

Gobernanza de datos públicos en Honduras Governance of public data in Honduras

Fredis Dubal Medina Escoto ^{1*}, Armando Jipsion ²

¹ Programa del Doctorado en Ingeniería de Proyectos, Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá

² Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales, Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá

*Autor de correspondencia: fredismedina@yahoo.com

RESUMEN— La gobernanza de datos públicos utilizados por los gobiernos para brindar servicios a los ciudadanos, debe estar definida en un marco de referencia que garantice su gestión de forma transparente, ágil, accesible y segura, considerando la declaración universal de los derechos humanos [14], el principio de salvaguardia de la seguridad de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) [15] y el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea [13]. Para tal fin, en este escrito se propone un modelo de gestión organizacional compuesto por cinco habilitadores: 1. Marco de interoperabilidad, 2. Priorización de la digitalización de procesos de negocio, 3. Protección de datos personales y seguridad de la información, 4. Identificación digital de los ciudadanos y 5. Mejora continua de la calidad de los servicios. La implementación de dicho modelo dinamizará la gobernanza de los datos; con mayor relevancia cuando los servicios son prestados a los ciudadanos utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC) como parte de iniciativas de gobierno electrónico; la correcta gobernanza y gestión de los datos públicos permitirá la sostenibilidad de operaciones electrónicas, permitiendo contar con servicios efectivos, seguros, ágiles, modernos, competitivos, ubicuos y transparentes; permitiendo el ahorro de tiempo y dinero a los ciudadanos y a los gobiernos. Este escrito utiliza de ejemplo la situación de Honduras y propone el modelo de gestión organizacional con los cinco componentes antes descritos, los mismos se presentan en su etapa de diseño.

Palabras clave— *Gobernanza, datos públicos, modelo, gestión organizacional.*

ABSTRACT— The governance of public data used by governments to provide services to citizens must be defined in a frame of reference that guarantees their management in a transparent, agile, accessible and safe way, considering the universal declaration of human rights [14], the principle of safeguarding the security of the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) [15] and the General Regulation of Data Protection of the European Union [13]. For this purpose, this paper proposes an organizational management model composed of five enablers: 1. Interoperability framework, 2. Prioritization of the digitalization of business processes, 3. Protection of personal data and information security, 4. Digital identification of citizens and 5. Continuous improvement of the quality of services. The implementation of this model will boost the governance of the data; with greater relevance when services are provided to citizens using information and communication technologies (ICT) as part of e-government initiatives; the correct governance and management of public data will allow the sustainability of electronic operations, allowing for effective, safe, agile, modern, competitive, ubiquitous and transparent services; allowing saving time and money to citizens and governments. This document uses the situation of Honduras as an example and proposes the organizational management model with the five components described above, which are presented in their design stage.

Keywords— *Governance, public data, model, organizational management.*

1. Introducción

Las instituciones públicas deben ejecutar sus procesos de negocio para brindar servicios a los ciudadanos dentro de un marco de gobierno que garantice que los datos colectados, procesados, almacenados, transferidos o publicados sean gestionados de forma transparente, ágil, accesible y segura.

Este escrito propone un modelo de gestión organizacional compuesto por cinco habilitadores: 1. Marco de interoperabilidad (e-Mihn), 2. Priorización para digitalizar los procesos de negocios, 3. Protección

de datos personales y seguridad de la información, 4. Identificación digital de los ciudadanos, y 5. Mejora continua de la calidad de los servicios; presentados en su etapa de diseño; su implementación dinamizará la gobernanza de datos públicos, tomando de ejemplo a Honduras; el modelo de gestión organizacional propuesto podrá ser el marco de referencia para desarrollar el objetivo 4: “Un Estado moderno, transparente, responsable, eficiente y competitivo”; meta 4.4: “Desarrollar los principales procesos de atención al ciudadano en las Instituciones del Estado por medios

electrónicos” de la “Ley para el Establecimiento de una Visión de País y la Adopción de un Plan de Nación para Honduras”; con el fin de ejecutar procesos de negocios estándares para brindar servicios de forma electrónica a los ciudadanos y el uso transparente de los recursos con que cuenta este país.

Para contextualizar el modelo de gestión organizacional propuesto, se presenta la situación de Honduras respecto a su voluntad y capacidad de utilizar las TIC para prestar servicios públicos a los ciudadanos; lo que prevé que ayudará a dinamizar la economía del país, ofreciendo mejores oportunidades para brindar servicios a las instituciones del Estado.

Según estudios realizados actualmente Honduras no cuenta con servicios a los ciudadanos ofrecidos integralmente por el Estado bajo una estrategia de gobierno electrónico; solo existen servicios ofrecidos por instituciones de forma aislada [3].

