa la sugerencia y su importancia y potencial impacto y, en caso de acogerla, la incorpora en el plan. Se pueden presentar a través de un **sistema en línea** con un formulario y se obtiene un número de registro que permite hacer un seguimiento en línea del estado del trámite.

Por su parte, las denuncias son declaraciones para poner en conocimiento de la CGR información concreta de uno o más hechos puntuales relacionados con una eventual situación irregular cometida por un funcionario o servicio sometido a la fiscalización de la CGR. Su objetivo es que se investigue y determine la veracidad de lo expuesto y las responsabilidades que de ello puedan derivarse. Las denuncias se presentan a través del mismo sistema en línea que las sugerencias y también puede hacerse un seguimiento desde el portal.

Los formularios de las sugerencias y denuncias son similares, pero no idénticos. Por ejemplo, en el caso de denuncias, los campos relacionados con la identidad son obligatorios (como nombre y apellido, que la CGR luego valida con los datos del registro civil), mientras que en las sugerencias solo es un requisito dejar un correo electrónico de contacto (no es necesario identificarse, pueden ser anónimas).

En términos de procesamiento interno, cada formulario genera una referencia y se analiza individualmente lo que corresponde atender como una fiscalización. En cuanto a las

sugerencias anónimas, la CGR puede incorporarlas en la planificación y actuar de oficio, sin referir al antecedente de haber recibido propuestas. En el caso de las denuncias, cuando se analizan antecedentes y se observa que el denunciante puede contar con más información, se contacta con él y se realiza la evaluación de pertinencia.

Cuando se ingresa una petición, lo primero que se identifica es el servicio o entidad que se denuncia o que se sugiere fiscalizar. Esto tiene una distribución por cobertura, es decir, que corresponde al nivel de la jurisdicción en cuestión determinar el curso de acción que hay que seguir en función de los lineamientos de la CGR a nivel central.

## II) RESULTADOS

El 90% de las presentaciones ciudadanas realizadas en el sistema en línea son denuncias y el 10%, sugerencias de fiscalización. En promedio, se reciben 40.000 denuncias al año, aunque desde la CGR matizan que el canal de denuncias recoge conflictos que muchas veces no son competencia de la CGR. Ahora bien, 33.000 actividades de fiscalización (de distinto tipo de complejidad) fueron resultado de insumos ciudadanos, actividades que pueden contemplar una o más denuncias.

El número de denuncias se ha estabilizado: en 2021 se recibieron menos que en el año anterior, lo que permite regular la capacidad de la CGR de atender a la demanda social y trazar una planificación viable para darle respuesta.

## III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

La CGR utiliza sistemas informáticos para gestionar las sugerencias de fiscalización y denuncias ciudadanas. El sistema de tramitación documental se basa en estructuras modulares y las solicitudes ingresan por una oficina de partes virtual. Cuando el ciudadano selecciona el servicio, automáticamente se distribuye por cobertura o jurisdiccional. Además, el sistema genera una base de datos que permite a la CGR filtrar campos de información para hacer análisis simples de las denuncias y sugerencias recibidas.

La CGR está trabajando en actualizar y fortalecer este sistema con un proyecto de ventanilla única para recibir solicitudes de todo tipo, incluidas las sugerencias y denuncias. Esto facilitará al ciudadano el seguimiento de todos los trámites, incluso desde su teléfono móvil, y agilizará la comunicación y la interacción entre la población y la Contraloría. Además, permitirá a la CGR obtener más información de las denuncias y analizar mejor los datos para informar las decisiones de la institución.

Entre las mejoras previstas está un componente de procesamiento de lenguaje natural, técnica de aprendizaje automático que permitirá clasificar automáticamente las denuncias en función de determinados criterios preestablecidos. Esto agilizará el trabajo de la CGR, porque reducirá la cantidad de tiempo requerida para leer y procesar información, y acelerará los procesos internos para dar una respuesta a la ciudadanía.

#### IV) CONTEXTO

La política de participación en la CGR de Chile no solo se ancla en el involucramiento ciudadano individual, sino que también existe un **Consejo de Asociaciones de la Sociedad Civil** creado en 2015 por **resolución de la CGR** –en el marco de una ley aplicable también a otras instituciones públicas chilenas–, que acompaña el plan estratégico de la Contraloría. Se trata de un cuerpo de carácter consultivo que tiene por objeto: a) emitir su opinión respecto de todas aquellas materias que se refieran al cumplimiento de las funciones de la Contraloría y su impacto en los diversos ámbitos de interés para las personas; b) emitir su opinión respecto del programa de auditoría para el año siguiente, el que para estos efectos le será remitido a sus integrantes dentro del último bimestre de cada año; c) sugerir áreas o temáticas específicas o servicios u organismos determinados para su inclusión en los programas de auditoría; d) formular las observaciones que estime pertinentes respecto de la Cuenta Pública; y e) proponer sugerencias para el mejor funcionamiento del sitio web de la Contraloría General.

De esta forma, y en atención a la definición de participación que entiende la CGR –la que trasciende un plan de trabajo–, se mantiene un involucramiento sostenido de la ciudadanía y asociaciones civiles en los asuntos relativos a la fiscalización y a las políticas de la institución en general. En otras palabras, la participación no remite a un momento o mecanismo determinado ni acotado en el tiempo, sino que constituye un objetivo estratégico de la entidad. Esto permite innovar en los instrumentos para captar la demanda social y canalizarla de modo tal que mejore la labor de la CGR en cumplimiento de su misión.

En los últimos años, la Unidad de Participación Ciudadana obtuvo una jerarquización institucional al pasar a depender directamente del contralor, lo que implicó una línea directa y la posibilidad de permear la participación ciudadana a las distintas áreas de la institución. El área responsable tiene cuatro ámbitos de acción específica: **a)** vinculación ciudadana (mediante la coordinación de la **comunidad de contralores ciudadanos**, la gestión de denuncias, consultas públicas, etc.); **b)** formación ciudadana (a través del Centro de Estudios de la Administración, asociado a la generación de capacidades, en donde la CGR cumple un rol de generadora de contenidos, por ejemplo, dirigido a contralores ciudadanos); **c)** atención de usuarios de la Contraloría (desde denunciante hasta cualquier persona que tenga consultas a la institución); y **d)** estudios (ámbito centrado en producir información hacia

afuera y hacia dentro de la entidad, por ejemplo, perfil de denunciantes, resultados de las actividades de fiscalización, analíticas en general).

### Caso 3: Sugerencias de auditoría en la EFS de Austria

#### I) DESCRIPCIÓN

La Corte de Auditoría (ACA) de Austria impulsa mecanismos de participación en la planificación mediante sugerencias de auditoría. La EFS hace un llamado a ciudadanos para enviar propuestas de manera virtual tanto por correo electrónico como por Facebook, o bien por correo postal. Para ello, el departamento de comunicación de la entidad impulsa anualmente una **campana** en redes sociales (Instagram y Facebook) usando la etiqueta #tell\_us, que también replica en su **sitio web**.

Para fomentar una participación informada, la EFS publica el listado de organismos sujetos a control y los criterios que utiliza para seleccionar las auditorías. También da cuenta de la política de privacidad de la institución y asegura la confidencialidad de la información enviada por la ciudadanía, que puede remitirse de manera anónima e incluir indicaciones específicas más allá de la sugerencia concreta de auditoría. Cada correo electrónico recibe una respuesta automática que explica el proceso posterior y los criterios que se consideran al analizar las sugerencias de auditoría.

Una vez que el departamento de comunicación recibe las sugerencias, se procesan a través de un sistema interno de *tickets*. Primero, la EFS examina si la propuesta entra dentro del ámbito de auditoría. De ser así, se presenta a los auditores en el marco de las reuniones de planificación anual. En cuanto a la selección de temas de auditoría, son relevantes los siguientes criterios: **a)** potencial de riesgo, **b)** niveles de gasto, **c)** cambio de indicadores clave, **d)** eventos actuales, **e)** interés público especial y **f)** efecto preventivo. Teniendo en cuenta estos criterios, se decide si la sugerencia se incorpora o no al plan de auditoría.

Si la sugerencia excede el mandato de la EFS, se informa a quien la remitió. Cabe señalar que la entidad no proporciona información sobre auditorías en curso, por lo que quienes hubieran enviado propuestas que se incluyeron en la planificación sabrán de ello cuando el informe de auditoría se publique en el sitio web. Existe un **apartado** en el que se pueden consultar las auditorías resultantes de sugerencias ciudadanas con sus informes completos.

La ACA destaca que, muchas veces, aunque una sugerencia no se considera al 100% de forma individual, el tema planteado se integra en auditorías más generales. De ese modo,



sugerencias que dan cuenta de un tema personal, como puede ser en materia de salud, pueden ser al final parte de un proceso auditor en esa área.

