



Biblioteca INFOTEC

Ciudad de México, a 12 de marzo de 2025

VISTO BUENO DE TRABAJO TERMINAL

**Maestría en Gestión de Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación
(MGITIC)**

**UNIDAD DE POSGRADOS
PRESENTE**

Por medio de la presente se hace constar que el trabajo de titulación:

“Propuesta de Modelo de Gobierno de Datos para Totalplay”

Desarrollado por la alumna: **Wendy Paulina Ayala Solis**, bajo la asesoría del **Dr. Héctor Edgar Buenrostro Mercado**, cumple con el formato de Biblioteca, así mismo, se ha verificado la correcta citación para la prevención del plagio; por lo cual, se expide la presente autorización para entrega en digital del proyecto terminal al que se ha hecho mención. Se hace constar que la alumna no adeuda materiales de la biblioteca de INFOTEC.

No omito mencionar, que se deberá anexar la presente autorización al inicio de la versión digital del trabajo referido, con el fin de amparar la misma.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo.

Dr. Juan Antonio Vega Garfias
Subgerente de Innovación Gubernamental

JAVG/jah

C.c.p. Mtra. Anely Mendoza Rosales. – Encargada de la Gerencia de Capital Humano. - Para su conocimiento.
Wendy Paulina Ayala Solis. – Alumna de la Maestría en Gestión de Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación. – Para su conocimiento.



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE INNOVACIÓN DE LAS
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ciudad de México, febrero de 2025

INFOTEC CENTRO DE INVESTIGACIÓN E
INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DIRECCIÓN ADJUNTA DE INNOVACIÓN Y
CONOCIMIENTO
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO
POSGRADOS

“
Propuesta de Modelo de Gobierno
de Datos para Totalplay”

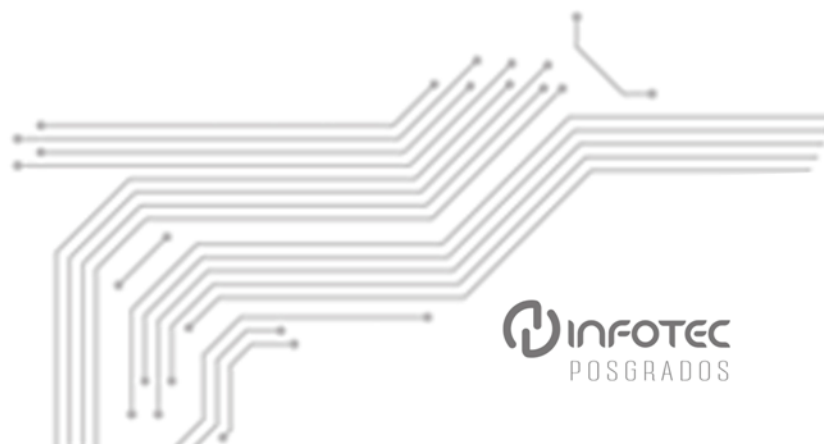
IMPLEMENTACIÓN DE UN PROYECTO LABORAL
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN DE INNOVACIÓN DE LAS
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

Presenta:

Wendy Paulina Ayala Solis

Asesor:

Dr. Héctor Edgar Buenrostro Mercado



INFOTEC
POSGRADOS

AGRADECIMIENTOS

Aprovecho en este pequeño espacio poder externar mi afecto, mis consideraciones y mi agradecimiento a todos aquellos seres amados que han creído en mí en esta larga trayectoria llamada vida.

En primer lugar, a mis padres, quienes me han apoyado en todas las tomas de decisiones que he hecho a lo largo de mi vida, por su tiempo, apoyo, esfuerzo y sacrificio de hacer de mí una persona con ambiciones.

A mis abuelos que fueron los precursores de esta hermosa familia y que siempre me alentaron a ser mejor cada día.

A mi hermana y sobrino, quienes con su amor me han hecho tener valentía y fuerza para no rendirme cuando veo las cosas complejas, a ellos que siempre tienen un abrazo para mí, gracias.

Y sobre todo a mí, ya que pese a las adversidades y las diversas situaciones, jamás claudique a este reto, con paciencia y resiliencia retome el camino para cerrar esta gran etapa de conocimiento. Me agradezco por haber tenido la tenacidad de comenzar esta Maestría, pero sobre todo de culminarla con todo el nivel de conocimiento esperado y con toda la satisfacción de que este es el paso de nuevos retos venideros.

A mis amigos, que sin saberlo siempre les he robado todo su conocimiento, les he aprendido muchas cosas, me han enseñado el valor de contar con ellos y me han impulsado con su presencia constante, lejos o cerca de mí, gracias por ser parte de este logro.

Y no menos importante, a Dios y a la vida, que me ha permitido contar con las condiciones físicas, anímicas e intelectuales para sortear lo bueno y malo, que me ha dejado tener una trayectoria laboral, profesional y académica de excelencia, que me forza a dar lo mejor de mí y que pone retos para crecimiento en todo momento.

Gracias a la institución Infotec por este cúmulo de conocimientos compartidos y por permitirme ser parte del plantel, mismo que ha puesto una gran responsabilidad en mí de servir a México y de poner en práctica cada lección aprendida.