El modelo de gestión organizacional propuesto como estrategia para dinamizar la gobernanza de los datos públicos, posibilitará desarrollar gradualmente y de forma sostenible iniciativas de gobierno electrónico en Honduras; permitiendo adoptar y adaptar una gobernanza y gestión de los datos conforme mejores prácticas de la industria, como la descrita según COBIT 5 y el ISO/IEC 38500 [16]. A su vez enfocará la calidad de los servicios TI, según ITIL [V3]; recorriendo el ciclo de vida del servicio: estrategia, diseño, transición, operación y mejoramiento continuo.

2. Antecedentes de situación de Honduras

Según la “Agenda Digital de Honduras 2014-2018”, por más de treinta años Honduras ha realizado diversos esfuerzos relacionados con la implementación de una estructura organizativa que gobierne y gestione lo relativo a iniciativas de gobierno electrónico [11].

Para tal fin, han sido creadas a lo largo de las últimas tres décadas, diversas entidades gubernamentales para implementar proyectos de automatización de procesos públicos mediante el uso de las TIC, sin que se visualice a la fecha la consolidación y sostenibilidad de sistemas y servicios integrados en línea por parte del Gobierno de Honduras; tal y como lo describe la agenda digital, como se muestra en la tabla 1.

Posteriormente, el gobierno de la Republica de Honduras para el período 2014 al 2018 realizó otra reorganización de instituciones del Estado, definiendo

para esta materia la Unidad de Gobierno Digital, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 1. Esfuerzos de Honduras en estructurar gobierno electrónico

Año	Entidad creada	Observación
1979	Centro Nacional de Informática (CENI)	Cerró operaciones en 1995
1989	Unidad Presidencial en Organización e Informática	Operó con un ministro asesor presidencial, en el 1994 se suprimió la figura del ministro.
1991	Comisión Presidencial de Modernización del Estado (CPME)	Preparó varias iniciativas, entre otras: Portal de compras y contratación del Estado, fue absorbido por la SEPLAN en el 2009.
1993	Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología (COHCIT)	Influenciado por programa regional de ciencia y tecnología promovido por la OEA, fue absorbido por la SEPLAN en el 2009.
2004	Gabinete de Telecomunicaciones	Creado para asesorar a la Presidencia en temas de telecomunicaciones, ha quedado disuelto.
2007	Comisión Hondureña de Gobierno Electrónico	Órgano superior para asesorar a la Presidencia en iniciativas de tal campo; al terminar el gobierno en el 2014 quedó disuelta.
2009	Secretaría Técnica de Planificación y Cooperación Externa (SEPLAN).	Absorbió a la CPME y a COHCIT.

Tabla 2. Creación de Unidad de Gobierno Digital

Año	Entidad creada	Observación
2014	Unidad de Gobierno Digital/ Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Reforma del Estado/ Secretaría de Coordinación General de Gobierno.	Absorbió a la SEPLAN, Secretaría que operó desde 2009 al 2013.

Como tema relacionado, en el año [2011] el gobierno de Honduras se adhirió a la iniciativa internacional denominada Alianza para el Gobierno Abierto¹ (Open Government Partnership, OGP; por sus siglas en inglés) el 10 de agosto del 2011, mediante la suscripción de la carta de intenciones con el compromiso de combatir la corrupción y fortalecer las políticas de transparencia y rendición de cuentas y el fomento a la participación ciudadana, ese mismo año presentó su primer plan de acción de gobierno abierto (PAGAH) para el periodo 2012-2014; desde sus inicios a la fecha Honduras ha desarrollado cuatro planes de acción, publicándose recientemente el último PAGAH 2018-2020 que incluye veinte compromisos, siendo los relacionados con el uso de las TIC los siguientes: “3. Datos abiertos para uso y beneficio de la ciudadanía”, “4. Apertura de datos en proyectos de obra pública”, “7. Catálogos electrónicos municipales y plataforma de compras del Estado con modelo de participación ciudadana”, y “12. Simplificación administrativa, con trámites en línea y denuncia ciudadana”.

Adicionalmente, en términos de iniciativas de gobierno electrónico, Honduras ha realizado algunos esfuerzos aislados mostrando cierto grado de interés en implementar algunos proyectos o servicios, aunque su funcionalidad no muestra que exista interoperabilidad entre sistemas y operaciones integrales de las instituciones del Estado, ejemplos: Sistema Nacional de Trámites de Honduras; <http://tramites.gob.hn/>, suscripción de convenio de cooperación del gobierno con Amazon Web Service.

Como parte del apoyo que Honduras ha recibido del gobierno de la República de Corea del Sur; a través de

sus organizaciones KDI, KPU, KEPKO KDN y KSP en conjunto con funcionarios del Gobierno de Honduras fue desarrollado el “Plan Maestro de Tecnologías de Información y Comunicación”, como se muestra en la figura 1 [1].



Figura 1. Plan maestro TIC, Honduras.