## II) RESULTADOS

Para lanzar la campaña, se utilizaron redes sociales y comunicados de prensa con el fin de convocar a participar. Se llegaron a recibir hasta 300 propuestas de temas diversos y muchas de ellas fuera de las competencias del organismo, como pueden ser sugerencias de tipo personal (por ejemplo, contiendas con vecinos). La cantidad de contribuciones recibidas disminuyó con el tiempo a un promedio de 50 propuestas anuales. Estas fueron más relevantes y estuvieron mejor formuladas para la entidad. Asimismo, si bien en los inicios se recibían sugerencias durante un período determinado (entre julio y agosto), ahora se recepcionan en cualquier momento del año. De ese modo, todo el proceso se volvió más eficiente.

En términos de impacto, alrededor de una cuarta parte de las auditorías de la EFS planificadas para 2019 incluyeron sugerencias de la ciudadanía.

Algunos ejemplos de auditorías iniciadas a partir de sugerencias ciudadanas son:

- ▶ Auditoría a una empresa en la ciudad de Klagenfurt, que se inició por la sugerencia de un ciudadano de evaluar el proyecto de construcción de una piscina pública y los altos costos relacionados. A partir de esa advertencia, la ACA decidió auditar a la compañía en su conjunto, incluyendo otros proyectos públicos a su cargo. Cuando se publicó el **informe final**, se hizo referencia a que la idea inicial fue de un particular y se notificó a la persona.
- ▶ Auditoría del proyecto de construcción de la Casa de la Música en Innsbruck. La **auditoría** se centró, entre otros aspectos, en el calendario y la evolución de los costos, la adjudicación de contratos, así como en la seguridad contra incendios y la accesibilidad.
- ▶ Auditoría sobre la coordinación de etiquetas de calidad para productos alimentarios. En el **informe**, la ACA resaltó la falta de transparencia del programa y dio cuenta de una estrategia insuficiente frente a un posible engaño a los consumidores. Además, señaló la falta de requisitos mínimos obligatorios para las etiquetas de calidad de iniciativas privadas.

### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

La Corte de Auditoría implementa internamente un sistema de *tickets* para tramitar las sugerencias. De esta forma, es posible hacer un seguimiento interno de las sugerencias recibidas.

Más allá del uso de redes sociales en la campaña de convocatoria a participar, el sitio web es simple y sencillo y la principal fuente de información para conocer los requisitos del mecanismo y criterios de evaluación.

### IV) CONTEXTO

La EFS abrió este canal de participación en 2017 como parte de una estrategia de promoción del involucramiento ciudadano en la labor de la entidad, dentro del plan trienal de la institución. Se buscaba fortalecer la reputación de la institución entre la ciudadanía.

Si bien al principio se generaron algunas tensiones menores en el interior de la entidad, la evaluación del funcionamiento del mecanismo es positiva y valorada como un modo de mejorar los resultados de la planificación con la incorporación de la demanda social.

Otro mecanismo de participación que la ACA puso en marcha está relacionado con la recuperación de fondos de partidos políticos provenientes de donaciones no autorizadas. En 2021, la institución llevó a cabo un **proceso participativo** para que la ciudadanía sugiriera qué organizaciones sociales serían destinatarias de esos fondos recuperados. Si bien los recursos en juego eran mínimos (€ 6.000 ), se recibieron 40 sugerencias y, finalmente, tres organizaciones de apoyo a la infancia recibieron cerca de € 2.000 cada una.

## Caso 4: Peticiones y denuncias en la EFS de República de Corea

### I) DESCRIPCIÓN

La Junta de Auditoría e Inspección de la República de Corea (BAI) cuenta con un mecanismo de participación en la planificación mediante peticiones de auditoría y denuncias, orientado a mejorar el proceso de control con insumos de ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil (Kim, 2015; Bae, Choi y Kim, 2019). A través de una plataforma en línea, se presentan las sugerencias y denuncias, que son analizadas por la EFS. El **sistema** integral de gestión y procesamiento de peticiones y denuncias de auditoría permite a los ciudadanos comprobar

el estado de sus presentaciones en cualquier momento. Esto lo ha convertido en un sistema más transparente y fácil de usar, además de contribuir a minimizar los retrasos causados por errores del personal responsable y a notificar de inmediato al remitente los avances y resultados de la tramitación de las peticiones y denuncias.

Respecto al procedimiento de gestión de las presentaciones ciudadanas, el Sistema de Gestión de Información de Auditoría (*Audit Information Management System*) inaugurado en el sitio web de BAI en 2015, permite a los ciudadanos presentar sus propios casos en cuatro pasos: **a)** seleccionar un área para denuncia, **b)** aceptar los términos y condiciones, **c)** enviar un perfil personal y la información de la auditoría, y **d)** completar la presentación.

Después de completar el procedimiento de consentimiento para la recopilación y uso de información personal de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Protección de la Información Personal, los ciudadanos presentan una petición o denuncia a través de la plataforma en línea. Ese paso se completa cuando el perfil personal del solicitante y el contenido reportado para la auditoría se almacenan con los documentos respaldatorios. La notificación de recepción (incluido el número de recibo) se envía automáticamente por mensaje SMS en el sistema.

El sistema asigna automáticamente un código de registro a la información de auditoría reportada. Cada código contiene información básica como el año de registro, campo aplicable, número acumulativo y distinción entre información de auditoría o petición o denuncia particular.

En términos de procedimiento interno de gestión de las presentaciones, en cuanto se reciben, se registran en el sistema y un miembro del equipo de la BAI revisa el contenido para ver si el envío incluye información auditable y si la selección del área es adecuada. A continuación, el reporte se transfiere a la unidad de auditoría asignada para la investigación. Los procedimientos internos que se suceden (revisión interna e informes del resultado de trabajo de campo, notificación de los resultados finales al solicitante y organizaciones relacionadas, verificación de informes retrasados y producción de estadísticas clave) se llevan a cabo en el sistema para que los informes sean oportunos y los errores del manejo manual sean eliminados.

En caso de que los ciudadanos realicen presentaciones a través de canales fuera de línea (correo, visita a la EFS o llamada telefónica), cada una de las presentaciones recibe automáticamente un código y se gestiona en el sistema cuando el personal de BAI ingresa la información de auditoría. Los solicitantes también pueden comprobar el progreso del trámite en el sitio web de la BAI.

El sistema se encuentra actualmente integrado en la plataforma de gobierno electrónico participativo Sinmungo ([epeople.go.kr](http://epeople.go.kr)), sistema del gobierno central destinado a recibir peticiones y denuncias ciudadanas. Sinmungo buscó unificar los centros gubernamentales para recibirlas y evitar la presentación duplicada de estas solicitudes. Las peticiones y denuncias referidas a competencias de la BAI tramitadas a través del sistema pueden monitorearse en su progreso y resultados por parte de la ciudadanía tanto desde el sitio de la EFS como desde e-People. La BAI recibe aproximadamente 800 peticiones y denuncias anualmente a través de este último.

## II) RESULTADOS

Cada año, la entidad planifica y realiza más de 150 auditorías por iniciativa propia y otras 20 a 30 más de entre las 150 y 180 solicitudes de auditoría presentadas por los ciudadanos, las OSC, los ayuntamientos o los responsables de las entidades públicas sujetas a la auditoría de la EFS.

El uso de las plataformas de TIC contribuyó a mejorar la difusión pública de la labor de control y a hacer que la participación ciudadana en la rendición de cuentas pública sea más escalable, transparente e inclusiva. Del mismo modo, la accesibilidad de los ciudadanos ha mejorado drásticamente gracias a la introducción del sistema de gestión de información de auditoría en línea y su vínculo con e-People. Asimismo, al proporcionar un servicio de seguimiento a quienes realizaron presentaciones, la EFS puede minimizar los retrasos causados por errores del personal responsable y notificar de inmediato a los solicitantes de los avances y resultados de la tramitación de las peticiones y denuncias.

La proporción de denuncias ciudadanas transferidas a otras autoridades gubernamentales relevantes ha disminuido significativamente al pasar del 40% a menos del 20%. Esto fue posible, en parte, debido a la mejora de la gestión interna a partir del sistema de la BAI, así como el fuerte liderazgo mostrado por la alta dirección.

En efecto, durante 2016 y 2017, la BAI manejó 19.560 solicitudes ciudadanas, de las cuales 144 (un 0,7%) resultaron en auditorías; 1.787 (un 8,6%) en una resolución simple o medidas correctivas que no requirieron una investigación completa; 6.026 (un 30,8%) terminaron en cierre después de la investigación (pero sin ningún resultado material); y 8.092 (un 41,4%) resultaron en el cierre por decisión porque las denuncias eran ilegibles o demasiado triviales. En este sentido, un dato de impacto muestra que se activaron 144 auditorías por los reportes ciudadanos durante 2016 y 2017, si bien los resultados también plantean una inquietud sobre si los recursos limitados de la BAI están bien asignados, ya que más del 70% de los casos que BAI manejó se cerraron sin ningún tipo de resultado concreto después de la investigación o bien no la necesitaron.

### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

En términos de tecnología utilizada, la BAI implementó una plataforma en línea para canalizar la participación –*Audit Information Management System*– diseñada para manejar sistemáticamente el procesamiento de las peticiones de auditoría y denuncias de los ciudadanos. Es interesante también el impacto que tuvo la conexión con el sistema e-People para agilizar la gestión de presentaciones ciudadanas y su seguimiento, así como para evitar duplicar esfuerzos de la BAI y de los solicitantes.