Gracias a todos por no soltarme jamás.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
RESOLUCIÓN	10
CAPÍTULO I. GOBIERNO DE DATOS	11
1.1 ¿QUÉ ES UN GOBIERNO DE DATOS?	11
1.2 ¿CÓMO SURGE UN GOBIERNO DE DATOS?	13
1.3 RELEVANCIA DE UN GOBIERNO DE DATOS	15
1.4 PROBLEMÁTICA: LA FALTA DE UN GOBIERNO DE DATOS EN TOTALPLAY	16
CAPÍTULO II. NORMATIVIDAD DE LOS DATOS	19
2.1 NORMATIVIDAD	19
2.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	22
FIGURA 2.2-1 KPMG DIAGRAMA CLIENTES	22
FIGURA 2.2-2 KPMG ARQUITECTURA	24
FIGURA 2.2-3 KPMG MÉTRICAS SITUACION ACTUAL	26
FIGURA 2.2-4 KPMG MÉTRICAS POR NEGOCIO	27
FIGURA 2.2-5 KPMG MÉTRICAS POR UNIDAD	27
FIGURA 2.2-6 KPMG NIVEL OBJETIVO	28
2.3 HISTORIA DE TOTALPLAY	29
FIGURA 2.3-7 GRUPO SALINAS – EMPRESAS	30
FIGURA 2.3-8 GRUPO SALINAS - INICIATIVA MÉXICO	32
CAPÍTULO III. PROPUESTA ORGANIZACIONAL	33
3.1 IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DE DATOS DE LOS SIGUIENTES DOMINIOS MAESTROS	33
3.2 CREACIÓN DE UNA OFICINA DE GOBIERNO DE DATOS	36
FIGURA 3.2-1 KPMG NIVEL DE MADUREZ	39

3.3 ESTRATEGIA DE GOBIERNO ANALÍTICO Y OPERATIVO.	39
3.4 ¿EN QUÉ NOS DIFERENCIAREMOS?	42
CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	46

SIGLAS Y ABREVIATURAS

GD:	Gobierno de Datos
TPE:	Totalplay Empresarial
Enlace TP:	Enlace Totalplay
S.A. de C.V.:	Sociedad Anónima de Capital Variable
DAMA:	Data Management Association
FTTH:	Fibra óptica para la casa
IP :	Protocolo de Internet
VoIP:	Voz sobre protocolo de Internet
ToIP:	Telefonía sobre protocolo de Internet
TV:	Televisión
IPTV:	Televisión por Protocolo de Internet
VOD:	Video bajo demanda
FlexNet:	Red Flexible
Troncales SIP:	Troncales con Protocolo de Inicio de Sesión
Conmutadores PBX:	Conmutador con ramal privado de conmutación automática
PON:	Red Óptica Pasiva
GPON:	Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit.
WIFI:	Fidelidad Inalámbrica
Softphone:	Software que es utilizado para realizar llamadas a otros softphones
HDTV:	High-Definition Television, Televisión en Alta Definición

INTRODUCCIÓN

En la era de la información, los datos se han convertido en un recurso invaluable para las organizaciones. Sin embargo, muchas empresas se enfrentan a desafíos significativos cuando su gobierno de datos no funciona de manera correcta. En este análisis, exploraremos los impactos y las implicaciones de un gobierno de datos no funcional en nuestra empresa, y ofreceremos soluciones y enfoques efectivos para maximizar el valor y la integridad de nuestros datos. A continuación se mencionan los desafíos.

La falta de confianza en los datos es un problema significativo que puede tener múltiples implicaciones negativas para la empresa. Es un desafío crítico que surge cuando el gobierno de datos no funciona correctamente. Cuando los empleados y los líderes no confían en la calidad, precisión o integridad de los datos, se erosionan los fundamentos mismos de la toma de decisiones informada. Esto puede dar lugar a una serie de problemas operativos y estratégicos.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este proyecto es plantear una propuesta de modelo de un gobierno de datos sólido dentro de la empresa Totalplay es esencial para abordar sus deficiencias y garantizar un manejo adecuado de la información. Un gobierno de datos bien implementado tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad, integridad, seguridad y accesibilidad de los datos en toda la organización. A continuación, se analizan los aspectos clave del objetivo de implementar un gobierno de datos en la empresa.

Un gobierno de datos permitiría establecer una estructura clara y definida para la toma de decisiones basada en datos. Al contar con reglas y responsabilidades definidas, se evitarían interpretaciones erróneas y se reducirían los conflictos en torno a la utilización de la información. Esto fomentaría la confianza en los datos y en los análisis que se generen, lo que en última instancia impulsaría la toma de decisiones más informadas y acertadas.

Promovería la colaboración y la comunicación entre los diferentes departamentos de la organización. Al compartir una visión común de los datos y trabajar con fuentes confiables, se romperían silos de información y se fomentaría la integración de datos en toda la empresa. Esto permitiría una visión más holística y completa de los procesos y resultados, lo que sería especialmente beneficioso para la alta dirección y para la mejora de la eficiencia operativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mejorar la calidad de los datos: Implementar procesos y estándares para garantizar que los datos sean precisos, consistentes y confiables. Esto aseguraría que la información utilizada para la toma de decisiones y análisis sea de alta calidad, reduciendo así el riesgo de decisiones basadas en datos incorrectos.