El detalle de las dos tablas y figura antes descritas, muestran que han pasado varias décadas sin que en Honduras se logre una operación sostenible e integral de servicios a los ciudadanos mediante las TIC como parte de iniciativas de gobierno electrónico; por tanto, con el fin de apoyar con dicho propósito se propone el modelo de gestión organizacional para dinamizar la gobernanza de datos públicos de Honduras, gestionados a través de iniciativas de gobierno electrónico.

3. Situación actual de Honduras

3.1 Estudio por NIPA Corea del Sur [2014-2015]

Según el estudio realizado por NIPA, Honduras cuenta con diversas instituciones públicas del Estado que poseen una relativa fortaleza en los servicios en línea que presta a los ciudadanos y a las empresas, infraestructura de telecomunicaciones actualizada y capital humano capacitado, mismas que en los últimos años se han ido informatizándose de forma sistemática, no obstante, su nivel de operación integral con el resto de instituciones del Estado es bajo [3].

El estudio indica que las instituciones públicas de Honduras requieren:

1. Mejorar procesos de negocio basados en TIC.
2. Presupuesto para las TIC.

¹ <http://www.gobiernoabierto honduras.org>,
<https://www.opengovpartnership.org/>

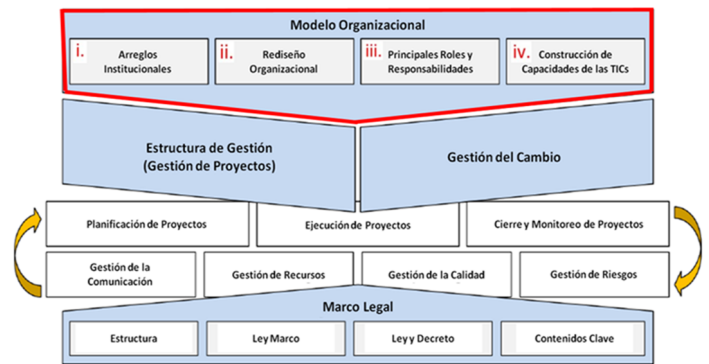
3. Comprender las TIC y gobierno electrónico.
4. Formar recursos humanos en TIC.
5. Planificación a medio y largo plazo.

Estas instituciones, en su mayoría operan de forma independiente y sus esfuerzos por la sostenibilidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos son aislados; quedando evidenciado que existe necesidad de contar con un ente rector del Estado para la gobernanza entre instituciones con el fin de poder implementar iniciativas de gobierno electrónico (GE), entendiendo el GE como modelo de administración pública utilizando TIC para mejorar la entrega de servicios e información a los ciudadanos; mejorando así la eficiencia, eficacia y transparencia del sector público.

El estudio por NIPA propuso un modelo organizacional que fue diseñado partiendo del diagnóstico obtenido por una encuesta y entrevistas realizadas a funcionarios de veintisiete (27) instituciones del Estado de Honduras a finales del [2014] e inicios del [2015], mismo que fue comparado con otros modelos de gestión como son el de Corea del Sur, México y Colombia.

El modelo organizacional propuesto por NIPA, es parte integral del Plan Maestro de Gobierno Electrónico de la República de Honduras; mismo que también contiene otros componentes claves y habilitadores como son: Gestión del Cambio, Gestión de Proyectos y el Marco Legal.

Sobre el esquema 1 que se muestra a continuación, se marcaron en rojo los componentes del modelo organizacional propuesto por NIPA y que para propósitos de este escrito han sido evaluados y sirven de referencia para el diseño del modelo de gestión organizacional propuesto para dinamizar la gobernanza de datos públicos en Honduras; el cual puede servir como estrategia para la implementación sostenible de iniciativas de gobierno electrónico.



Esquema 1. Modelo organizacional propuesto por NIPA.

3.2 Evaluación EGDÍ por Naciones Unidas

El índice E-Government Development Index, EGDÍ² [2018] “Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies”; mide la voluntad y capacidad de países utilizando TIC para prestar servicios públicos, basado en la ponderación de tres (3) variables, como se muestra en la figura 2.

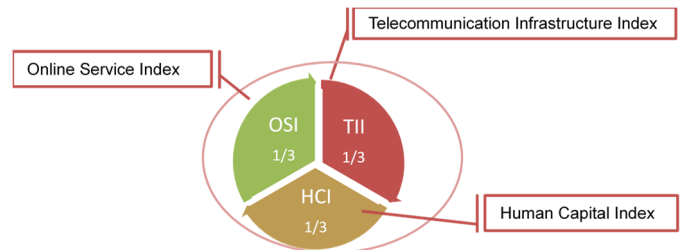


Figura 2. Conformación del EGDÍ.

Conforme la evaluación del EGDÍ, Honduras no está bien posicionada en términos del uso de las TIC para brindar servicios a los ciudadanos en el marco internacional, en comparación con los cientos noventa y tres (193) estados miembros de las Naciones Unidas [6].