### IV) CONTEXTO

La EFS de la República de Corea cuenta con una larga historia de participación ciudadana. La Ley de la BAI de 1963 otorgó a la entidad el mandato de revisar y emitir juicios sobre las apelaciones de los ciudadanos en aquellas situaciones en las que manifestaran que sus derechos habían sido infringidos por disposiciones administrativas ilegales por parte del gobierno o por la inacción de las autoridades. Así, se inauguró un primer canal de comunicación oficial con la ciudadanía. A menudo, la BAI investigaba las denuncias en conexión con las auditorías, lo que generó las condiciones para la puesta en marcha de una plataforma en línea para recibir peticiones y denuncias de auditoría.

Históricamente, había dos mecanismos para presentar solicitudes de fiscalización: las solicitudes de auditoría para el interés público (ARPI, por sus siglas en inglés) y las solicitudes ciudadanas de auditoría (CAR, por sus siglas en inglés). Las primeras se introdujeron por una regulación interna de la EFS en 1996 y las segundas fueron reguladas por la Ley Anticorrupción de 2002. Si bien ambas figuras son muy similares y persiguen el mismo objetivo, difieren en sus requisitos de admisibilidad, alcance de la auditoría solicitada, materias excluidas y plazos. Por esta razón, la EFS decidió que ambos mecanismos coexistieran. Las CAR pueden ser presentadas por un grupo de al menos 300 ciudadanos, deben referirse a la investigación de actos ilícitos o de corrupción y no pueden estar relacionadas con hechos bajo investigación criminal, intereses privados o asuntos que sean jurisdicción de gobiernos locales. Las ARPI pueden presentarlas grupos de más de 300 ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil con más de 300 miembros, titulares de entidades públicas y consejos locales. En cuanto a la materia, además de actos de corrupción, pueden referirse a asuntos de gestión presupuestaria, mala administración u otros temas de interés público. Además, no excluyen la posibilidad de que la auditoría solicitada sea sobre un asunto de jurisdicción local.

La oficina de investigación de solicitudes de auditoría es la encargada de analizar el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad y, en caso de proceder, el pedido se remite al comité de revisión de las solicitudes de auditoría. Este comité está formado por miembros

de la EFS y expertos externos: abogados, académicos, periodistas y miembros de ONG. Tiene a su cargo decidir sobre la procedencia de las solicitudes, antes de evaluar si cumplen el requisito de que el objeto de la solicitud persiga el interés público y no obedezca a intereses privados. Los solicitantes reciben una notificación sobre si su petición ha sido aceptada o rechazada en un plazo de 30 días desde que la registran. Si se acepta, la auditoría debe concluir en 180 días si se trata de una ARPI o en 60 días si es una CAR.

En el año 2000, se habilitó el sitio web de la BAI para que las denuncias y peticiones se pudieran presentar en línea. En esa fecha, solo se tramitaban en línea un 13,6% del total, pero, con el tiempo, se convirtió en el canal de participación ciudadana más utilizado. El número de denuncias y peticiones ciudadanas se mantuvo en un promedio de 11.000 reportes anuales desde 2007. Este número responde, en parte, a la mayor accesibilidad de la recepción en línea y a los esfuerzos de la BAI para fortalecer su interacción personalizada con los ciudadanos. Por ejemplo, la BAI estableció un grupo de investigación de solicitudes de auditoría en 2005, que expandió de nuevo en 2009. Además, la BAI había establecido seis centros regionales en todo el país en 2013.

El volumen de peticiones y denuncias recibidas por la BAI reveló nuevos retos para el organismo. Por un lado, el personal no podía manejar los más de 10.000 casos nuevos al año y la mitad de las denuncias eran derivadas a las unidades de auditoría interna de las agencias gubernamentales. Por otro lado, la atención de los casos se tornaba dificultosa porque las denuncias recibidas versaban sobre temáticas diferentes, incluyendo quejas personales. Fue un gran desafío rastrear con precisión el procesamiento de tantos casos e informar a tiempo sobre los resultados a los solicitantes. En otras palabras, la BAI necesitaba un desarrollo mucho más sistemático para tramitar las solicitudes y satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Fue en esa coyuntura que, en 2015, la BAI introdujo el *Audit Information Management System* para sistematizar el procesamiento de las peticiones de auditoría y denuncias. En particular, la EFS buscaba mejorar la atención de las denuncias y notificar con celeridad a los solicitantes. Por esa razón, decidió centrarse exclusivamente en las denuncias auditables y desarrolló algunos criterios para distinguir aquellas que lo eran de las que no. De esta manera, aprobó reglamentos específicos tanto para el procesamiento de peticiones y denuncias como para el procesamiento de la información de auditoría recibida.

Finalmente, algunos de los factores de contexto que la BAI identifica como habilitantes para la estrategia de participación ciudadana son: **a)** su independencia funcional, **b)** su mandato amplio, **c)** la buena relación con las unidades de auditoría interna y **d)** la alta confianza ciudadana en la institución. Por otra parte, la BAI identifica entre los factores de éxito de la práctica: **a)** la existencia de un marco legal que asegure la continuidad del mecanismo, **b)**

el apoyo por parte de las altas autoridades de la institución, **c)** el manejo adecuado de los riesgos asociados al mecanismo y **d)** la existencia de ONG profesionalizadas.

## Caso 9: FraudNet de la EFS de Estados Unidos

**FraudNet** es el mecanismo del Government Accountability Office (GAO) para recibir denuncias ciudadanas sobre irregularidades, actos de corrupción o mal uso de recursos públicos federales. Las denuncias se pueden tramitar mediante un formulario en línea o a través de otros medios no digitales (teléfono, fax o correo postal).

El Servicio de Investigaciones y Auditoría Forense de la GAO gestiona las denuncias, las analiza, las clasifica y las deriva a las agencias correspondientes, ya sean federales, estatales o locales, para su posterior investigación. También pueden servir como insumo para la GAO en sus auditorías.

Los denunciadores pueden proporcionar sus datos a la GAO cuando envían su denuncia o hacerlo de manera anónima. Si mandan sus datos, pueden escoger la opción de confidencialidad para evitar que estos sean compartidos con otras agencias. En caso de proporcionar los datos, la GAO puede ponerse en contacto con el denunciante para solicitar información adicional. Cuando se envía una denuncia, FraudNet proporciona al denunciante un número de seguimiento con el que puede consultar el estado de la denuncia y pueden vincularse nuevas denuncias a una previa en caso de tener información nueva.

El desarrollo de FraudNet y de los demás mecanismos de participación ciudadana de la GAO han contado con **grupos de consulta** conformados por ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en diversas temáticas, así como grupos focales y encuestas para recoger aportes de la ciudadanía. Además de FraudNet, la GAO dispone de otros mecanismos de participación ciudadana y relación con partes externas en las fases de planificación, ejecución de auditorías y monitoreo de la implementación de recomendaciones.

En 2018, FraudNet recibió cerca de **11.000 denuncias ciudadanas** de las cuales 1.200 dieron lugar a investigaciones por parte de la GAO. En la pandemia del Covid-19, por ejemplo, FraudNet recibió más de **1.000 denuncias** sobre irregularidades en la implementación del CARES Act (Ley de ayuda, alivio y seguridad económica contra el coronavirus), muchas de las cuales estaban relacionadas con el programa de ayuda a pequeños comercios.

## Caso 25: Auditoría sobre infraestructura de escuelas en los Países Bajos

### I) DESCRIPCIÓN

La Corte de Auditoría de los Países Bajos auditó en 2014 la infraestructura de las escuelas y puso en marcha una plataforma para recolectar datos entre la comunidad educativa. Este ejercicio involucró a estudiantes, docentes, padres y madres, entre otros, que participaron reuniendo información y reportándola en un sitio web.

El sitio [www.checkjeschoolgebouw.nl](http://www.checkjeschoolgebouw.nl) desplegaba un mapa de los Países Bajos y permitía acceder a la sección correspondiente a cada escuela. Seguidamente, cada usuario debía identificarse con un rol: estudiante, profesor, padre/madre y otros (por ejemplo, líder estudiantil o persona interesada en la temática). A continuación, se ingresaba en la encuesta, en la que se planteaban una serie de enunciados para que cada usuario expresara en términos binómicos (sí/no) su opinión sobre distintas variables referidas a la calidad de las escuelas. Se buscó formular preguntas simples, claras y fáciles de entender, adaptadas al grupo que respondía. En total, había nueve preguntas y cada una requería asignar un puntaje.

Entre las preguntas, se incluían afirmaciones en relación con la limpieza de la escuela, el estado de las instalaciones, la circulación del aire, el funcionamiento de la calefacción y el aire acondicionado, y la disponibilidad de espacios de estudio y de recreo. De modo similar, los enunciados para los profesores estaban adaptados a su experiencia en la escuela, por ejemplo, se planteaba la existencia de espacios para la discusión entre docentes y adaptados a la forma de enseñar, ya que se contemplaba la diversidad de escuelas y filosofías educativas implementadas en el país. En suma, la encuesta recogía opiniones sobre las instalaciones en diversas dimensiones, desde la ventilación hasta la accesibilidad para desenvolverse de manera armoniosa y acorde con los espacios educativos.

