

—

**LAS COMUNICACIONES AL ALCANCE DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL EXTERNO
- MODELO PARA LA CREACIÓN DEL AREA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL -**

18º JORNADAS NACIONALES DE ACTUALIZACION PARA TRIBUNALES DE CUENTAS
San Juan, del 29 de septiembre al 01 de octubre de 2004

Tema 4

LAS COMUNICACIONES AL ALCANCE DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL EXTERNO - MODELO

Autora:

INDICE

Tema Pág.

- Resumen » [ir al tema](#)
- Introducción » [ir al tema](#)
- Desarrollo del tema
- 1 – Misión » [ir al tema](#)
- 2 – Prácticas operativas y efectivas de comunicación
- 3 – Actividades propias
- 4 – Acciones del Tribunal de Cuentas del Chaco
 - a) – Programa de Extensión Institucional
 - b) – Proyecto de habilitación de página Web
- Conclusiones » [ir al tema](#)
- Bibliografía » [ir al tema](#)

Resumen

Este trabajo lleva consigo el propósito de acercarles algunos conocimientos propios de las Ciencias de la Comunicación, más precisamente de la Comunicación Social; para con ellos descubrir que todas aquellas declaraciones, recomendaciones y enunciados tantas veces analizados por los Organismos de Control Externo respecto a la necesidad, obligación y compromiso de dar a conocer las actividades de control HOY podemos hacerlas realidad. Ya no sólo incorporándola como una obligación más, fría y áspera en nuestras Leyes Orgánicas, cumpliendo de esta manera más con un requisito administrativo que con el verdadero espíritu republicano de publicar los actos de gobierno, y que queda satisfecho con la simple inclusión en los Boletines Oficiales de lo requerido por la ley, sino con la posibilidad cierta de brindar información de manera clara, precisa y útil a TODA LA POBLACION. Ya sea desarrollando una red de comunicación institucional con los demás organismos para

intercambiar información propia de nuestra tareas y todo lo que se relacione con capacitación, legislación vigente, asesoramiento, etc.,

U organizando y coordinando jornadas de debates relativas a algún tema de actualidad propio de nuestro quehacer.,

Como también publicando los resultados de auditorías recientemente finalizadas.,

O editando un boletín informativo interno para mantener actualizado e interesado a nuestro personal, donde encuentren desde artículos de índole doctrinario, bibliografía recomendada, hasta invitaciones para participar en actividades deportivas en representación de la institución.

También podemos mencionar el desarrollo y actualización de una página propia en Internet, etc., etc., etc.

Pero todo esto visto y desarrollado desde la óptica profesional del comunicador cuya MISIÓN es una sola: EL RESGUARDO INSTITUCIONAL.

M.A.M./04

 Arriba

Introducción:

Desde hace años venimos resaltando el papel fundamental que desempeña el CONTROL en un Estado democrático y social.

La situación administrativa existente, en sus diferentes aspectos y en particular respecto a su nivel de TRANSPARENCIA Y RESGUARDO DEL PATRIMONIO ESTATAL, aún hoy no satisface las expectativas y requerimientos de la población.

La transformación y modernización del Estado, la complejidad de los aspectos técnicos-financieros, plantean un nuevo desafío a los Organismos de Control Externo, llevándonos a cada uno de sus empleados a la necesidad urgente de conceptualizar que la función de PREVENCIÓN de las irregularidades es fundamental, yo diría básica, donde el

controlador se sume a la meta institucional de lograr el éxito administrativo con asesoramiento, con capacitación, lo que también lo llevará a un verdadero conocimiento de la situación del ente logrando así CORREGIR por lo menos una de las causas del daño patrimonial como es la DESINFORMACION O DESCONOCIMIENTO, desarrollando un mejor CONTROL, para luego respaldar plenamente la potestad JURISDICCIONAL.

No queda ajena a la cuestión de esta transformación lo que menciona el Cr. Rubén E. Quijano, Presidente del Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas de la República Argentina en su disertación en las Jornadas 2002 del Control Público en la Argentina en diciembre de ese año en Buenos Aires :...”**Debe informarse adecuadamente a la comunidad sobre los resultados de las actividades del Organo de Control Externo en consonancia con la política de control establecida.**”

Mucho se ha dicho (a través de congresos, talleres, jornadas, etc.) sobre las tareas que tenemos pendientes.