Incrementar la confianza en los datos: Un gobierno de datos bien establecido crea un marco de trabajo para asegurar que los datos se utilicen de manera ética y responsable, lo que aumenta la confianza tanto dentro de la empresa como entre sus clientes y socios comerciales.

Fomentar la toma de decisiones informadas: Un gobierno de datos bien estructurado proporciona acceso oportuno a la información correcta, lo que permite una toma de decisiones más informada y basada en datos, tanto a nivel operativo como estratégico.

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En primer lugar, la falta de confianza en los datos puede afectar negativamente la calidad de las decisiones. Los empleados pueden dudar al basar sus acciones en información que perciben como no confiable. Esto puede llevar a retrasos, malas decisiones o incluso la pérdida de oportunidades comerciales. Además, la falta de confianza puede generar conflictos internos y falta de colaboración, ya que las diferentes áreas de la organización pueden tener puntos de vista divergentes sobre los datos disponibles.

Otra implicación importante es la pérdida de eficiencia operativa. Según KPMG (2019), cuando los empleados no confían en los datos, pueden pasar tiempo verificando y

validando manualmente la información, lo que implica una carga adicional de trabajo. Esto puede traducirse en menor productividad, desperdicio de recursos y frustración generalizada.

Un gobierno de datos deficiente también conlleva una serie de implicaciones que afectan directamente la calidad de los datos. La calidad de los datos se refiere a la precisión, integridad, consistencia y relevancia de la información almacenada y utilizada por la organización. Cuando el gobierno de datos no es funcional, significa que no existen políticas, procesos ni controles adecuados para gestionar y mantener la calidad de los datos, lo que puede tener graves consecuencias.

Por ejemplo, en Totalplay, la falta de un gobierno de datos sólido puede llevar a la entrada de datos incorrectos o incompletos en los sistemas de una organización. Esto puede resultar en decisiones basadas en información incorrecta o incompleta, con impactos negativos en la toma de decisiones y en el rendimiento general de la organización (KPMG, 2019).

Otra implicación es la falta de coherencia en los formatos y estándares utilizados para capturar y almacenar los datos. Esto dificulta la integración y el intercambio de información entre diferentes sistemas y departamentos, lo que puede resultar en datos duplicados, inconsistentes o contradictorios. Estas inconsistencias generan confusión y dificultan obtener una imagen precisa y completa de la información.

Si una empresa no establece políticas claras ni implementa controles adecuados para proteger la información, se generan riesgos significativos. La falta de un gobierno de datos sólido puede resultar en la exposición de datos sensibles a accesos no autorizados. Esto significa que personas no autorizadas pueden obtener acceso a información confidencial, como datos personales y financieros. Esta falta de protección puede llevar a la violación de la privacidad de los individuos y a posibles casos de robo de identidad o fraude.

Un gobierno de datos sin reglas claras también puede provocar debilidades en la seguridad de los sistemas de información. Sin políticas y controles bien definidos, los datos

pueden estar expuestos a riesgos como ataques cibernéticos, malware o filtraciones de información. Estos incidentes pueden tener consecuencias financieras, legales y de reputación para la organización, además de afectar la confianza de los clientes y socios comerciales.

Además, existe el riesgo de incumplir leyes y regulaciones relacionadas con la privacidad de los datos. En México, por ejemplo, existen normativas que exigen a las organizaciones proteger la información personal y garantizar su confidencialidad. Un gobierno de datos mal implementado puede resultar en incumplimientos de estas regulaciones, lo que podría acarrear multas y sanciones legales significativas.

En este contexto, las empresas se han vuelto más sofisticadas en su uso de los datos, lo que ha impulsado nuevas demandas para combinar, manipular, almacenar y presentar información de manera efectiva. Por ello, se han desarrollado programas de gestión de datos que consideran tanto el punto de vista del consumidor como el del proveedor.

RESOLUCIÓN

Establecer un sistema de gobierno de datos en Totalplay con el objetivo de garantizar la gestión efectiva de los datos en toda la organización. Para ello, se recomienda definir políticas claras de gestión de datos que abarquen la recopilación, almacenamiento, procesamiento, acceso y disposición de los datos. Estas políticas deben promover la transparencia y la responsabilidad en todas las operaciones relacionadas con los datos.

Asimismo, es fundamental implementar tecnologías y herramientas adecuadas para la gestión de datos. Esto incluye sistemas de gestión de datos maestros, herramientas de calidad de datos y soluciones de seguridad de la información que aseguren la integridad y la protección de los datos sensibles.

Por último, se sugiere revisar y ajustar regularmente la estrategia de gobierno de datos. Este proceso debe considerar las necesidades cambiantes de la empresa, así como cualquier nueva regulación de privacidad que pueda surgir, garantizando así el cumplimiento normativo y la optimización de los procesos organizacionales.

CAPÍTULO I. GOBIERNO DE DATOS

1.1 ¿QUÉ ES UN GOBIERNO DE DATOS?