En el proceso de publicación de la encuesta fue importante respetar la privacidad de los datos de las personas: la encuesta era anónima y nadie podía ser rastreado. También se incluyeron aclaraciones en el sitio indicando que la información relevada consistía en opiniones y datos recolectados por la gente y no reflejaba la posición de la EFS.

Las respuestas a la encuesta derivaban en puntajes de cada una, pero también se agregaban y se generaba un promedio por escuela y uno general del país. En la plataforma se visualizaba el mapa de los Países Bajos y se podía ver la cobertura de los resultados a partir del número de escuelas puntuadas.

Además de completar la encuesta, también se invitaba a los usuarios a enviar fotos de su escuela, que se cargaban y visualizaban en la plataforma.



A través de esta plataforma se buscó que la comunidad educativa opinara sobre la escuela. También se hizo una campaña para que los medios de comunicación publicaran este portal. El objetivo era generar una comunidad de auditoría más allá del sitio, involucrando a expertos, a personas con experiencia práctica sobre el tema en el ámbito escolar y a padres o madres de estudiantes, entre otros. La información recolectada se publicó de forma anónima y en formatos abiertos. Toda la información fue complementada por la relevada por la EFS a partir de informes del Ministerio de Educación. Por ejemplo, se consideraron datos vinculados a la antigüedad de las escuelas y, a partir del cruce con los resultados de las encuestas, se observó que las instalaciones con más años eran las de peor calidad en opinión de las personas participantes en la plataforma.

Por último, el informe final de auditoría utilizó los insumos ciudadanos al principio del reporte mencionando los puntajes. Así, mostró en un apartado específico lo que los principales usuarios de las escuelas pensaban de sus instalaciones.

No se emplearon imágenes cargadas en la plataforma en el informe por motivos de privacidad y para no poner el foco en una escuela en particular, sino en el sistema en su conjunto.

Cabe destacar que el equipo de la Corte fue muy cuidadoso en el uso de la información porque no había una representatividad real en términos estadísticos ni podían emplearse los datos de la encuesta como la única fuente de información, pero se reconocía a la vez que tampoco existía otro indicador real de la calidad de las escuelas.

## II) RESULTADOS

La información recolectada se integró en una base de datos mayor y se publicó en la web de forma anónima con el nombre de la escuela y en formato abierto. En total, se completaron más de 8.400 encuestas con una cobertura de casi 3.000 escuelas de todo el país (cerca de un tercio del total).

Con la lectura comparada de los resultados quedaron en evidencia diferencias en las calificaciones y, por tanto, percepciones de los grupos: por ejemplo, el alumnado no estaba tan disconforme como los docentes.

Entre los principales logros destacados por los equipos de la Corte se menciona la posibilidad de acceder, de manera inédita y a partir del involucramiento ciudadano, a información no disponible en bases de datos preexistentes. Se trata de la percepción de las personas sobre las políticas de gobierno, algo que no suele medirse y que representa un gran valor porque se refiere a la experiencia de usuarios de servicios en los que se invierten los recursos

públicos. Así, esta auditoría brindó nuevos datos y perspectivas en torno a la efectividad de las políticas de gobierno y generó un análisis comparativo para futuras mediciones.

Una de las potencialidades de este ejercicio fue que los equipos auditores de la Corte no tuvieron que visitar las escuelas: podían tomar como insumo las respuestas a las encuestas, así como las fotos –recibieron muchas con todo tipo de información–. Además, se obtuvo una buena cobertura: hacer entrevistas en todas esas regiones hubiese exigido a la EFS tiempo, recursos y personal, entre otros.

Aunque los resultados de las encuestas respondían a percepciones de los usuarios, no a la opinión de la EFS, sí sirvieron para demostrar que es necesario contar con información de la calidad de las escuelas, sobre todo, porque el parlamento destina millones de euros a ese fin.

### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

Se contó con un sitio web y se emplearon técnicas de *crowdsourcing*. También se utilizó un mapa con información georreferenciada y se implementaron herramientas interactivas para navegar por los resultados, filtrarlos, visualizarlos en gráficos y tablas e identificar patrones a partir de ellos. Además, toda la información estuvo disponible para descarga en formatos abiertos.

### IV) CONTEXTO

Cuando se desarrolló la auditoría en 2014, se recibían muchas quejas de distintos grupos sobre la calidad de los edificios escolares: había en total 10.000 escuelas con más de 2,5 millones de alumnos, pero no había información sobre su calidad ni una supervisión técnica por parte del Ministerio de Educación. Era complejo recolectar esa información y la EFS emprendió esa tarea.

Por otro lado, cuando se disponía de información sobre el tamaño y antigüedad de los edificios, se desconocía lo que pensaba la ciudadanía sobre las escuelas. Conocer esas percepciones requería un ejercicio inédito. Precisamente, la Corte tenía entre sus políticas experimentar y probar nuevas tecnologías y esto favoreció la creación de una plataforma web que se complementó y nutrió de una encuesta distribuida en todo el país.

Para llevar adelante la iniciativa, la Corte no solo creó un sitio web, sino que diseñó una estrategia para obtener respuestas a la encuesta. El departamento de comunicación lanzó una campaña en distintos medios para difundir la plataforma, consiguió que la encuesta apareciera en la televisión nacional y aumentó así el número de respuestas. Además, se

lanzó una campaña en redes sociales para publicitar la iniciativa y construir una comunidad dinámica de auditoría. Es decir, crear una comunidad de expertos con experiencia práctica. Esto era una medida innovadora que requería interacción y que los equipos de la EFS dialogaran y respondieran en redes. De esta manera, los participantes aportaban datos, pero también recibían información de vuelta.

La EFS difundió este proyecto entre consejos escolares, una comunidad activa en escuelas secundarias y **líderes estudiantiles**. Además, grabó vídeos de los miembros de la Corte explicando la iniciativa, lo que muestra el respaldo institucional y liderazgo de alto nivel que tenía en la EFS. De forma similar, se buscaron incentivos para quienes respondían la encuesta. Por ejemplo, se sorteó una mini tableta entre quienes dejaban su correo electrónico en la plataforma al completar las preguntas.

La EFS logró obtener una impresión general de la situación de las escuelas del país y, para ello, fue clave dedicar tiempo y recursos, conectar al personal de la EFS con las personas correctas y construir un equipo sólido de trabajo.

## Caso 26: Aplicación Cuidemos Panamá Solidario en la EFS de Panamá

### I) DESCRIPCIÓN

La Contraloría General de la República de Panamá (CGR) desarrolló la aplicación y plataforma web Cuidemos Panamá Solidario para que los ciudadanos presentaran denuncias voluntariamente en el marco de un programa de auditoría social coordinado con una organización de la sociedad civil en relación con la distribución de alimentos y ayuda durante el Covid-19. A través de la aplicación informática, la CGR daba seguimiento a las denuncias presentadas por los coordinadores nacionales de la Conferencia Episcopal de Panamá sobre la entrega de los recursos a la población afectada, es decir, comunidades vulnerables a las que la pandemia provocó mayores dificultades.

Para fiscalizar el Plan Panamá Solidario, que consistía en entregar bonos, bolsas de comida y vales digitales a las personas afectadas económicamente, la CGR y la Comisión de Justicia y Paz de la Conferencia Episcopal (CJP) suscribieron un convenio de cooperación y apoyo en abril de 2020. Así, se formalizaba la auditoría al citado plan. El convenio tuvo como propósito fundamental propiciar que los ciudadanos tomaran conciencia de la importancia de vigilar los recursos públicos para mejorar los resultados y la transparencia del programa.

A partir de lo establecido en el convenio, la CGR suministraba a la CJP las herramientas necesarias para desarrollar la actividad pactada como carnet, transporte, alimentación y cualquier otra logística necesaria para el correcto desempeño del ejercicio de auditoría. Por su parte, la CJP se comprometía a impulsar las iniciativas organizadas con voluntarios, profesionales y personas interesadas con el fin de garantizar el acceso a los bienes y servicios que requirieran los ciudadanos más afectados por la crisis sanitaria. La CJP creó los equipos de profesionales voluntarios en las diócesis y estableció sus coordinadores provinciales para fijar líneas de acción que garantizaran una veeduría ciudadana en el marco de la ley.

Para coordinar la ejecución de la auditoría social, ambas instituciones designaron una unidad de enlace responsable de la planificación, implementación y evaluación de las actividades que correspondiesen.

En términos operativos, la CJP recolectaba la información sobre el terreno a través del auditor social (veedor) que, por percepción propia o por las denuncias de los ciudadanos, recogía toda la información en un formulario y la remitía al coordinador.

Los veedores se identificaban mediante un carné al acceder a la aplicación. De esta manera, contaban con el respaldo de la CGR ante las autoridades y podían intervenir al azar, donde quisieran y en cualquier parte del territorio sin problemas. En su labor, realizaban tareas de campo y entrevistaban aleatoriamente a familias para conocer las percepciones del programa.