Según el EGDÍ [2018], Honduras se ubicó en la posición 123 de los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. EGDÍ Honduras 2018

Rango	País	EGDI	OSI	TII	HCI
123	HN	0.4474	0.5139	0.2268	0.6015

² <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

El Índice de Servicios en línea (Online Service Index, OSI; por sus siglas en inglés); como se muestra en el gráfico 1, incluye:

1. Servicios y sistemas integrados de todo el Gobierno.
2. Disminuir brecha digital con los menos favorecidos.
3. Contratación electrónica.
4. Participación electrónica del ciudadano.
5. Gobierno móvil.
6. Entrega de servicio multicanal:
 - a. Servicio cara a cara.
 - b. Servicio vía teléfono (call center).
 - c. Portal web.
 - d. Correo electrónico.
 - e. Mensajes de texto (SMS).
 - f. Aplicaciones y portales para móviles.
 - g. Quioscos públicos.
 - h. Redes sociales.

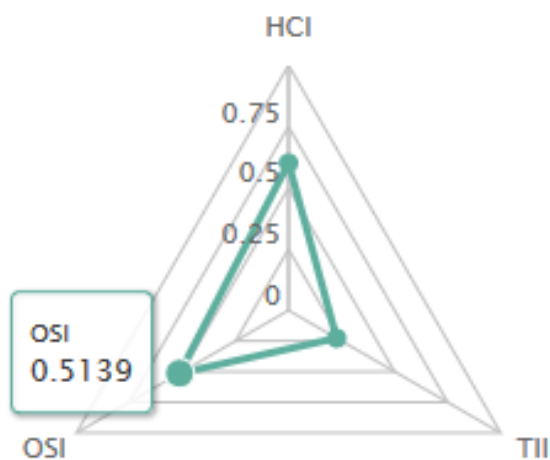


Gráfico 1. OSI Honduras 2018.

Este componente del índice EGDI, en la encuesta del [2018] refleja un alza en comparación al evaluado en el [2016], años atrás tuvo fluctuaciones a la alza y baja, siendo su mejor evaluación para Honduras la del año [2018] y la peor la del año [2003], como se muestra en el gráfico 2.

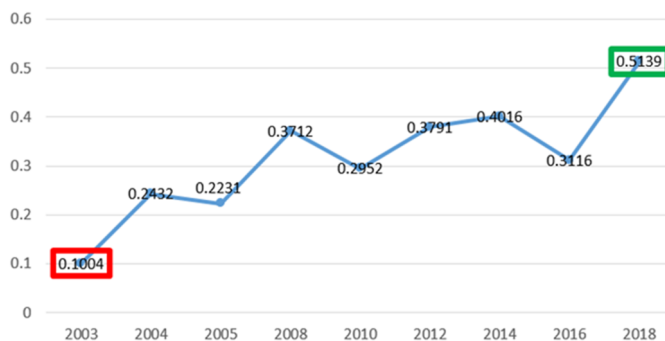


Gráfico 2. Trayectoria del OSI en Honduras 2003-2018.

El Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (Telecommunication Infrastructure Index, TII; por sus siglas en inglés); como se muestra en el gráfico 3, incluye la valuación por cada 100 habitantes de:

1. Usuarios de internet.
2. Suscriptores de banda ancha fija
3. Suscriptores de banda ancha inalámbrica.
4. Suscriptores de telefonía fija.
5. Suscriptores de telefonía móvil.

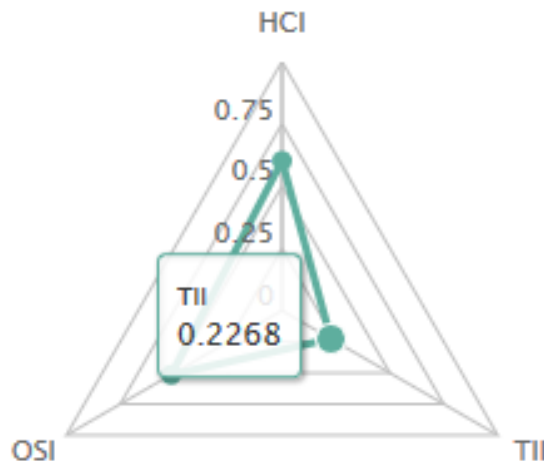


Gráfico 3. TII Honduras 2018.

Este componente del índice EGDI, en la encuesta del [2018] refleja un alza en comparación al evaluado en el [2016], años atrás tuvo fluctuaciones a la alza y baja, siendo su mejor evaluación para Honduras la del año [2018] y la peor la del año [2004], como se muestra en el gráfico 4.