El gobierno de datos es el conjunto de prácticas, políticas y procesos destinados a administrar, proteger y garantizar la calidad de los datos dentro de una organización. Su principal objetivo es asegurar que la información sea precisa, confiable y accesible para respaldar la toma de decisiones efectivas. En el caso de Totalplay, un Gobierno de Datos robusto resulta esencial para impulsar la innovación, mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones internas.

La implementación de un Gobierno de Datos confiable ofrece múltiples ventajas. En primer lugar, mejora la precisión y la fiabilidad de los informes, lo que permite a la alta dirección tomar decisiones estratégicas basadas en datos sólidos. Además, reduce los riesgos asociados con el manejo inadecuado de la información, tales como filtraciones de datos o incumplimientos de regulaciones. También fomenta una mayor transparencia y rendición de cuentas en la organización, alineando a los equipos en torno a una única fuente de verdad. Este enfoque promueve la colaboración y aumenta la productividad, ya que los empleados confían plenamente en la calidad de los datos para realizar sus tareas diarias.

Desafíos en la implementación del Gobierno de Datos

Crear un Gobierno de Datos confiable no está exento de desafíos. Uno de los principales obstáculos es la gestión de la complejidad de los datos, ya que Totalplay maneja grandes volúmenes de información provenientes de diversas fuentes. La integración de estos datos de manera coherente y estructurada es crucial para el éxito de esta iniciativa.

Otro desafío importante es establecer una cultura organizacional centrada en los datos, promoviendo la responsabilidad y la conciencia sobre la importancia de su calidad. Esto

requiere invertir en programas de capacitación y concienciación para garantizar que todos los empleados comprendan su rol en el proceso.

Estrategias para un Gobierno de Datos exitoso

Para superar estos desafíos, la empresa debería considerar las siguientes estrategias:

1. Establecimiento de un comité de gobierno de datos: Este comité debe ser responsable de definir políticas y normas para la gestión de los datos. Su composición debe incluir representantes de diferentes áreas de la empresa para garantizar una perspectiva integral.
2. Inversión en tecnología avanzada: Soluciones como inteligencia artificial y herramientas de análisis de datos pueden mejorar la calidad y la fiabilidad de la información. Además, la automatización de procesos ayudaría a reducir errores humanos y aumentar la eficiencia.
3. Protección de la privacidad de los datos: Cumplir con regulaciones y estándares de seguridad es fundamental para garantizar que la información de los clientes y empleados esté protegida. Se recomienda implementar medidas como encriptación, auditorías de seguridad periódicas y controles de acceso para restringir la manipulación de datos sensibles.
4. Promoción de una cultura de seguridad: Concienciar a los empleados sobre buenas prácticas en el manejo de datos fortalece la protección de la información y reduce riesgos.

Un Gobierno de Datos confiable no es estático; debe evolucionar constantemente. Para ello, es necesario establecer un sistema de monitoreo que permita evaluar el desempeño de la estrategia y detectar posibles áreas de mejora. La retroalimentación de usuarios internos y externos resulta invaluable para identificar debilidades y oportunidades de crecimiento.

1.2 ¿CÓMO SURGE UN GOBIERNO DE DATOS?

El mundo actual se caracteriza por un torrente incesante de datos que fluyen constantemente a través de diferentes canales. En este entorno, las empresas se enfrentan al desafío de gestionar, proteger y utilizar esta ingente cantidad de información de manera efectiva. Totalplay ha reconocido la importancia de establecer un Gobierno de Datos sólido para aprovechar al máximo sus datos y asegurar la calidad, fiabilidad y fiabilidad de la información.

El surgimiento de un Gobierno de Datos tiene sus raíces en el reconocimiento de la importancia estratégica de la información que manejan. A medida que la empresa crecía y expandía su cartera de servicios, se dio cuenta de que los datos eran un recurso esencial para la toma de decisiones informadas y la mejora de la experiencia del cliente.

El crecimiento exponencial de los datos generados por los usuarios, las transacciones y las interacciones con los servicios (IBM, 2014), hizo evidente la necesidad de una gestión más estructurada de la información. Ello permitiría desbloquear el potencial de la analítica avanzada y la inteligencia de negocios, así como detectar oportunidades de mejora en la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

Los primeros pasos hacia el establecimiento de un gobierno de datos consistieron en formar un equipo multidisciplinario para abordar el tema. Este equipo, liderado por directivos de diferentes áreas de la empresa, tenía como objetivo analizar el estado actual de la gestión de datos y definir una visión clara de cómo debería ser el futuro.

En esta etapa inicial, se realizaron reuniones y talleres para evaluar la madurez de la gestión de datos en diferentes departamentos y comprender las necesidades específicas de cada área. Se identificaron los desafíos y obstáculos existentes, como la fragmentación de los datos en silos y la falta de normas y estándares comunes.

Una vez que se comprendieron los desafíos y oportunidades, el equipo de Gobierno de Datos en Totalplay se embarcó en la definición de políticas y normas para la gestión de datos. Este proceso involucró la colaboración activa de profesionales de TI, analistas de datos, expertos en ciberseguridad y líderes de diferentes áreas operativas.

Se establecieron políticas para la clasificación y categorización de los datos según su nivel de sensibilidad y su importancia para la toma de decisiones. Además, se definieron normas para la captura, almacenamiento, retención y disposición de la información.