Una vez recibida la información del veedor, el coordinador provincial o la persona que delegara la Comisión revisaba las denuncias, las filtraba y las remitía a través del sistema web Cuidemos Panamá Solidario. En cada provincia había una comisión que estudiaba el caso y podía actuar de tres maneras: a) se introducía directamente el caso en la web de la CGR y la comisión simplemente presionaba aceptar; b) si había cuestiones para verificar, la comisión lo hacía sobre el terreno o por teléfono conectándose con las personas afectadas; o c) el caso se desechaba si la denuncia no tenía validez o era infundada.

A continuación, el equipo de filtro de las denuncias de la EFS –en concreto, de la Dirección Nacional de Denuncia Ciudadana y Fiscalización General– accedía al sistema web, evaluaba la información y la aprobaba o la rechazaba. Si las denuncias se aprobaban, se remitía una nota suscrita por el contralor general al coordinador del Plan Panamá Solidario para su toma en conocimiento y para que emitiera respuesta. Si la denuncia era competencia de otra dirección de la Contraloría, se remitía mediante un memorando. Si la denuncia se rechazaba, se detallaba el motivo en la aplicación.

Es importante destacar que esta dirección se implicaba en estos procesos como lo hacía al recibir denuncias, solo que en estos casos contaba además con un filtro o investigación

por parte de la CJP. Esta, a partir del convenio suscrito, enviaba las denuncias ya habiendo cumplido los requerimientos solicitados por la CGR para darle curso.

Por otro lado, al ingresar al sitio web de la CGR, el caso generaba automáticamente un código y el personal autorizado de la CJP y la persona interesada podían seguir el proceso.

## II) RESULTADOS

De los 454 reportes ciudadanos remitidos por la CJP en 2020: se subieron a la plataforma Cuidemos Panamá Solidario 147 (59 fueron investigados y cerrados y 88 están bajo investigación), mientras que 307 se valoraron como quejas que, durante la jornada, se fueron resolviendo. Estos datos surgen del informe financiero elaborado por la CJP sobre los resultados de la fiscalización participativa y correspondiente a 2020. Esta involucró a más de 140 auditores sociales que realizaron ad honorem 278 giras de campo con las que cubrieron el 45% del total de corregimientos del país a partir de los 454 reportes ciudadanos sobre la distribución de bolsas de alimentos, bonos solidarios y vales digitales.

El informe de la CJP concluyó que el proyecto de participación en la ejecución de la auditoría contribuyó a mejorar las acciones del Estado, minimizó las posibles prácticas de corrupción y el favoritismo y aumentó la transparencia en el accionar de las autoridades y funcionarios a cargo del Plan Panamá Solidario.

A partir de la veeduría al Plan, la CGR aplicó un control de corrección a más de PAB 2.200 millones mediante la subsanación de 50.000 documentos de afectación fiscal que brindaron soluciones oportunas a necesidades de la sociedad a un precio justo y razonable.

Uno de los principales logros de esta experiencia fue que la CGR contó con un acompañamiento técnico y fiscal y un apoyo de auditores sociales, que atendieron las intervenciones y veedurías y cumplieron con la logística establecida aplicando tecnología. La labor de la CGR se articuló con coordinadores provinciales, quienes también destacaron como positiva la colaboración con los auditores sociales.

Los resultados positivos de la auditoría social llevaron a la CGR a profundizar su compromiso con el control social, en particular a nivel descentralizado, mediante un convenio y un acuerdo específico de cooperación educativa y técnica firmado el 20 de mayo de 2021 entre la EFS y la Universidad de Panamá. Este proyecto se denominó La participación ciudadana para fiscalizar la ejecución de los proyectos de inversión pública con los gobiernos locales. Consiste en impulsar el control participativo sobre las obras y proyectos en construcción en los 679 corregimientos del país y que se visualice y se transparente mejor la inversión pública que ejecutan los gobiernos locales a partir del control ciudadano. Esta iniciativa inaugura

un nuevo espacio de participación en la CGR y se dirige especialmente a estudiantes destacados de materias relacionadas con el desarrollo de la fiscalización y el control. El objetivo es que se incorporen como contraparte en los proyectos de la Contraloría.

### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

Se creó un instrumento para desarrollar la actividad de control y dar seguimiento a las denuncias. Los datos reportados podían seguirse desde un tablero de la CGR, que mostraba en un panel el total de bolsas y bonos entregados, presentaba de forma georreferenciada la información en un mapa del país y permitía visualizar a través de tablas interactivas el total de entregas por provincia.

A nivel público, la CGR desarrolló un micrositio interactivo que permitía a las personas seguir sus denuncias sobre el plan –completando la fecha y número de denuncia–, así como visualizar de forma agregada el total de denuncias por provincia, año y el estado del caso (por evaluar, descartado, en investigación o cerrado). Además, en la portada del sitio se puede ver de forma interactiva el estado de todos los casos reportados.

### IV) CONTEXTO

Dos semanas después de que la Organización Mundial de la Salud declarara el estado de pandemia por el Covid-19 el 11 de marzo de 2020, el Gobierno de Panamá estableció la cuarentena total indefinida. Con el objetivo de garantizar las necesidades básicas de la población más vulnerable, creó el Plan Panamá Solidario, que benefició a más de 1.300.000 personas.

En la CGR se creó un comité Covid-19 para tomar medidas preventivas en el marco del trabajo auditor y se adoptó el protocolo para preservar la higiene y salud en el ámbito laboral. Este establecía, entre otras cuestiones, que el personal vulnerable fuese trasladado a oficinas de menor riesgo o realizara trabajo remoto.

La CGR desarrolló la auditoría social Cuidemos Panamá Solidario para que los ciudadanos tomaran conciencia de la importancia de vigilar los recursos públicos y permitir la participación efectiva mediante veedurías en las entregas de bolsas de alimentos, bonos solidarios y vales digitales a las comunidades.

En un contexto de incipiente pandemia, la convocatoria fue exitosa. La CGR destaca que, desde el principio, hubo buena disposición de los líderes de la conferencia episcopal, quienes expresaron su intención de apoyar el programa. Dos factores claves fueron que la Iglesia

tenía presencia en todo el territorio nacional y que el presidente de la Conferencia Episcopal se involucró activamente a lo largo de todo el ejercicio participando incluso en las entregas.

Cuando comenzó la labor de auditoría social, se buscó generar confianza y dotar de independencia a la función de los veedores, de modo similar a cómo opera el personal de la CGR. En este sentido, fue estratégico garantizarles la libertad de intervenir al azar donde quisieran y hacerles partícipes de procesos y discusiones clave, como las mantenidas con el equipo tecnológico que desarrolló la aplicación, con gobernadores o con el Comité. Esto sirvió para mostrar que la CGR respaldaba a los veedores como a cualquier funcionario de la entidad y que había una auténtica voluntad de incorporar la participación y un firme compromiso institucional con el ejercicio de control social.

### Caso 30: Información pública sobre implementación de recomendaciones de auditoría en Lituania

#### I) DESCRIPCIÓN

La Oficina Nacional de Auditoría de Lituania publica información sobre las medidas adoptadas por los entes controlados para cumplir con las recomendaciones de auditoría. Las **recomendaciones de auditoría** se publican como parte de los informes en el sitio web de la EFS y el progreso de su implementación se da a conocer desde 2016. Esos datos sobre el cumplimiento de las recomendaciones presentadas a los organismos controlados durante las auditorías de desempeño finalizadas desde 2014, que antes eran de registro interno, se hicieron públicos de forma que cualquier persona pudiera verificarlas. Los datos se publican en varios formatos, incluyendo datos abiertos.

La información se visualiza en el sitio web de la siguiente manera: hay una tabla con la fecha del informe, el resumen de las recomendaciones formuladas (en formato pdf descargable, que incluye gráficos y cifras de interés) y el comunicado de prensa asociado. También se puede entrar en un **micrositio interactivo** para ver en gráficos de barras las recomendaciones totales por tema según su estado (implementadas, en espera de implementación o no implementadas). Al hacer clic en los gráficos, se accede al total de recomendaciones sobre todas las auditorías y esos datos se pueden descargar en formato abierto. Algunos de los temas en los cuales se agrupa la información son: protección del medio ambiente, energía, cultura, gestión de recursos de información, justicia, transporte y comunicaciones, agricultura, administración pública, seguridad y defensa nacional, educación física y deportes, protección de la salud, relaciones exteriores y educación, entre otros.

El micrositio replica la información de la base de datos del sistema interno de la entidad y se actualiza diariamente. También incluye un buscador con filtros, lo que permite identificar las recomendaciones según tipos de auditorías, organismos auditados, estatus de implementación de la recomendación, temporalidad de las recomendaciones (por ejemplo, implementadas a tiempo o por plazo vencido), entre otras categorías.

Las recomendaciones publicadas incluyen medidas de evaluación: las EFS recogen los cambios generados como consecuencia de las auditorías y el ahorro público que suponen. Para ello, se mantiene una comunicación con los entes auditados, que deben formular un plan para cumplir las recomendaciones con plazos establecidos e informar por escrito a la EFS (vía digital, ya que la entidad ha eliminado el papel). En este sentido, la EFS está considerando una mejora para que los órganos auditados puedan cargar directamente esa información en el sistema. A partir de ahí, los auditores aprueban el plan y se publica la recomendación y su estatus de implementación. Además, el Departamento de Planificación e Impacto hace un seguimiento: contacta trimestralmente con los entes auditados y actualiza la información en el micrositio.