La complejidad de las instituciones estatales y su impenetrabilidad, impiden el control de la actividad gubernamental por parte de la sociedad, y en nosotros han delegado esa función, por lo tanto debemos generar información accesible y por sobre todas las cosas entendible.

Cuando hablo de información me refiero a informar sobre la gestión del administrador y los resultados de esa gestión, es decir debemos informar el producto de nuestra tarea.

Uno de los elementos que contribuye en forma directa a la formación y ejercicio de la ciudadanía es el acceso a la información.

Desde el punto de vista del gobierno de un país democrático, el problema del acceso a la información pública debe considerarse como un elemento muy importante para fortalecer el sistema y un indicador de su madurez democrática.

Cualquier Estado, y particularmente en aquellos donde la capacidad de análisis político e interlocución de la sociedad civil aún está incipientemente desarrollada, el derecho a la participación política no puede ejercerse efectivamente sin tener acceso a la información del gobierno.

Brindar acceso a la información no es un favor del Estado sino su obligación, solo así es posible que la ciudadanía fiscalice de manera efectiva la gestión pública y los poderes del Estado.

Informar responsablemente debe ser nuestro aporte en la consolidación del sistema democrático, lo que a su vez constituirá una manera más de rendir cuentas no sólo ya ante las autoridades pertinentes sino también ante nuestro pueblo, embanderando la consigna de lograr el compromiso social con el control propulsado en el Congreso de Paraná en 1997.

Toda sociedad democrática se caracteriza y basa su solidez en el respeto al derecho de los ciudadanos de conocer el desempeño de la Administración Pública.

Para cerrar quería leerles esta cita de un autor francés: La noción de lo confidencial en la administración pública sigue conservando fervientes adeptos pero, “ El diálogo entre la Administración Pública y la Opinión no dará resultado alguno mientras los funcionarios encargados de informar...no hayan comprendido la nobleza del papel que se les ha asignado.” Así es, como de este y muchos otros cuestionamientos, idas y vueltas, es que hoy presentamos este Programa, **SI SEÑORES, DEBEMOS SALIR A LA CALLE, PORQUE EL PUEBLO QUIERE SABER DE QUE SE TRATA**

 Arriba

MODELO PARA LA CREACIÓN DEL AREA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

1 - MISIÓN:

RESGUARDO INSTITUCIONAL:

-

De la figura del Organismo frente a la Opinión Pública.

-

Cumpliendo de oficio y responsablemente con la premisa constitucional de la publicación de los actos de gobierno con una real comprensión por parte de la población.

Las relaciones institucionales en el sector gobierno nacen con un triple fundamento:

-

Informar a la ciudadanía

-

Persuadirla

-

Integrar a unas personas con otras.

De la misma manera y ampliando estos elementos, buscan conservar y acrecentar la

confianza, el apoyo y la aprobación por parte de la población a los actos realizados por el gobierno, contribuir al mejoramiento de la administración para lograr su máxima competencia y eficacia, desarrollar un vasto y bien orientado programa de comunicación externa, destinado a brindar información eficiente y oportuna a la ciudadanía; contribuir a la puesta en práctica de una serie de medidas de relevante importancia, ya que dan la verdadera fisonomía de la administración pública a los ojos de la ciudadanía.

Es importante considerar que si el gobierno no mantiene bien y oportunamente informada a la opinión pública acerca de sus acciones, ni el gobierno más eficaz logrará el apoyo colectivo y sí podría tener efectos negativos. Las buenas relaciones institucionales con la ciudadanía se logran con estrategias, técnicas, programas y planes debidamente estructurados y aplicados adecuadamente.

Es conveniente también estar alerta para promover y desarrollar la difusión de la eficiencia en la administración pública.

A tal efecto, el profesional en relaciones institucionales debe estar en permanente contacto con los funcionarios encargados de planear y ejecutar técnicas de organización.

2 -PRACTICAS OPERATIVAS Y EFECTIVAS DE COMUNICACIÓN. (Comunicación y Relaciones Institucionales)

Podemos decir que la comunicación es un pilar fundamental en el éxito de los proyectos institucionales informando a la sociedad de manera efectiva las acciones y éxitos logrados por la Institución.

Con frecuencia las instituciones desarrollan su actividad sin identificar realmente cuáles son sus proyectos y programas de alto impacto. Los éxitos suelen difuminarse en la densidad de la actividad del organismo por ausencia de un sentido de oportunidad política.