La definición de políticas y normas fue un paso crítico para asegurar la integridad y fiabilidad de los datos (IBM, 2014), así como para establecer un marco claro para la toma de decisiones basada en información sólida.

Con las políticas y normas en su lugar, se comenzó la implementación de tecnologías y herramientas para apoyar el Gobierno de Datos. Se invirtió en sistemas avanzados de gestión de datos, almacenamiento y analítica, que permitieran centralizar y unificar la información en una única fuente de verdad.

La implementación de tecnologías también incluyó la adopción de soluciones de seguridad cibernética para proteger los datos contra amenazas internas y externas. El uso de algoritmos de encriptación y medidas de autenticación robustas contribuyó a garantizar la privacidad y confidencialidad de la información.

Además de la infraestructura tecnológica, la empresa se enfocó en promover una cultura centrada en los datos en toda la organización. Se llevaron a cabo programas de capacitación para sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la calidad de los datos y cómo utilizarlos de manera efectiva en sus roles.

El acceso a la información se democratizó, lo que significaba que los datos relevantes estaban disponibles para aquellos que los necesitaban, siempre y cuando cumplieran con las políticas y normas establecidas. La transparencia en la gestión de datos fomentó la confianza en la información y redujo la propagación de datos no confiables o desactualizados.

La implementación de un Gobierno de Datos no se detuvo con la puesta en marcha de las políticas y tecnologías. La empresa comprendió que el monitoreo y la mejora continua eran esenciales para mantener la efectividad y relevancia del Gobierno de Datos a lo largo del tiempo.

Se establecieron métricas y KPIs para evaluar la calidad de los datos, la adopción de las políticas y el desempeño de las tecnologías implementadas. Los resultados de estas evaluaciones permitieron identificar áreas de mejora y ajustar las políticas o procesos cuando fuera necesario.

El Gobierno de Datos ha brindado una serie de beneficios significativos. En primer lugar, la calidad y fiabilidad de la información mejoraron considerablemente, lo que permitió a los líderes tomar decisiones informadas y precisas.

1.3 RELEVANCIA DE UN GOBIERNO DE DATOS

La relevancia de un Gobierno de Datos radica en su capacidad para garantizar la gestión adecuada, la calidad y la fiabilidad de la información dentro de una organización. Este enfoque impulsa el crecimiento, mejora la experiencia del cliente y fortalece la posición competitiva de la empresa.

La toma de decisiones basadas en datos es un pilar fundamental para cualquier organización exitosa. En el caso de Totalplay, un proveedor de servicios dinámico y en constante evolución, la precisión y fiabilidad de los datos son esenciales para decisiones estratégicas y operativas. Un Gobierno de Datos asegura que la información sea precisa, actualizada y completa, lo que permite a los líderes evaluar el rendimiento, identificar oportunidades de crecimiento y optimizar la oferta de servicios.

En un mercado altamente competitivo, la experiencia del cliente es clave para el éxito empresarial. Un Gobierno de Datos permite recopilar y analizar información sobre las preferencias, hábitos y necesidades de los clientes (IBM, 2014). Esta visión más profunda facilita la personalización de los servicios y el diseño de ofertas atractivas. Además, mejora la atención al cliente al proporcionar acceso rápido a información relevante, lo que permite resolver problemas y consultas de manera eficiente, aumentando la satisfacción y la retención de clientes.

La eficiencia operativa es otro beneficio clave de un Gobierno de Datos bien implementado. Al centralizar y organizar la información, los empleados pueden acceder rápidamente a los datos que necesitan, reduciendo el tiempo dedicado a buscarlos. Esto incrementa la productividad y disminuye costos. Además, el análisis de datos permite identificar áreas de ineficiencia y oportunidades de mejora, facilitando la optimización de procesos internos y recursos.

En un mercado en constante evolución, la capacidad de innovar y adaptarse rápidamente es esencial para mantener la competitividad. Un Gobierno de Datos permite identificar tendencias emergentes y oportunidades comerciales mediante el análisis avanzado

y el aprendizaje automático. Esto habilita la creación de ofertas innovadoras que satisfagan las necesidades cambiantes de los clientes y abran nuevas líneas de negocio.

La relevancia de un Gobierno de Datos trasciende las políticas y tecnologías implementadas. Es fundamental establecer una cultura organizacional centrada en los datos, donde los empleados comprendan la importancia de la calidad de la información y su impacto en la organización. La promoción de la transparencia y la colaboración en el manejo de datos fomenta la confianza en la información y mejora la comunicación entre los equipos.

1.4 PROBLEMÁTICA: LA FALTA DE UN GOBIERNO DE DATOS EN TOTALPLAY

La falta de un Gobierno de Datos efectivo en Totalplay representa un problema significativo que afecta diversos aspectos clave de la organización. Esta carencia conlleva desafíos tanto operativos como estratégicos, poniendo en riesgo la competitividad y el crecimiento de la empresa en un entorno empresarial donde los datos son un activo crítico para el éxito.