La EFS envía bianualmente al Parlamento un informe en el que sintetiza las principales recomendaciones formuladas en las auditorías y el estado de su implementación, así como los desafíos más relevantes en cada sector. Estos documentos los analiza el comité responsable de auditorías y se convoca a los comités especializados en cada temática para discutir el estatus de las recomendaciones. A las reuniones en el Parlamento asisten habitualmente ministros y otros funcionarios de alto rango para explicar el estado de la implementación de las recomendaciones de auditoría. Los reportes y las discusiones en el Parlamento tienen amplia visibilidad en los medios de comunicación cuando se trata de temas de interés público.

## II) RESULTADOS

Uno de los principales resultados de esta práctica se explica a partir de los reportes bianuales presentados al Parlamento. Los entes auditados mostraron interés en que se evidenciara públicamente que tomaban medidas ante las recomendaciones. Esto es, por tanto, una muestra de los incentivos de la política de publicidad de datos.

Este mecanismo fortalece el impacto del control y articulación con otros actores –como el Parlamento, investigadores y estudiantes que consumen la información–, pero se observa una baja participación ciudadana o de organizaciones. Al tratarse de una política enfocada en datos abiertos, se está considerando implementar actividades de mayor involucramiento cívico, por ejemplo, hackatones para que la comunidad utilice y trabaje sobre los datos de la base de recomendaciones.



### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

El mecanismo se asienta en el sistema de información interno de seguimiento de recomendaciones de la EFS con el que se conecta automáticamente el micrositio para extraer la información que se publica. El desarrollo fue realizado por equipos dentro de la EFS, lo que implicó una ventaja en términos de costo-beneficio.

### IV) CONTEXTO

La publicación del estado de implementación de recomendaciones de informes de auditoría empezó en 2016. Entonces, se identificó una amplia brecha en términos de publicidad de datos abiertos por parte del gobierno. Ante este escenario, se realizó una auditoría sobre datos abiertos en el sector público y, en paralelo, se identificó qué datos podía abrir la institución por cuenta propia. A partir de allí, se consideró dar publicidad a la base de recomendaciones de la EFS porque era información de interés público, no solo para la ciudadanía y los organismos auditados, sino especialmente para el Parlamento. De esa forma, se podrían dar a conocer ampliamente los resultados de las auditorías y los avances de las instituciones para adecuarse a las recomendaciones de la EFS.

Para la puesta en práctica de esta iniciativa, se contó con un fuerte respaldo de la máxima autoridad de la entidad, el auditor general. Este lideró con el ejemplo de publicar datos abiertos en el sector público, priorizando la publicidad de la información sobre los riesgos de incurrir en errores que pudiera haber en los datos de la base. De esta manera, se buscó minimizar también esos errores. Este mecanismo de publicidad se incluyó en el plan estratégico de la oficina de 2020.

La voluntad política a alto nivel fue, sin duda, un factor clave para dar lugar a esta iniciativa y minimizar los riesgos de resistencias en el interior del organismo –que fueron menores de lo esperado–. A su vez, la existencia de recursos para ese fin facilitó su implementación efectiva. Por un lado, la EFS contaba con una base de datos consolidada que podía ser publicada en formatos abiertos y que incluía las recomendaciones formuladas en los informes de control. Por otro lado, existía un equipo capaz de liderar esta política, desde diseñadores, comunicadores y equipos de tecnología. Este grupo se complementó con el trabajo de los propios auditores, quienes estaban encargados de garantizar una información certera sobre el nivel de implementación de las recomendaciones que formulaban en los informes de auditoría, minimizando riesgos de que se publicara información incorrecta.

### Caso 35: La cuenta de X (antes Twitter) Contralorito de la CGR de Chile

Contralorito es un personaje creado por la CGR en 2016 para generar una comunicación directa con la ciudadanía en clave distendida mediante la figura animada de un loro azul que combate la corrupción. La cuenta oficial de X (antes Twitter) **@ContraloritoCGR** reúne más de 170.000 seguidores y propone apoyar una difusión ciudadana y cercana de la labor de Contraloría.

Contralorito comunica, por una parte, de manera didáctica y con fines educativos mediante imágenes y memes. Busca así generar conciencia sobre la integridad y la protección del erario. Alerta, por ejemplo, de que no deben utilizarse bienes públicos para fines privados o de que hay que combatir el clientelismo informando de que las canastas familiares son beneficios estatales y no pertenecen a un particular que las entrega (no es un alcalde, sino el municipio). También informa sobre balances de gestión, sobre la cantidad de denuncias recibidas, redirige la atención a datos publicados en la página web de la CGR y difunde eventos organizados por la Contraloría, como *webinarios* y presentaciones oficiales. Asimismo, desde la cuenta se ha impulsado la participación ciudadana, por ejemplo, convocando a la ciudadanía a enviar propuestas y luego responder una encuesta en el marco de la elaboración de la primera estrategia nacional anticorrupción.

La cuenta también se emplea para replicar contenido de la Contraloría mediante un retuit, pero aclarando o subrayando el contenido que se comparte. En este sentido, se observa una reciprocidad en las cuentas: por un lado, la CGR a veces menciona a Contralorito en X, y esta última cuenta replica y responde al contenido difundido por la CGR. No obstante, en líneas generales es la cuenta de Contralorito la que retoma a la de la CGR y no a la inversa. Esto mismo se advierte en la descripción de cada cuenta: la de la CGR se presenta como “entidad fiscalizadora superior de Chile, autónoma y de rango constitucional” y enlaza el sitio web y correo electrónico de contacto, mientras que la de Contralorito hace una mención específica a la de la Contraloría, recuerda que es la cuenta oficial que apoya “una difusión ciudadana y cercana de la labor de @Contraloriaci” y enlaza el sitio web de la CGR.

Es distintivo que todo el contenido suele acompañarse de imágenes e historietas, lo que genera más atención y efecto en redes sociales. Además, se promueve la interacción y diálogo con los seguidores, generando preguntas específicas y respondiendo a medida que la audiencia participa. Las interacciones no son meramente en relación con contenidos de difusión de informes, sino que se promueve un diálogo distendido sobre cuestiones como la corrupción, pero en clave amigable (por ejemplo, mostrando una canción de moda que alude a delitos, acompañado de un mensaje de concientización).

Detrás de la cuenta de Contralorito hay un publicista reconocido en Chile. No se trata de un *community manager* tradicional, sino que la CGR apuesta por desarrollar una estrategia

integral de comunicación cercana a la ciudadanía profesionalizando el rol del administrador de redes. En efecto, quien estuvo detrás de la cuenta entre 2018 y 2021 reconoció que fue convocado por el Contralor con la propuesta de **ciudadanizar la comunicación**

Por último, cabe señalar que la figura de Contralorito trasciende las redes sociales. En eventos oficiales de la CGR llevados adelante de forma presencial se ha incorporado al loro a través de una persona disfrazada, lo que da más entidad a un personaje que se distingue por su fuerte interacción en el campo virtual. Esta misma figura genera videos que difunde desde la cuenta de TikTok Contralorito en los que incorpora también mensajes de concientización sobre la importancia del control y normas democráticas.

En términos de resultados, se advierte que la cantidad de denuncias recibidas por la Contraloría se incrementó notablemente desde 2018 a partir del fortalecimiento del perfil de X (antes Twitter) de Contralorito.

En suma, el caso chileno de uso de redes sociales es particularmente distintivo. Por un lado, ha creado un perfil específico para dirigirse a la ciudadanía en general y ha logrado un resultado exitoso, que no se mide meramente por la cantidad de seguidores –la cual es significativa–, sino que se ha traducido en mayor acercamiento a la CGR mediante denuncias ciudadanas. Por otro lado, lo que refuerza la política de la Contraloría chilena, a diferencia de otras, es el estilo: amigable, descontracturado, dialogado e informal.

## **Caso 42:** Monitores ciudadanos de control en la Contraloría General de Perú

### **I) DESCRIPCIÓN**

El programa Monitores Ciudadanos de Control (MCC) de la CGR de Perú promueve la participación de la ciudadanía en la verificación de la correcta ejecución de obras públicas. Lo hace a través de formularios desarrollados por la CGR para recolectar información durante la visita a la obra y así detectar oportunamente posibles situaciones de incumplimiento.

Los **MCC** son ciudadanos voluntarios que realizan control social en obras públicas y los procesos o procedimientos para las contrataciones de bienes y servicios públicos e intervenciones que involucren recursos públicos en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control. Verifican, por ejemplo: **a)** la presencia del residente o supervisor de obra (cuya ausencia resulta uno de los problemas más recurrentes en la ejecución de obras públicas); **b)** la existencia de un expediente técnico aprobado con sellos, firma y la resolución de

aprobación; **c)** la existencia de un cuaderno de obra legalizado y firmado por el residente o supervisor; **d)** si la obra cuenta con cartel de obra; **d)** si la indumentaria del personal es adecuada y conforme a pautas de seguridad, etc.