En las instituciones gubernamentales, la función del comunicador está orientada especialmente a brindar información al público interno y externo sobre los proyectos y realizaciones sectoriales o sobre las actividades de sus funcionarios principales.

El trabajo del comunicador es más que evidente cuando se trata de los aspectos externos de la comunicación. Una comunicación deficiente es un peligro latente, puesto que es a través de ella que se dan a conocer los proyectos y éxitos de un organismo tanto a nivel interno como

externo.

Aquí radica la esencia de un excelente sistema de comunicación, ya que la fidelidad entre la transmisión e interpretación de los mensajes debe acercarse lo más posible a la perfección, porque lo que el receptor percibe del mensaje es más importante que las palabras con las que se dice o escribe.

El aumento de los medios tecnológicos de los que el hombre dispone para comunicarse e informarse favorece una mayor participación de la ciudadanía, lo que obliga a las instituciones a estar al día con información oportuna, confiable y exclusiva para la mejor toma de decisiones políticas.

De igual manera el Organismo requiere difundir de manera oportuna la información necesaria sobre el desempeño de sus actividades.

La misión del Area de Comunicación Institucional en el organismo alcanzará el éxito en la medida en que el profesional en comunicación haga conciencia entre los altos niveles de la importancia de su labor frente a la actividad pública.

También es indispensable persuadir a las instituciones en su conjunto de que las funciones de relaciones institucionales sean aceptadas y así se obtendrá la buena voluntad y la participación de todo el personal de las organizaciones.

3 - ACTIVIDADES PROPIAS

Es importante llevar a cabo diferentes actividades dentro de las relaciones institucionales para que puedan ser consideradas una herramienta efectiva para el posicionamiento del organismo. Dentro de las actividades que comentamos se encuentran:

1.

Investigación.- Define las características generales y de la política del organismo, determina los públicos que la constituyen, detecta a los líderes, analiza archivos de prensa y correspondencia, analiza la opinión, tendencias y actitudes de los públicos.

2.

Planificación.- Elabora planes y programas en función de los objetivos predeterminados, presenta dichos planes y programas a los directivos del organismo y los somete a aprobación, selecciona al personal que debe ejecutarlos y elabora presupuestos y metas.

3.

Ejecución.- Pone en aplicación todo lo previsto en los planes y programas, organiza campañas institucionales por radio, televisión y prensa, elabora boletines de prensa, organiza conferencias de prensa, elabora las publicaciones internas del organismo y conduce la publicidad institucional, dicta conferencias especializadas, dirige mesas redondas, organiza actos culturales, conferencias, seminarios y congresos, dirige sistemas de comunicación interna al personal, representa a la institución en los diversos actos, sostiene entrevistas y contactos telefónicos, utilizando todos los medios modernos de comunicación, detecta los actos de la institución que pueden afectar al público, procura la simplificación de los servicios al público y ordena archivos de prensa, fotografías y otros documentos, redacta discursos y mensajes.

4.

Evaluación.- Controla los resultados de las acciones ejecutadas e introduce los reajustes pertinentes.

5.

Asesoramiento.- Determina políticas de relaciones institucionales, sugiere actitudes para el trato al público, sugiere políticas publicitarias.

 Arriba

4 - ACCIONES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS DEL CHACO

Como se puede apreciar la información no es ajena a la formación, tanto en la capacitación o docencia como en la construcción de la opinión pública.

A modo de ejemplo queremos acercarle las primeras experiencias en esta área, del Tribunal de Cuentas del Chaco.

También dentro del Secretariado Permanente y en el I.E.T. e I. podemos dar ejemplos de la necesidad de contar con alguien que desarrolle las relaciones institucionales.

Específicamente, con el Plan Nacional de Capacitación Institucional para Organismos de Control Externo, desde el proyecto hasta su puesta en marcha pasando por la organización y coordinación de todos los aspectos, incluyendo el desarrollo de los diferentes Módulos que lo componen, excepto el contenido académico, ha sido planificado, elaborado y ejecutado por un comunicador social.

4 – a) PROGRAMA DE EXTENSION INSTITUCIONAL DEL TRIBUNAL DE CUENTAS DEL CHACO

El mencionado Programa que ha sido elaborado y aprobado por el Tribunal de Cuentas, tiene por finalidad la difusión de los caracteres institucionales y funcionales de este Órgano de Control Externo.

