



Opinión

Evaluación y propuesta para mejorar el estado de alistamiento para el gobierno digital en Honduras

Evaluation and proposals to improve the readiness status for the digital government in Honduras

Fredis Dubal Medina Escoto ¹

Facultad de Posgrado, Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), Tegucigalpa, Honduras

Cuando el gobierno implemente trámites digitales integrados y sostenibles utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), agilizará sus procesos de atención a la población en áreas como: salud, educación, pago de impuestos, comercio electrónico, seguridad, identificación digital, entre otros. Además, promoverá en sus ciudadanos la confianza para realizar gestiones en línea, incluso hasta poder reducir su tamaño y costes operativos. Otro beneficio es que acercará virtualmente sus servicios a los ciudadanos al minimizar que visiten oficinas físicas. En tiempos de la pandemia COVID-19, ello coadyuvará a disminuir el riesgo de contagio.

En las últimas décadas Honduras ha realizado esfuerzos por distintos gobiernos creando entes rectores para gestionar las TIC, intentando transformar la forma tradicional de prestar servicios a sus ciudadanos. Sin embargo, no se visualiza la sostenibilidad de trámites integrados, en línea y completos de extremo a extremo generando así la oportunidad para evaluar el alistamiento que tiene el gobierno para brindar servicios a través de medios digitales.

Para tener éxito en la implementación de iniciativas sostenibles de gobierno digital se requiere de un marco de interoperabilidad, que al ejecutarse utilizando las TIC, proporcione al ciudadano servicios desde una área de trabajo virtual personalizada para ejecutar operaciones de inicio a fin, con procesos simples e integrados que se implementen de forma segura entre las instituciones del Estado minimizando riesgos operativos; además de mejorar la transparencia en la gestión y dinamizar la economía del país por la reducción de tiempos de respuestas en la prestación de

servicios. ¿Está listo el gobierno de Honduras para brindar servicios en línea integrados y sostenibles a sus ciudadanos?

Evaluación sobre TIC en Honduras

Los ciudadanos deben contar con acceso a internet para utilizar los servicios de gobierno digital y conocer la voluntad de los gobiernos en utilizar las TIC permite evaluar su alistamiento y reducir las brechas digitales identificadas. Bajo tal contexto, los datos publicados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones al finalizar el año 2019 muestran que el acceso al internet en Honduras sigue aumentando mediante dispositivos móviles, concentrándose el incremento en las ciudades que poseen mejores infraestructuras de telecomunicaciones y coberturas provistas por empresas privadas.

En 2019, el número de usuarios de internet por cada 100 habitantes era de 39 y las coberturas de internet mediante las redes móviles clasificadas por las tecnologías denominadas 2G, 3G y 4G en las principales ciudades, en el primer trimestre del 2020 cubrían: la 2G el 29%, la 3G el 26% y la 4G el 22% del total de la población; mostrándose así una brecha que debe ser atendida para tener más oportunidades de utilizar trámites en línea de los ciudadanos (Comisión Nacional de Telecomunicaciones [CONATEL], 2020).

Para evaluar la voluntad del gobierno en utilizar las TIC y brindar servicios, se debe revisar el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de las Naciones Unidas, el cual consiste en una encuesta realizada a 193 de sus estados miembros (Naciones Unidas, 2020). Los resultados del

¹ Autor correspondiente: fredis.medina@unitec.edu, Universidad Tecnológica Centroamericana, Campus Tegucigalpa

Disponible en <https://doi.org/10.5377/innovare.v10i1.11416>

© 2021 Autores. Este es un artículo de acceso abierto publicado por UNITEC bajo la licencia <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

IDGE no son valores absolutos ya que únicamente capturan el desempeño de la prestación de trámites en línea de los países en un momento determinado comparándolo con el resto de los países. Por ser solo una herramienta comparativa, el obtener un valor alto se considera, que dicho resultado, es solo una buena práctica en el uso de las TIC por el gobierno y los ciudadanos.

Metodológicamente el IDGE utiliza tres indicadores: a) Índice de Servicio en línea, b) Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones y c) Índice de Capital Humano. La posición del IDGE obtenido por Honduras fue la 138 en 2020, en comparación con los 193 países miembros de Naciones Unidas. Se obtuvo un descenso de quince posiciones respecto al 2018 y siendo la posición del 2020 la peor en la historia, manteniéndose la mejor la del 2010 que fue la 107.

Dichos resultados muestran que las acciones que hasta ahora han realizado los gobiernos en términos de iniciativas sobre gobierno digital no han sido sosteniblemente efectivas y que deben fortalecer los tres indicadores para mejorar dicha posición y como consecuencia beneficiar a sus ciudadanos.

Punta de partida para mejorar

Para revertir los resultados de las evaluaciones descritas y mejorar las iniciativas y servicios de gobierno digital en Honduras, se propone un marco de interoperabilidad-capacidad para intercambiar datos entre sistemas de información heterogéneos - como habilitador para preparar la ruta de sostenibilidad para trámites en línea de los ciudadanos.

La propuesta agregará valor a los esfuerzos realizados en las últimas cuatro décadas por los gobiernos, mismos que se detallan a continuación: 1979 el Centro Nacional de Informática, 1989 la Unidad Presidencial en Organización e Informática, 1991 la Comisión Presidencial de Modernización del Estado, 1993 el Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología, 2004 el Gabinete de Telecomunicaciones, 2007 la Comisión Hondureña de Gobierno Electrónico, 2009 la Dirección General de Competitividad e Innovación, 2014 la Unidad de Gobierno Digital y 2020 el Despacho de Gestión e Innovación Pública.