El proceso inicia con la convocatoria de aspirantes a monitores ciudadanos mediante las redes sociales (convocatoria masiva) e invitaciones en universidades e institutos (convocatoria local).

Los ciudadanos que cumplen con los requisitos de la Directiva N° 004-2018-CG/DPROCAL de la CGR se preinscriben como aspirantes a MCC y forman parte del registro nacional.

Los requisitos para ser MCC comprenden: **a)** ser peruano en el ejercicio de derechos civiles y mayor de edad (18 años); **b)** no prestar servicios laborales en los Órganos del Sistema Nacional de Control bajo ninguna modalidad ni en las entidades sujetas a su ámbito; **c)** no tener antecedentes penales, judiciales o policiales ni proceso judicial en materia penal; **d)** no estar suspendido o inhabilitado en las entidades públicas, colegios profesionales, Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado ni estar incluido en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido; **e)** no haber sido sancionado por responsabilidad administrativa funcional o por infracciones en el ejercicio del control gubernamental; **f)** no ejercer cargos políticos ni encontrarse afiliado a alguna organización política; **g)** no pertenecer ni haber pertenecido a agrupaciones que hagan apología al terrorismo; y **h)** tener residencia en el distrito, provincia o departamento, objeto de la convocatoria, considerándose como domicilio válido el consignado en el documento nacional de identificación.

La CGR verifica estos requisitos como paso previo a capacitarlos y evaluarlos en el rol de MCC. Los ciudadanos deben, además, aprobar el curso de capacitación en la Escuela Nacional de Control de la Contraloría. Si lo superan, son inscritos en el registro de MCC y, en función de la demanda, requeridos y acreditados por la Contraloría para realizar la vigilancia a las obras y contrataciones públicas en una localidad cercana a su domicilio. La CGR define las obras y contrataciones públicas que hay que verificar, así como el cronograma de actividades. Para ello, previamente la Contraloría se comunica con las entidades para asegurarse de que las obras están en ejecución.

Para realizar sus tareas, los MCC cuentan con un seguro de protección contra accidentes para visitar las obras y reciben de la CGR un kit de protección personal y, si es necesario, biosanitaria.

Los MCC visitan las obras en tres etapas programadas por la CGR: inicial, intermedia y al finalizar la obra. Emplean un conjunto de formularios o fichas (*checklist*) para recolectar información durante la visita a la obra y toman fotos. Seguidamente, registran las observaciones identificadas en las fichas en una aplicación móvil o portal web para

conocimiento de la Contraloría. En la siguiente visita, todas esas observaciones deben estar subsanadas (esto no quita que surjan nuevas observaciones). Cabe destacar que existe un coordinador regional que verifica el ingreso de la información que carga el MCC en el sistema informático interno de la CGR, al tiempo que funcionarios de la Contraloría realizan las visitas con los MCC y elaboran sus propios informes.

La Contraloría toma conocimiento de aquellas situaciones de incumplimiento reportadas por los MCC y procede según corresponda en cada caso. En concreto, los MCC están vinculados a la Subgerencia de Participación Ciudadana de la CGR, que informa a la Subgerencia de Evaluación de Denuncias. Esta última remite la información sobre las situaciones adversas encontradas en las obras a la Subgerencia de Atención de Denuncias, que realiza los servicios de control que correspondan (por ejemplo, controles simultáneos que derivan en un informe de orientación de oficio que plasma la situación adversa –que refleja con evidencia– y emite una recomendación para el titular de la entidad o unidad ejecutora de la obra indicando situaciones a regularizar y adoptar medidas correctivas). En última instancia, la CGR comunica y publica informes de control y las entidades presentan un plan de acción para subsanar los incumplimientos detectados.

La CGR reconoce la participación voluntaria de los MCC otorgándoles un certificado. También informa en su página web el listado de los MCC seleccionados, incluyendo: nombre, apellido, DNI, región, provincia y distrito. Por ejemplo, para el período 2021-2022, la CGR seleccionó a 2.133 monitores.

## II) RESULTADOS

Los resultados de la implementación del programa son alentadores para la Contraloría de Perú. En 2021, alcanzó a más de 16.000 monitores acreditados en todas las regiones del país, de los que un 80% eran jóvenes de entre 18 y 33 años y un 75% estudiaban o trabajaban.

Entre 2018 y julio de 2019, los MCC visitaron 562 obras, que representan más de S/1.500 millones (alrededor de US\$400 millones), y detectaron 875 situaciones de incumplimiento (Mendiburu, 2020). Destacan la ausencia del residente o supervisor de obra, deficiencias técnicas, incumplimiento de la normativa en seguridad y salud ocupacional, trabajos con calidad deficiente e incluso se logró la aplicación de dos penalidades por incumplimiento en los plazos de ejecución de los contratos. Todo esto fue informado mediante 562 reportes de visita a obras elaborados por los MCC que derivaron en una servicios de control por parte de la CGR.

Entre 2018 y 2020, se redujeron las penalidades aplicadas a partir de reportes de los MCC: mientras que en el segundo semestre de 2018 (cuando inició el programa) representaron casi S/150.000 (alrededor de US\$40.000) y en 2019 superaron el S/ millón (alrededor de US\$260.000), en 2020 no hubo penalidades. Cabe destacar que estas son penalidades que aplica la unidad ejecutora de la obra al contratista (en lugar de pagar adicionales a favor del contratista, situación que se advertía antes del involucramiento de los MCC).

El mecanismo identifica tempranamente los hechos irregulares y permite a la EFS adoptar de inmediato medidas preventivas y correctivas. Esto alivia la carga de denuncias en estos ámbitos.

Trabajar de manera articulada con la ciudadanía representó un enorme desafío a nivel logístico y económico para la Contraloría, pero a la vez mostró resultados inmediatos que benefician directamente a la población. La gran cantidad de situaciones de incumplimiento advertidas por los MCC ha contribuido sustantivamente al Sistema Nacional de Control dando origen incluso al inicio de otros servicios de control a partir de la intervención de estos monitores. Asimismo, desde la Contraloría se reconoce que los riesgos identificados por los MCC servirán, además, como insumo para la mejora del marco normativo concerniente a la ejecución de obras públicas, ya que los problemas identificados son recurrentes y ponen en riesgo la gestión de las obras en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo.

Más allá de que no todos los reportes enviados por los ciudadanos derivan en penalidades, lo más importante del programa para la CGR es advertir al personal responsable de las obras que están siendo controlados y que se sientan vigilados por la ciudadanía.

Desde la emergencia del Covid-19 se adaptó el programa a la vigilancia virtual: las convocatorias fueron por redes, las capacitaciones se realizaron en forma virtual y se implementó un operativo de vigilancia remota, en particular, sobre programas de gobiernos locales para ejecutar el presupuesto en compras directas de canastas de alimentos para familias necesitadas. Se recibieron más de 19.000 postulaciones de ciudadanos a MCC, se capacitó a más de 8.600 y se acreditó a 7.159. Estos últimos vigilaron en remoto el registro y actualización de las contrataciones a partir de fondos centrales derivados a gobiernos locales. Para ello, los MCC fueron capacitados para ingresar en los sistemas de información de compras públicas y se les enseñó cómo entrar en cada enlace para identificar el documento que los gobiernos locales debían registrar y publicar. El control se enfocó en la calidad de la información que debían registrar las autoridades locales sobre las compras de canastas básicas. Así, se monitorearon 590 entidades, se identificaron 330 situaciones de incumplimiento y se generaron 260 informes de control (orientaciones de oficio a partir de lo reportado por la ciudadanía) desde la Subgerencia de Atención de Denuncias de la CGR. Los resultados de esta experiencia dan cuenta del impacto que puede tener la participación

en el monitoreo de obra pública de forma virtual y valiéndose de la tecnología (se mantiene contacto con la CGR vía plataforma web y a través de una aplicación móvil desarrollada por la entidad).

### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

Se creó una aplicación móvil para que los monitores reportaran la información relevada en las obras a la Contraloría, así como fotos y videos. A través de los celulares o desde el portal web, los MCC registran las observaciones: toda pregunta tiene una foto de evidencia.

La información llega en tiempo real al sistema de la CGR y es gestionada por personal que verifica que cada situación de incumplimiento cuente con evidencia, ya que ese será el sustento para generar las acciones que correspondan.

Al mismo tiempo, se capacitó a los MCC para utilizar los sistemas de información de compras públicas.

### IV) CONTEXTO

El fenómeno del Niño provocó en Perú en 2017 intensas lluvias, crecida de ríos e inundaciones principalmente en la zona norte del país. El gobierno lanzó una iniciativa de reconstrucción de infraestructura, denominada Reconstrucción con cambios, que comprendía más de 20.000 obras en 13 de las 24 regiones del país. Debido a la suma considerable de dinero público implicada en esta política –según las primeras estimaciones superaba los S/19.000 millones–, la Contraloría desarrolló mecanismos para fiscalizar esta inversión. Esto fue particularmente relevante tanto por el volumen que representaba en el presupuesto público como por los casos de corrupción reportados en el país. En este contexto, la Contraloría impulsó en 2018 el programa Monitor Ciudadano de Control en la reconstrucción con cambios, más conocido como MCC. Actualmente, este programa aplica en obras con presupuestos provenientes tanto de la reconstrucción con cambios como de otras fuentes de financiamiento.