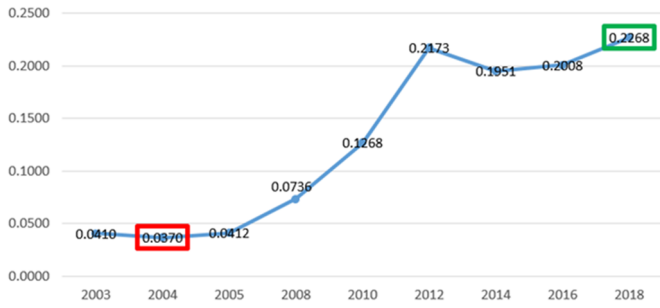


Gráfico 4. Trayectoria del TII en Honduras 2003-2018.

El Índice de Capital Humano (Human Capital Index, HCI; por sus siglas en inglés); como se muestra en el gráfico 5, se refiere a:

1. Personas con más de 15 años que entienden, leen y escriben frases del diario vivir.
2. Total, de alumnos matriculados en primaria, secundaria y nivel superior.
3. Años esperados de escolaridad de un niño.
4. Años de educación alcanzada promedio de personas de 25 años y superior.

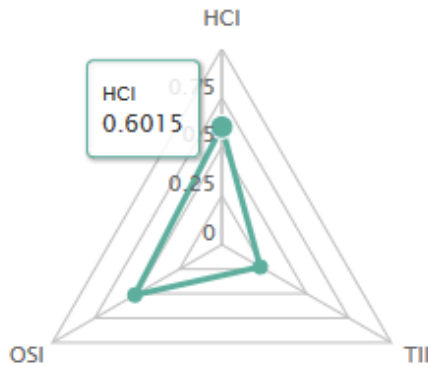


Gráfico 5. HCI Honduras 2018.

Este componente del índice EGDI, en la encuesta del [2018] refleja un alza en comparación al evaluado en el [2016], años atrás tuvo fluctuaciones a la alza y baja, siendo su mejor evaluación para Honduras la del año [2010] y la peor la del año [2016], como se muestra en el gráfico 6.

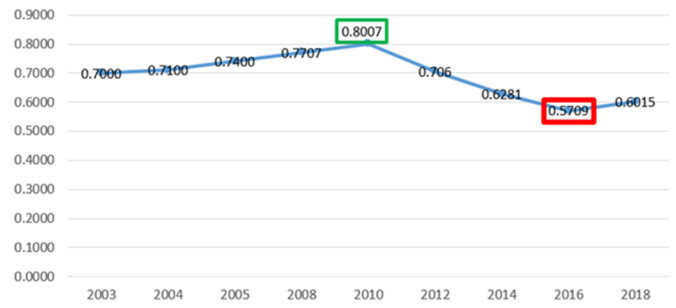


Gráfico 6. Trayectoria del HCI en Honduras 2003-2018.

La última medición [2018] de Honduras, muestra que el año [2016] fue obtenido el EGDI más bajo de su historia, manteniendo la medición del [2010] como la mejor hasta la fecha, como se muestra en el gráfico 7.

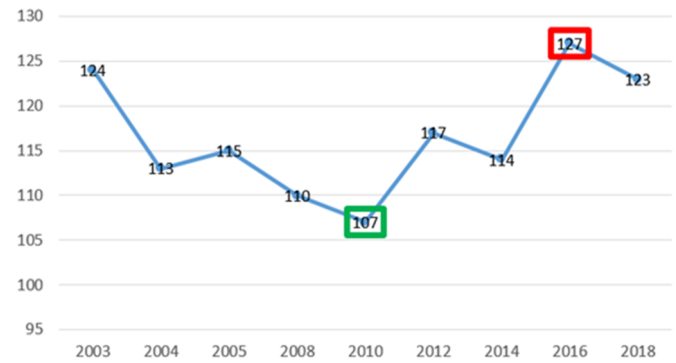


Gráfico 7. Trayectoria del EGDI en Honduras 2003-2018.

La comparación del EGDI [2018 y 2016] de Honduras con los líderes: mundial, de América y de Centro América, muestra el poco avance en dicha materia, como se muestra en los gráficos 8 y 9.

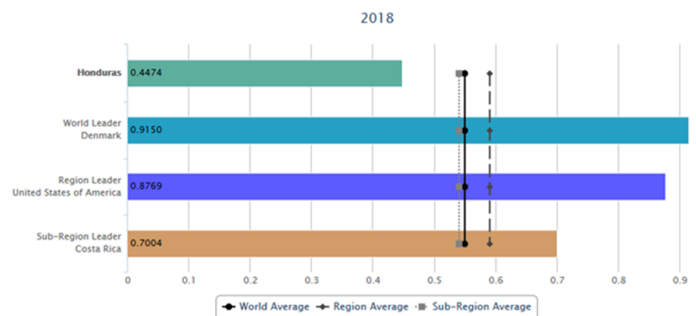


Gráfico 8. Comparación de Honduras 2018.