Una de las facetas de este Programa ha sido la realización de Jornadas de capacitación destinadas a las autoridades electas para ocupar cargos públicos municipales en las últimas elecciones en la provincia, con el objeto de dar a conocer las funciones del Tribunal de Cuentas y especialmente mejorar la gestión gubernamental, las que fueron éxito absoluto en cuanto a la

asistencia alcanzada, demostrando así la necesidad y avidez de conocimientos que tienen no sólo los invitados sino ya la comunidad toda.

La repercusión lograda en toda la provincia con el lanzamiento de esta Jornada de Actualización y Asesoramiento, queda de manifiesto en la Resolución N° 1382/03 de la Cámara de Diputados de la Provincia donde se la declara de INTERES PROVINCIAL, en las notas periodísticas, en la demanda espontánea que ha surgido de diferentes organismos públicos y privados, sino fundamentalmente en la asistencia a las mismas. (258 personas de todos los municipios, según la firma voluntaria de planillas de asistencia, o sea un 65,15% del total de electos).

Otra faceta del Programa a la que se le ha dado inicio, se desarrolla por medio de la participación de sus agentes, en el dictado de clases especiales a los alumnos del último año de establecimientos de nivel medio de la Provincia, ámbito fértil y ávido de conocimiento, constituyendo éste un camino eficaz para hacer trascender al Tribunal de Cuentas al plano de la instrucción cívica, pues sólo un pueblo instruido e informado podrá ejercer sus derechos como ciudadano en forma responsable y con verdadera madurez democrática.

La meta perseguida es trabajar en conjunto, evitando a través de la información oportuna y la capacitación permanente, las causas de una gestión deficiente. Convencidos que el Tribunal de Cuentas como órgano de control externo y los funcionarios públicos deben sumar voluntad y técnica para lograr el éxito administrativo, lo que se traduce en un gobierno exitoso.

Nos interesa una comunidad informada. Los requerimientos nos ayudan. El compromiso de los ciudadanos con el Control nos hará crecer como sociedad.

Por todo lo expuesto, se ha petitionado y obtenido el apoyo del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, del Ministerio de Gobierno, Justicia y Trabajo y de los Consejos Profesionales de Ciencias Económicas y Abogados y Procuradores del Chaco.

Vale aclarar que en ambas facetas del Programa, tanto el material de exposición como el informativo entregado a los asistentes ha sido elaborado en el propio Tribunal, desde los contenidos, diseño, impresión, etc..

Además, en el caso de las charlas a los alumnos secundarios se los invitó a responder en forma anónima las preguntas de una pequeña encuesta muy valiosa para nosotros.

4 – b) PROYECTO DE HABILITACION DE PAGINA WEB DEL TRIBUNAL DE CUENTAS DEL CHACO

FACILIDADES TÉCNICAS Y VIABILIDAD DEL PROYECTO

Se gestionó exitosamente el servicio de diseño, administración, programación y mantenimiento de la Página por personal de Ecom Chaco S.A. (en forma totalmente gratuita), y el Ing. Carlos Chaine del Departamento de Informática del Tribunal de Cuentas.

FUNCIONES

Básicamente y, en principio abarcaría tres grandes temas de aplicación:

1 – DOCTRINARIO Y FORMATIVO

Artículos sobre la legislación vigente, etc.

2 – INFORMATIVO:

Fallos de Tribunal de Cuentas en el Boletín Oficial.

Denuncias recibidas.

Participación del T.C. en eventos de perfeccionamiento, trabajos presentados y/o premiados.

Desarrollo de la Memoria Anual, destacando aquellos actos (informes, dictámenes, etc.), que hagan a una mejor comprensión de la actividad y compromiso de la Institución para con la ciudadanía.

Legislación: Textos legislativos relativos al control que hacen al interés de todo Responsable y al ciudadano en general. (Ley Orgánica, S.P.P., S.P.M. y J.A.R.), y su actualización.

3 – INSTITUCIONAL:

-

En la difusión de la labor del T.C. para la formación de la Opinión Pública. (Promoción y Resguardo Institucional).

-

Conclusión de los Informes de Control de Gestión elaborados por las distintas Fiscalías del T.C.

-

Inicio y resultado de Auditorías especiales realizadas en los Organismos bajo la jurisdicción del T.C., de interés general

La inclusión/eliminación de temas es infinita, su desarrollo y contenido dependerá exclusivamente de la decisión de los Señores Miembros.

M.A.M./04

▲ Arriba [www.infocsl.com.mx](#) Arriba