Impactos de la ausencia de un Gobierno de Datos

1. Calidad de la información: La falta de un marco sólido para la gestión de datos puede generar información inconsistente, desactualizada o incompleta. Esto afecta negativamente la calidad de los datos utilizados para la toma de decisiones, derivando en estrategias basadas en información incorrecta. Además, tanto empleados como directivos podrían perder confianza en los datos disponibles, dificultando la ejecución de proyectos e iniciativas clave.
2. Ineficiencias operativas: Sin un Gobierno de Datos, se producen redundancias en la recopilación y almacenamiento de información. Esto ocasiona dificultades para acceder a los datos necesarios en el momento oportuno, generando demoras en la ejecución de tareas y proyectos. Además, se incrementa el esfuerzo requerido para reconciliar datos provenientes de distintas fuentes, lo que afecta la productividad y genera costos adicionales.

3. Cumplimiento normativo y riesgos legales: En un entorno donde las leyes relacionadas con la privacidad y protección de datos son cada vez más estrictas, la ausencia de un Gobierno de Datos pone a la empresa en riesgo de incumplir regulaciones. Esto puede derivar en sanciones económicas y daños reputacionales. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los clientes es esencial para mantener su confianza y lealtad.
4. Seguridad de la información: La protección de datos confidenciales es un aspecto fundamental. Sin un Gobierno de Datos sólido, la información de clientes, proveedores y socios comerciales está más expuesta a ciberataques o filtraciones. Esto no solo afectaría la confianza de los stakeholders, sino que también dañaría la imagen de Totalplay en el mercado.
5. Pérdida de oportunidades estratégicas: Los datos son un recurso valioso para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias. Sin una gestión adecuada, Totalplay no puede aprovechar plenamente su valor estratégico, perdiendo oportunidades para optimizar operaciones, mejorar la experiencia del cliente e identificar tendencias del mercado.

En el entorno empresarial actual, los datos se han convertido en un recurso estratégico esencial para tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la ventaja competitiva. Como empresa líder en telecomunicaciones y entretenimiento, Totalplay reconoce la importancia de contar con un modelo efectivo de Gobierno de Datos para mantener su posición en el mercado y brindar un servicio excepcional.

Principales desafíos actuales

Muchas organizaciones, incluyendo Totalplay, enfrentan problemas derivados de la falta de un marco estructurado para la gestión de datos. Esto se traduce en inconsistencias, datos de baja calidad y dificultades para cumplir con las normativas legales de privacidad y seguridad. En este contexto, implementar un Gobierno de Datos no solo es necesario, sino crítico para garantizar una gestión segura y eficiente de la información.

Primeros pasos para implementar un Gobierno de Datos

Compromiso y liderazgo ejecutivo: El establecimiento de un Gobierno de Datos requiere el respaldo de la alta dirección, que debe reconocer la importancia de los datos como un activo estratégico. Este apoyo es crucial para asignar los recursos necesarios (presupuesto, personal y tecnología) e impulsar la iniciativa en toda la organización. Además, el liderazgo ejecutivo debe comunicar los beneficios de esta implementación para fomentar una cultura basada en datos.

Evaluación del estado actual de los datos: Es fundamental realizar un diagnóstico exhaustivo que identifique todas las fuentes de datos y los procesos asociados a su recolección, almacenamiento y análisis. Este diagnóstico ayuda a detectar problemas como datos duplicados, desorganizados o desactualizados, permitiendo priorizar las áreas que requieren atención inmediata.

Definición de objetivos claros: Los objetivos del Gobierno de Datos deben alinearse con la estrategia empresarial y ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un marco de tiempo definido (SMART). Por ejemplo, garantizar la calidad del 95% de los datos utilizados en informes estratégicos en un plazo de un año.

Establecimiento de políticas y herramientas:

- **Políticas:** Desarrollar estándares claros para la gestión, uso y seguridad de los datos.
- **Tecnología:** Implementar herramientas avanzadas como software de calidad de datos, automatización y sistemas de control de acceso.
- **Auditorías:** Realizar revisiones periódicas para garantizar el cumplimiento de las normativas y la mejora continua en la gestión de los datos.

Metodología de investigación

La presente investigación busca resolver la problemática de la inexistencia de un modelo de Gobierno de Datos en Totalplay. Para ello, se analizarán los efectos de las recomendaciones propuestas mediante un enfoque metodológico basado en:

- Observación directa del estado actual de la gestión de datos.
- Revisión de información histórica, indicadores de gestión y bases de datos.
- Identificación de posibles efectos y mejores prácticas en el contexto de la organización.

El objetivo es proponer un modelo de Gobierno de Datos adecuado, basado en los hallazgos obtenidos, que permita a Totalplay mejorar su calidad de datos, eficiencia operativa y cumplimiento normativo.

CAPÍTULO II. NORMATIVIDAD DE LOS DATOS

2.1 NORMATIVIDAD

En México, la regulación de la protección y gestión de datos personales está principalmente basada en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP), la cual establece los principios y obligaciones en relación con la privacidad y protección de los datos personales. Además de la LFPDPPP, existen otras normativas y regulaciones que impactan la gestión de datos en el país.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP)

La LFPDPPP regula la recopilación, uso, almacenamiento y divulgación de datos personales por parte de entidades privadas. Entre sus principios más importantes se incluyen

el consentimiento del titular de los datos, la finalidad del uso, la calidad y seguridad de los datos, la confidencialidad y la limitación en el uso de la información personal.