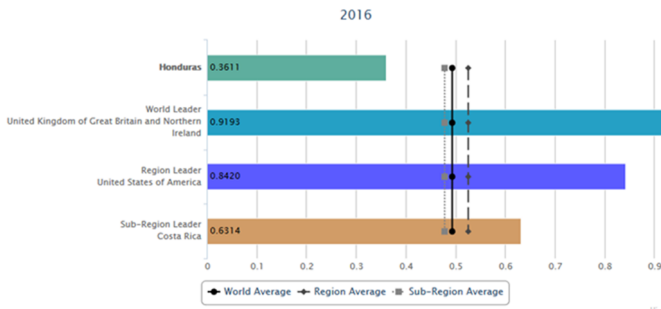


Gráfico 9. Comparación de Honduras 2016.

Los resultados de las mediciones no tan favorables de Honduras en comparación con el resto de Estados miembros de las Naciones Unidas, brinda la oportunidad para proponer cambios al gobierno con el fin de mejorar; con ese propósito se propone un modelo de gestión organizacional para dinamizar la gobernanza de datos públicos en Honduras.

4. Propuesta de modelo de gestión organizacional

En este escrito se propone un modelo de gestión organizacional compuesto por cinco habilitadores presentados en su etapa de diseño, con el fin de brindar la ruta a seguir para contar con una gobernanza de los datos públicos en Honduras, confiando que su ejecución permitirá dinamizar la implementación sostenible de iniciativas de gobierno electrónico, siendo los habilitadores los siguientes:

1. Marco de Interoperabilidad de Honduras (e- Mihn), que incluye las siguientes dimensiones:
 - a. Organizacional.
 - b. Semántica.
 - c. Técnica.
2. Priorizar la digitalización de procesos de negocios.
3. Protección de datos personales y seguridad de la información.
4. Identificación digital de los ciudadanos.
5. Mejora continua de la calidad de los servicios.

El modelo propuesto se presenta en su etapa de diseño, detallando en cada habilitador sus componentes que lo conforman, las actividades a realizar para su operación y los resultados esperados producto de su implementación.

El gráfico 10 muestra los cinco habilitadores del modelo propuesto:



Gráfico 10. Modelo de gestión organizacional propuesto.

1. Marco de Interoperabilidad de Honduras (e- Mihn): Componente que se convierte en el eslabón principal para la gobernanza de datos públicos de Honduras, incluye las dimensiones y componentes siguientes:

a. Organizacional:

1. Definición de objetivos para la gestión de datos públicos.
2. Establecimiento de políticas para la gestión de datos públicos.
3. Definición de la estructura gubernamental para la gobernanza de los datos.
4. Identificar las entidades del Estado que producen, coleccionan, procesan, transmiten y publican los datos públicos.
5. Estandarización de los procesos de las instituciones del Estado.
6. Facilitar la colaboración entre instituciones del Estado para intercambiar información a pesar de contar con diferentes estructuras organizacionales y procesos internos.

b. Semántica:

1. Validar la calidad de los datos producidos o coleccionados por las instituciones del Estado.
2. Establecer estandarización para asegurar que el significado de la información que fluya entre las instituciones del Estado sea de fácil uso por cualquier sistema que se interconecte para procesar los datos de forma integrada (establecer un lenguaje común sin ambigüedades).

3. Integrar los conceptos de metadatos, ontología, formatos, reglas, normas para la gestión de los datos.
 4. Establecer unidad centralizada para la gestión de la metada del gobierno.
- c. Técnica:
1. Disponibilidad de servicio de internet de alta velocidad.
 2. Identificación de los sistemas de información que operan las instituciones del Estado mediante las cuales se entregan los servicios.
 3. Interconexión estándar de sistemas y servicios entre instituciones del Estado para transferencia de datos e información.
 4. Accesibilidad a los sistemas por parte de los ciudadanos.
 5. Servicios de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos públicos.
 6. Colocación o co-colocación o integración de sistemas de información de las instituciones del Estado.

La implementación y gobernanza del e-Mihn basado en mejores prácticas de la industria de las TIC como lo es el modelo de gobierno corporativo conforme la ISO/IEC 38500, como se muestra en el gráfico 11, lo habilita para que su implementación pueda ser comprobada y de esa manera puedan existir ajustes producto de evaluaciones y alcanzar la madurez.