La CGR institucionalizó el mecanismo mediante la directiva N° 004-2018-CF/ DPROCAL, participación voluntaria de monitores ciudadanos de control en la reconstrucción con cambios de febrero de 2019.

Uno de los aspectos más desafiantes de esta iniciativa fue garantizar la seguridad de los ciudadanos en su visita a las obras. Para ello, se les brindó instrumentos de protección personal y una póliza de seguro personal contra accidentes, al tiempo que las visitas se

coordinaron con la Policía Nacional del Perú. Hasta la fecha no ha habido inconvenientes de seguridad.

Otro reto fue acercar la convocatoria a la ciudadanía: se buscó un lenguaje sencillo, no técnico, y una comunicación amigable. También se trabajó en la difusión por redes sociales a nivel local y convocatorias por regiones, que es donde se lleva adelante la capacitación de la CGR a los MCC.

Entre los factores que explican el éxito de este programa, la CGR reconoce el apoyo y voluntad política de las autoridades para avanzar sostenidamente y adaptarlo a las necesidades de la coyuntura, así como de ampliar las competencias de áreas vinculadas a la participación ciudadana para desarrollar servicios de control.

## **Caso 45:** El monitor presupuestario de la Oficina de Auditoría de Georgia

### **I) DESCRIPCIÓN**

El monitor presupuestario ([www.budgetmonitor.ge](http://www.budgetmonitor.ge)) de la Oficina de Auditoría de Estado (SAOG) de Georgia es una plataforma de visualización de información presupuestaria y comunicación bidireccional con la ciudadanía. El sitio reúne información proveniente de diversas fuentes, incluyendo los ingresos y gastos de organismos nacionales y de los gobiernos municipales, la evolución de la ejecución presupuestaria, la deuda pública, compras y contrataciones, así como hallazgos de auditoría sobre distintos programas y agencias de gobierno.

Además de integrar datos de varios tipos de agencias gubernamentales y proporcionar información presupuestaria integral (que incluye 100 informes de auditoría por año, gastos de más de 60 organismos públicos, presupuestos de 76 municipios e información sobre cerca de 400 programas y subprogramas), el monitor brinda la oportunidad de identificar irregularidades o deficiencias en la gestión de las finanzas públicas, revelar los riesgos relacionados con la corrupción y eliminarlos, así como implicar a la ciudadanía en la planificación de auditorías.

La herramienta ofrece dos funcionalidades principales: la visualización de datos y un canal de comunicación bidireccional con los usuarios (Página del ciudadano). Respecto a la primera, la plataforma presenta, a través del análisis y visualización de datos, información compleja y habitualmente dispersa en distintos sitios oficiales de una manera simple y



comprensible para un público no especialista. Por ejemplo, incluye gráficos e infografías y permite filtrar, comparar y exportar la información fácilmente.

Por otro lado, la sección de participación ciudadana del portal permite: **a)** señalar deficiencias en el funcionamiento de un programa o agencia estatal con el fin de ser considerado en una futura auditoría; **b)** denunciar riesgos o potenciales hechos de corrupción; y **c)** priorizar los campos de auditoría que hay que emprender. La última funcionalidad (c) comprende un ordenamiento de las diferentes áreas de auditoría (por ejemplo, ciencia y educación, agricultura, salud y seguridad social, proyectos y programas de infraestructura, etc.) y la votación de la prioridad a asignar cada rubro. Las otras dos funcionalidades (a y b) incluyen formularios para que complete la ciudadanía. En estos casos, se debe indicar el problema o área bajo riesgo, describir los hechos, adjuntar archivos respaldatorios y dejar los datos personales de contacto.

Cada solicitud recibe un número de identificación para poder realizar un seguimiento sobre su estado. La SAOG analiza las solicitudes y aplica una metodología basada en riesgos para determinar si procede su inclusión en el plan de auditoría anual (en curso o del año siguiente). Las personas solicitantes reciben una notificación sobre la aceptación o rechazo de la solicitud y, en caso de que sea incluida en el plan anual, se les comunica el momento en el que comienza la auditoría y cuando esta termina.

## II) RESULTADOS

Desde su lanzamiento, el Monitor Presupuestario ha alcanzado más de 20.000 usuarios activos. En 2018, el 10% de las auditorías efectuadas por la SAOG se realizaron a partir de solicitudes de los ciudadanos. Entre los temas de auditoría se abordaron problemas sociales y económicos, como los riesgos en la contratación pública en varias agencias públicas; las deficiencias en el programa de rehabilitación social y cuidado infantil, y el gasto de los fondos para víctimas de desastres. A partir de las recomendaciones emitidas, los organismos han adoptado acciones correctivas.

Cabe destacar que el monitor presupuestario constituye una práctica de transparencia y participación reconocida por diversas organizaciones internacionales. Por un lado, fue incluido entre uno de los tres compromisos destacados del Tercer Plan de Acción de Georgia en la Alianza para el Gobierno Abierto. Por otro lado, fue una de las tres iniciativas que recibieron el 2017 *GIFT Public Participation in Fiscal Policy and Budget Making Award*, y fue destacada como valiosa por miembros del parlamento, organizaciones como Transparencia Internacional y distintos medios de comunicación.

### III) TECNOLOGÍA UTILIZADA

El monitor presupuestario es una plataforma web alimentada por bases de datos de distintas fuentes públicas que emplea herramientas de análisis y visualización de datos. La sección Página del ciudadano cuenta con formularios para enviar solicitudes y una función de seguimiento del estado.

La SAOG encargó el desarrollo de la plataforma a una empresa de tecnología, que también se ocupó de la capacitación del personal de la institución y de dar apoyo post implementación. La empresa trabajó en conjunto con la SAOG y se empleó un enfoque centrado en el usuario, que incluyó instancias de consulta y testeo sobre prototipos y versiones beta.

La SAOG es la responsable del mantenimiento y actualización regular de la plataforma, lo que implica costos menores que cubre la institución. La asistencia externa solo es necesaria cuando se requiere un nuevo desarrollo como, por ejemplo, la inclusión de nuevos módulos.

### IV) CONTEXTO

Si bien la EFS no cuenta con un mandato legal sobre el involucramiento de la ciudadanía y partes externas el proceso auditoría, la SAOG incluyó la participación ciudadana entre los objetivos de su estrategia institucional, en línea con las normas internacionales de auditoría, particularmente la ISSAI 12 sobre el valor y beneficio de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

Por su parte, Georgia fue uno de los primeros países en adherirse a la Alianza para el Gobierno Abierto, y la SAOG fue una de las instituciones públicas que se involucró en el proceso. De hecho, el desarrollo del monitor presupuestario fue uno de los compromisos del Plan de Acción 2016-2017.

La idea original del proyecto fue de la EFS y su contenido y características se diseñaron en colaboración con múltiples actores. El trabajo incluyó una encuesta para relevar necesidades y demandas ciudadanas. Asimismo, la SAOG conformó un grupo asesor de 14 organizaciones de la sociedad civil con conocimiento en temas de finanzas públicas y realizó reuniones de consulta con distintas partes interesadas, incluyendo a parlamentarios, municipalidades, medios de comunicación y ciudadanos.

A partir de los resultados alcanzados en los últimos años, se reconocen diversos factores que contribuyeron al éxito del proyecto. Además de la asistencia financiera del Banco Mundial y de la capacidad técnica del personal de la SAOG, fue clave la voluntad y convicción

de que el proyecto podía materializar cambios reales y marcar la diferencia realizando esfuerzos sustanciales. Además, se establecieron objetivos claros con un plan de acción predefinido y diseñado con un norte común. Del mismo modo, se priorizó la comunicación con terceros y se buscó mantener un diálogo fluido con las partes interesadas para satisfacer sus necesidades y proporcionar información útil de manera que se incentivara su involucramiento. Por último, fue de vital importancia contar con un marco institucional que garantizara la sostenibilidad del proyecto: debía establecerse un marco formal relacionado con las funciones y responsabilidades del personal de la SAOG con el fin de garantizar un análisis, examen y actualización oportunos de los datos. En efecto, la SAOG creó un manual de operaciones que define los roles, procedimientos y plazos estipulados para la gestión de las solicitudes ciudadanas recibidas a través del monitor presupuestario.

Cuando se lanzó el monitor presupuestario, se evidenciaba una ausencia de participación ciudadana por la falta de información sobre la herramienta y sus características. La SAOG respondió con campañas de concientización, como la presentación de cortometrajes y reuniones con partes interesadas de todo el país, y describió la utilidad e importancia del monitor para mejorar la prestación de servicios y la integridad. Como resultado, la plataforma experimentó un aumento en el número de usuarios y solicitudes, si bien educar a los ciudadanos sobre cuestiones presupuestarias sigue siendo un desafío continuo para la SAOG.