Otras leyes relevantes

Totalplay también debe cumplir con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), la cual establece obligaciones adicionales respecto a la protección de datos personales, especialmente en el ámbito de las telecomunicaciones. Esta ley complementa la LFPDPPP y asegura la correcta gestión de los datos personales de los usuarios.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Por otro lado, los clientes de Totalplay están protegidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Este organismo es la autoridad encargada de supervisar y hacer cumplir la LFPDPPP en México. Las organizaciones están obligadas a notificar al INAI en caso de incidentes de seguridad que comprometan datos personales y deben cumplir con sus resoluciones y recomendaciones.

Certificación en normatividad de datos

Cada seis meses, Totalplay certifica a sus colaboradores en diferentes áreas relacionadas con la normatividad de los datos, incluyendo los Derechos ARCO. Estos derechos —Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición— son fundamentales para la protección de la privacidad y el control de la información personal en la era digital. En México, la LFPDPPP establece un marco legal sólido para el ejercicio de estos derechos.

Derechos ARCO

Acceso:

Este derecho permite a los individuos conocer qué datos personales se han recopilado, con qué fines y quiénes son los responsables de su manejo. Promueve la transparencia y la rendición de cuentas de las organizaciones, empoderando a los titulares de los datos para tomar decisiones informadas sobre su privacidad.

Rectificación:

Permite a los titulares corregir datos incorrectos o desactualizados. Es crucial para garantizar la precisión de la información y evitar decisiones basadas en datos erróneos.

Cancelación:

Este derecho permite a las personas solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no son necesarios o cuando han retirado su consentimiento. Es especialmente importante en el contexto de la privacidad en línea y en la gestión de cuentas de usuario.

Oposición:

Da a los individuos la facultad de oponerse al tratamiento de sus datos para ciertos fines, como la publicidad dirigida. Este derecho refuerza el control sobre la privacidad y la autonomía de los titulares de los datos.

Importancia de los derechos ARCO

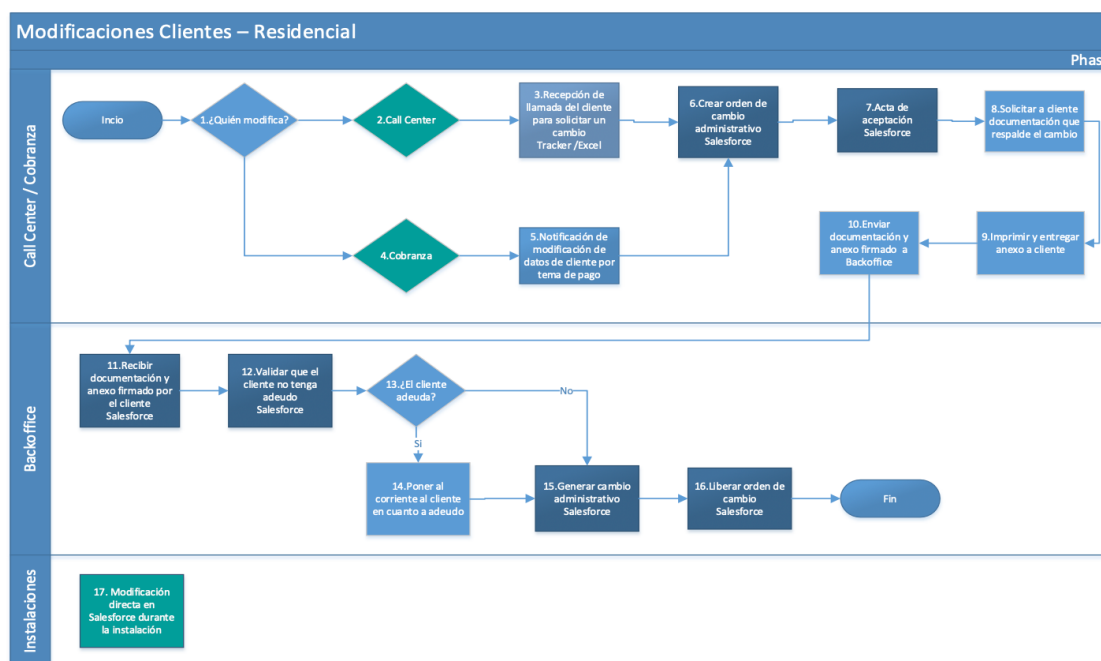
Los derechos ARCO son un componente esencial de la protección de los datos personales y la privacidad. Su ejercicio efectivo depende de la cooperación de las organizaciones y la supervisión de las autoridades correspondientes. En un mundo donde la recopilación y el uso de datos personales son cada vez más comunes, estos derechos garantizan que los individuos mantengan el control sobre su información personal y puedan tomar decisiones informadas sobre su privacidad, tanto en línea como fuera de línea.

2.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Para conocer la situación actual respecto al gobierno de datos, Totalplay contrató a una de las empresas líderes en procesos y gestión, KPMG, para que realizara un análisis detallado de la situación de la empresa. El análisis identificó varios hallazgos que deben atenderse de forma inmediata para solucionar de raíz la problemática de la organización (KPMG, 2019).