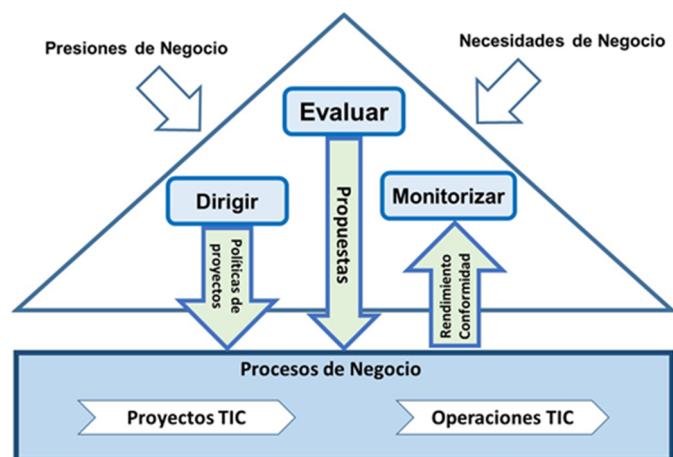


Gráfico 11. Modelo ISO38500.

2. Priorizar la digitalización de procesos de negocios: En función de las demandas actuales de implementar procesos de negocios en línea por parte del gobierno es necesario priorizar los mismos, considerando las

necesidades urgentes de los diferentes sectores del país, la capacidad instalada de las instituciones del Estado, la innovación, garantizar la sostenibilidad de los servicios a ofrecer, el *frontoffice* (la forma de la entrega de servicios) y el *backoffice* (rediseño de procedimientos administrativos, modernización de estructuras, acuerdos con entidades externas al gobierno y funciones, entre otros).

3. Protección de datos personales y seguridad de la información: Al implementar iniciativas de gobierno electrónico, las entidades del Estado colectarán, producirán, procesarán, transferirán o publicarán los datos de los ciudadanos por los trámites en línea; por tanto, se vuelve imprescindible contar con un marco de trabajo para la protección de dichos datos personales; más cuando estos se procesaran a través de medios electrónicos; en tal sentido se propone implementar los controles establecidos en el ISO/ IEC 29100 que trata lo relacionado a la protección de datos personales (PII: Personally Identifiable Information) operados con las TIC.

Considerando que Honduras al igual que muchos países latinoamericanos comercializan bienes y servicios con países de la Unión Europea; existe la obligación de cumplir el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) por ser “responsables y los encargados del tratamiento” –artículos de referencia: 27, 40, 42, 57 y 70- o realizar “transferencia de datos personales” –artículos de referencia: 40, 45, 85, 96 y 97- de personas físicas ciudadanos de los estados miembros de la Unión Europea; quienes participan en el intercambio comercial; dicho reglamento entró en vigencia a partir del 25 de mayo de 2018; el cual incluye entre otros lo siguiente:

- Derechos de los ciudadanos a: información, acceso, rectificación, al olvido, retirar el consentimiento, oposición, oposición al tratamiento automático, portabilidad de los datos y limitación del tratamiento.
- Consentimiento: solicitud al ciudadano de su consentimiento explícito para el uso de sus datos para el fin que han sido colectados.
- Delegado de Protección de Datos: las empresas deben designar un delegado, quien a su vez se convierte en el asesor para el cumplimiento del RGPD.

Siendo que la seguridad de la información es muy importante para la gobernanza y gestión de las iniciativas del gobierno electrónico; además, considerando que se intercambiarán datos e información entre instituciones del Estado, con los ciudadanos o con otras instituciones

dentro y fuera del país; por tanto, se deben aplicar las mejores prácticas de seguridad de la información basada en la serie de las normas ISO/IEC 27001 con su código de prácticas ISO/IEC 27002, con lo cual también se puede dar cumplimiento al RGPD.

4. Identificación digital de los ciudadanos: Incluidos los recursos legales para lograr firmar electrónicamente, recursos organizacionales e infraestructura tecnológica para la operación electrónica en el uso de servicios en línea de los procesos del negocio que digitalice el gobierno, debe contener al menos lo siguiente:

- a. Gobernanza de la identificación digital del ciudadano, mediante la implementación de la Infraestructura de Llave Pública (PKI) que el país utilizará, aplicando competencias técnicas y administrativas basadas en: ISO 21188 e ISO-17021 respectivamente.
- b. Firma electrónica avanzada o firma digital.
- c. Estrategia, gestión de costos y accesibilidad del servicio para los usuarios finales (ciudadanos).

5. Mejora continua de la calidad de los servicios: “La implementación del e-government en un país viene acompañada, además de las iniciativas tecnológicas, por un rediseño de los procesos que soportan los nuevos esquemas de provisión de servicios” [12]; por tanto, es fundamental que los servicios brindados cuenten con la debida calidad.

La mejor práctica recomendada a utilizar para lograr la mejora continua de los servicios que recibirán los ciudadanos al hacer uso de estos en línea será ITIL V3.

Su implementación requiere ejecutar todas las fases de ITIL, debiendo realizar una evaluación previa en todas las instituciones del Estado para conocer la madurez en esta temática y priorizar los procesos de gestión y funciones a implementar.