A la fecha, no se observan servicios de gobierno digital sostenibles que operen de forma integradas entre las diferentes instituciones del Estado y que permitan a los ciudadanos realizar operaciones de inicio a fin por medios digitales.

Al responder las preguntas siguientes: ¿cuántas veces se tiene que entregar copia de la tarjeta de identidad en una entidad pública?, ¿cuántos trámites previos se deben realizar en otras instituciones del mismo Estado para ser atendidos? ¿cuántas veces se regresa a casa sin atención por no entregar la documentación requerida? Seguro el número resultante será alto.

Propuesta de un marco de interoperabilidad para gobierno digital

El marco de interoperabilidad propuesto incluye tres dimensiones: organizacional, semántica e infraestructura tecnológica; debiéndose priorizar lo organizacional y posteriormente establecer una plataforma de metadatos estandarizados para la gestión de los datos e información por las instituciones del Estado. Por último, implementar la infraestructura tecnológica con las capacidades que garanticen la sostenibilidad, seguridad y disponibilidad de los servicios en línea.

Lo organizacional:

Corresponde definir y empoderar el ente rector del gobierno digital estableciéndole su gobernanza que incluya al menos lo siguiente: políticas públicas sobre el uso de las TIC, prácticas de control interno, estructura presupuestaria para inversión y operación, identificar procesos que deben ser transformados, estandarizados y simplificados para uso infra y extra instituciones.

Se requiere aplicar estrategias de economía de escala con las TIC que cuentan las instituciones del Estado para mejorar productividad y optimizar recursos. Inicialmente corresponde suscribir acuerdos entre instituciones del Estado para el intercambio de datos o colocación de sistemas que operen libremente y de forma segura a pesar de contar con diferentes estructuras organizacionales, procesos internos y sistemas informáticos independientes. La madurez en la prestación de servicios en línea permitirá establecer estrategias de co-colocación de sistemas entre instituciones hasta que se logre un ambiente integrado de sistemas del gobierno.

La semántica:

Se requiere una unidad adscrita al ente rector de gobierno digital que gestione los metadatos de los procesos de atención por parte del gobierno, con el fin de estandarizar el significado de los datos que fluyan por medio de las TIC entre las instituciones del Estado, definiendo la utilización del lenguaje universal XML para el intercambio de datos y los controles que permitan verificar la calidad de los datos producidos, colectados, almacenados y publicados para implementar un repositorio compartido de activos seguros reutilizables.

La infraestructura tecnológica:

Esta debe estar supeditada a lo organizacional y la semántica establecida permitiendo una correcta adopción de las mejores prácticas sobre las TIC correspondiente a: alineamiento con los metas corporativas, operación bajo principios, políticas y procedimientos aprobados, gestionar la

información, contar con personas con habilidades y competencias, fortalecer la cultura tecnológica, ética y gestión del comportamiento, cubrir los servicios, contar con equipamiento técnico y las aplicaciones necesarias para brindar servicios. Con todo lo anterior, será posible que el uso de las TIC esté en sintonía para cubrir las necesidades del gobierno digital.

La inversión del gobierno en TIC debe ser estratégica para propiciar la mejora en la prestación de servicios en línea, implementando una red troncal de alta velocidad de internet para interconectar sus instituciones y así aportar valor para la reducción de la brecha digital existente en el acceso al internet por la población. También, debe implementarse una plataforma tecnológica hiper-convergente alojada en centros de cómputos de alta disponibilidad para interconectar e integrar el *backoffice* -procesamiento interno- con el *frontoffice* -entrega de servicio- de forma segura de los sistemas y servicios ofrecidos.

El gobierno debe aprovechar el uso masivo y el crecimiento constante de las plataformas móviles estandarizando entre las instituciones del Estado el desarrollo ágil y seguro, que permita suplir en tiempos cortos las demandas de servicios de la población que utiliza dichos medios permitiendo así diversificar líneas de atención y ampliación de su cobertura geográfica y poblacional.

En conclusión, la propuesta de un marco de interoperabilidad ayudará positivamente al gobierno de Honduras para implementar servicios en línea, integrados, seguros y sostenibles para uso de los ciudadanos.

Conflictos de Interés

El autor declara no tener ningún conflicto de interés.

Referencias Bibliográficas

- Comisión Nacional de Telecomunicaciones [CONATEL]. (2020). *Informe de desempeño del sector de telecomunicaciones en Honduras, primer trimestre año 2020*. http://www.conatel.gob.hn/doc/indicadores/2020/desempe%c3%91o_del_sector_de_telecomunicaciones1t2020.pdf
- Naciones Unidas. (2020). *E-Government Survey. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. ISBN: 978-92-1-123210-3; e-ISBN: 978-92-1-005145-3. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Nueva York, EEUU
- Poder Ejecutivo de Honduras. (2020). *Decreto Ejecutivo Número PCM-086-2020. Reglamento sobre Gobierno Electrónico. Gaceta No. 35, 383, septiembre, 2020*

*Recibido: 6 noviembre 2020. Revisado: 23 noviembre 2020. Aceptado: 18 febrero 2021. Publicado: 30 abril 2021