

## Recomendaciones

La Región Latinoamericana y de El Caribe puede hacer mucho; lo que necesita es tener una buena coordinación, un buen liderazgo y una buena comunicación, lo cual hoy en día se logra fácilmente gracias a las tecnologías de información y comunicación y a las herramientas de la Web 2.0 y Web 3.0. Si existe modo de crear Conferencias regionales o Acuerdos o Convenios, ¿por qué no enfocar esos esfuerzos y crear una verdadera Alianza para el Gobierno Abierto en la región?

Esta sección presenta una serie de recomendaciones prácticas que consideramos pueden ayudar a entender de mejor manera la esencia y los principios del gobierno abierto, así como a diseñar e implementar estrategias integrales que lleven a mejores resultados en cuanto a acceso a la información, transparencia, participación, colaboración y rendición cuentas, entre otros aspectos, que como lo hemos comentado en este documento, pueden ser considerados como elementos del gobierno abierto. A continuación listamos y explicamos algunas derivadas de este estudio.

*Desarrollar sitios web más Flexibles y Pensados en el Usuario.* Tanto en los sitios *web* de las administraciones públicas como en sus estructuras debe ser eliminado el formato estricto y rígido que ha prevalecido en la administración pública por mucho tiempo, para ser sustituido por un formato más sencillo y flexible.

*Privilegiar la Interactividad en los sitios web Gubernamentales.* Los sitios *web* deben garantizar la interactividad, de tal modo que la apertura del sitio y de las páginas *web* a través de vínculos sea rápida y ágil; los contenidos deben ser permanentemente actualizados y estar dirigidos al ciudadano; la participación debe ser abierta y flexible sin condicionantes. Utilizar la tecnología en este sentido no sólo obliga a la interoperabilidad gubernamental, sino a la cooperación y colaboración interdependencias y al cambio de cultura.

*Promover la interoperabilidad.* Debe crearse un sistema estructurado de datos e información que permita realizar mejores decisiones; compilar y hacer fluir los datos de y en las diferentes dependencias gubernamentales; permitir el acceso a servicios en línea en una sola parada al vincularse todos en un solo

Gabriela Quintanilla Mendoza  
José Ramón Gil García

sitio web; lograr una mejor gestión de los diferentes procesos para posibilitar el flujo de información.

Realizar planes de acción con compromisos medibles. No es justificable realizar planes de acción con compromisos generales, más relacionados con los Planes de Desarrollo que con el Gobierno Abierto. Por querer abarcar mucho no se hace nada. Los Planes de Acción creados hasta ahora son ambiguos, amplios, vacíos de compromisos para estimular el Gobierno Abierto. Los Planes de Acción futuros deberán incluir compromisos más concretos, con metas e indicadores precisos que permitan mediar los resultados.

Publicar información relevante para el ciudadano. La transparencia demanda apertura de información de calidad. Para hablar de transparencia se debe contar con información clara, veraz, oportuna, congruente, de fácil acceso, relevante (Hofbauer & Cepeda, 2005). Por lo tanto, no sólo deben publicarse documentos al azar, sino información que permita a los ciudadanos informarse, participar y colaborar. En este sentido, la información presupuestaria tiene gran relevancia, por lo que debe ser presentada de un modo comprensible y sencillo que facilite su valoración y cuestionamiento.

Hacer más público el Gobierno Abierto. Cuando la sociedad verdaderamente conozca los esfuerzos que se realizan, podrá involucrarse y participar. Podrá saberse informada y considerada útil. Así mismo, no solamente se debe dejar el ejercicio a nivel local federal ni en la administración pública, éste debería incluir a todos los poderes y niveles de gobierno, y a todos los sectores porque la democracia es de todos.

Establecer un sitio web específico para expresión de ideas. Crear un sitio web o plataforma en línea donde los sujetos puedan participar y expresar sus ideas tiene un poder benéfico en ambos sentidos por que el gobierno escucha y puede priorizar y el ciudadano se involucra y puede apoyar. Esta plataforma puede estar soportada por una dependencia de la administración pública que se dedique a analizar las redes sociales, obtener las ideas de utilidad que más atención han recibido y las canalice al área donde se toman las decisiones para su consideración.

Promover la participación y la colaboración. La participación es un compromiso público que le da a los ciudadanos y usuarios poder; es la que

*Gobierno Abierto en América Latina: Modelo Conceptual,  
Planes de Acción y Resultados Preliminares*

les permite ser considerados en el proceso político y económico, en los procesos de decisiones, determinando la forma en que las metas y políticas son establecidas, las actividades donde deben ser utilizados los recursos, la manera como los programas deben ser operados y los beneficios distribuidos. La colaboración permite trabajar en equipo utilizando las herramientas del Gobierno 2.0 para lograr innovación, consensos, participación, y por ende mejores gobiernos.

*Mantener al Ciudadano Informado sobre su Participación.* Un aspecto muy importante de la participación es dar a conocer al ciudadano que las propuestas que realiza han sido tomadas en cuenta o que permitieron llevar a cabo una mejor decisión. Entonces utilizar la Web 2.0 es esencial no sólo para promover las ideas a través de las redes sociales y hacer partícipes a muchos para mejorar; sino para notificar de modo amigable que las ideas han sido enviadas a las áreas correspondientes para su análisis y consideración, para crear una relación con los ciudadanos donde la comunicación sea horizontal.

*Considerar la creación de un área especializada en atención.* Cada vez es mayor la necesidad de crear una unidad dentro de cada dependencia gubernamental que se especialice en atender las preguntas, quejas y participaciones de los ciudadanos, de tal modo que independientemente de lo que se realiza en las instituciones creadas *exprofeso* para garantizar la transparencia, el ciudadano pueda ser tomado en cuenta y atendido de modo inmediato y, en caso de existir propuestas que éstas sean canalizadas al área correspondiente para su análisis y consideración, llevando un seguimiento puntual y eficaz. Cuando el ciudadano observa que su opinión, queja o comentario no ha sido atendido, entonces la participación deja de ser llevada a cabo, el interés se pierde y la administración pública se demerita, se daña, se hace obsoleta.

*Ampliar la forma de comunicación con el ciudadano.* Los Planes de Acción de todos los países se enfocaron mucho en la integridad pública, buscando incrementar la certidumbre en el gobierno. No obstante, este aspecto no debería prevalecer en los Planes de Acción futuros, sino enfocarse en aspectos que estimulen la participación y colaboración, especialmente mediante la incorporación de las herramientas Web 2.0 y la apertura de canales de gobierno dirigidos hacia los dispositivos móviles.

*Publicar informes de resultados.* La Alianza para el Gobierno (OGP) promueve la apertura de la información por lo que no sólo debe publicar la

*Gabriela Quintanilla Mendoza*  
*José Ramón Gil García*

regulación, países integrados y la gobernanza, sino informes y resultados. De ahí que debe exigirse el cumplimiento de su realización para la publicación, así como crear un sistema de castigos en caso de incumplimiento.

*Sitio web sobre gobierno abierto.* Solicitar a los países miembros la creación de un sitio *web* donde la información referida al gobierno abierto sea accesible incluidas las acciones para elaborar el Plan de Acción, los participantes, el propio Plan de Acción y los avances y resultados que se van obteniendo.

*Revisar los Planes de Acción Anualmente.* Debe ser realizado, revisado, ajustado y evaluado cada año el Plan de Acción donde la participación sea general, la información sea útil, los compromisos ahí establecidos sean concretos, medibles y alcanzables. Un área específica en la OGP debe monitorear permanentemente los avances y los resultados y publicarlos abiertamente para conocimiento general.