- i. Estrategia del servicio: Consiste en definir la perspectiva, posición, planes y patrones que como proveedores de servicio necesitamos ser capaz de ejecutar para cumplir los resultados de negocio de una organización.
- ii. Diseño del servicio: Diseñar servicios de TI, junto con las prácticas de gobierno de TI, procesos y políticas, para realizar la estrategia del proveedor de servicios y facilitar la introducción del servicio garantizando la entrega de servicios de calidad, satisfacción del cliente y la provisión del servicio efectiva en costo.
- iii. Transición del servicio: Su fin es garantizar que los servicios nuevos, modificados o retirados, cumplan las expectativas del negocio, como está documentado

en las etapas de Estrategia del Servicio y Diseño del Servicio, del Ciclo de Vida del mismo.

- iv. Operación del servicio: Consiste en coordinar y ejecutar las actividades y procesos necesarios para entregar y gestionar servicios en los niveles acordados con los usuarios y clientes de negocio.
- v. Mejora continua del servicio: Tiene que ver con alinear los servicios de TI con las necesidades cambiantes del negocio, identificando e implementando mejoras a los servicios de TI que soportan los procesos de negocio.

5. Conclusiones

La gobernanza de los datos que son procesados a través de las TIC, requiere contar con la voluntad política de los gobernantes y de marcos de trabajo basados en mejores prácticas de la industria para viabilizar su ejecución.

La gestión organizacional es fundamental para establecer las estructuras que permitan desarrollar estrategias, definición de normativas, gestión de metadatos, definición semántica y especificaciones técnicas de las TIC para brindar servicios en línea a los ciudadanos; obteniendo así la gobernanza de los datos públicos.

6. Referencias

- [1] Development Institute (KDI), Korea Polytechnic University (KPU), Ministry of Strategy and Finance, KEPCO KDN; Honduras National ICT Master Plan -Final Report; Government Publications Registration Number 11-1051000-000268-01, ISBN 978-89-8063-633-4 94320, 978-89-8063-657-0 (set); KSP-Knowledge Sharing Program- 2012.
- [2] Samsung SDS, Korea IT Consulting Co., Ltd, Ministry of Strategy and Finance (MOSF), Republic of Korea, Korea Development Institute (KDI); Feasibility Study/Research for the Implementation of the Honduras National ICT Master Plan -Final Report-; Government Publications Registration Number 11-1051000-000327-01, ISBN 978-89-8063-764-5 94320, 978-89-8063-739-3 (set); KSP-Knowledge Sharing Program- 2013.
- [3] National IT Industry Promotion Agency (NIPA); e-Government Master Plan for the Republic of Honduras; febrero 2015.
- [4] Department of Economic and Social Affairs, E-Government Survey 2014, e-Government for the Future we want; ISBN: 978-92-1-123198-4, e-ISBN: 978-92-1-056425-0; Naciones Unidas; 2014.
- [5] Department of Economic and Social Affairs, E-Government Survey 2016, e-Government in Support of Sustainable Development; ISBN: 978-92-1-123205-9; e-ISBN: 978-92-1-058156-1; Naciones Unidas, 2016.
- [6] Department of Economic and Social Affairs, E-Government Survey 2018, Gearing e-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies; ISBN: 978-92-1-123205-9; e-ISBN: 978-92-1-058156-1; Naciones Unidas, 2018.

- [7] Poder Legislativo de Honduras, Decreto No. 286-2009, Ley para el establecimiento de una visión de país y la adopción de un plan de nación para Honduras, Gaceta No. 32,129, febrero 2010.
- [8] Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe, versión 3, LC/R.2143; CEPAL, Naciones Unidas; 2007.
- [9] Naser Alejandra, Concha Gastón; El gobierno electrónico en la gestión pública; ISBN: 978-92-1-121767-4, E-ISBN: 978-92-1-054772-7, CEPAL, Naciones Unidas; 2011.
- [10] Departamento de economía y asuntos Sociales; Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico 2012, Gobierno electrónico para el pueblo; Naciones Unidas; 2012.
- [11] Mondragón Claudia, Figueroa Héctor, Ramírez Manuel; © Agenda Digital de Honduras, 2014-2018; Versión 1; Secretaría Técnica de Planificación y Cooperación Externa de la República de Honduras; 2013.
- [12] Valdés Gonzalo, Modelo de Madurez y Capacidad de Implementación de Gobierno Electrónico en Instituciones Públicas, Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM), Valparaíso, Chile, DOI:10.1016 /j.giq. 2010.04.007, 2011.
- [13] Parlamento Europeo, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, Diario Oficial la Gaceta 4.5.2016, 2016.
- [14] Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos, resolución 217 A (III), 1948.
- [15] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Directrices sobre protección de la privacidad y flujos transfronterizos de datos personales, 1980.
- [16] ISACA, COBIT5, USA, ISBN 978-1-60420-282-3, 2012.