A partir de este análisis con los negocios residencial y empresarial de Totalplay, se mapearon los procesos de alta, modificación y cambio de los datos de los clientes, lo cual permitió obtener visibilidad de la operación diaria de las áreas y de los aplicativos de la organización.

FIGURA 2.2-1 KPMG DIAGRAMA CLIENTES



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

Uno de los principales hallazgos de la consultora fue la necesidad de generar la infraestructura adecuada para mantener la calidad y fiabilidad de los datos, conectando las fuentes de información con la infraestructura necesaria para la generación de reportes íntegros, precisos y de calidad, que sirvan a los usuarios de información para una correcta toma de decisiones como se muestra en la figura Figura 2.2-2 KPMG Arquitectura.

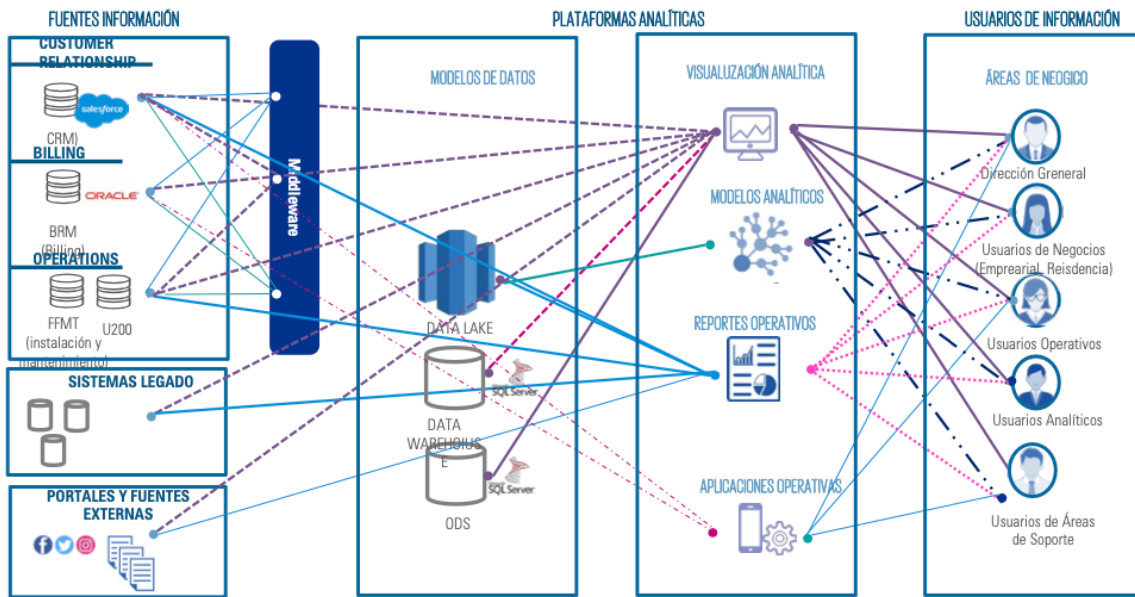
El hallazgo señalado por la consultora refleja una necesidad crítica para las empresas en el ámbito actual de la gestión de datos. La calidad y fiabilidad de la información se han convertido en factores fundamentales para asegurar decisiones bien fundamentadas y estratégicas. La infraestructura adecuada juega un papel crucial en este proceso, ya que es la base sobre la cual se conecta y organiza toda la información proveniente de diversas fuentes.

Para lograrlo, es esencial implementar una infraestructura tecnológica robusta que no solo almacene datos, sino que también los procese y los integre de manera coherente. Esto incluye la conexión entre las diferentes bases de datos, sistemas y aplicaciones, y la creación de flujos de trabajo que permitan la consolidación de la información de manera eficiente y sin errores. Asegurar la calidad de los datos mediante estándares claros y procesos de validación también resulta clave para garantizar la fiabilidad de los reportes.

Este tipo de infraestructura no solo debe ser capaz de generar reportes precisos y confiables, sino que también debe permitir la personalización y adaptabilidad para satisfacer las necesidades específicas de cada usuario de información. Esto permitirá a los tomadores de decisiones acceder a los datos relevantes en tiempo real, facilitando una respuesta ágil ante cualquier desafío o oportunidad de negocio.

El enfoque en una infraestructura sólida y de calidad tiene implicaciones directas en la competitividad de la organización. La falta de una infraestructura adecuada puede llevar a decisiones erróneas, retrasos en la toma de decisiones o incluso a un uso ineficiente de los recursos disponibles. Por lo tanto, invertir en sistemas que garanticen la calidad de los datos y su correcta interpretación es fundamental no solo para optimizar los procesos internos, sino también para ofrecer una ventaja estratégica frente a la competencia.

FIGURA 2.2-2 KPMG ARQUITECTURA



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

Otro hallazgo relevante fue el perfilamiento de los datos con un promedio Global de 53 %. En el análisis de la situación actual, se evaluaron los datos críticos del cliente para identificar el nivel de calidad actual, considerando las seis dimensiones de calidad de los datos, como se muestra en la figura Figura 2.2-3 KPMG Promedio Calidad de Datos.

1. Completitud

La falta de completitud en los datos puede indicar que hay información faltante o incompleta en la base de datos (KPMG, 2021). Esto puede deberse a diversos factores, como problemas técnicos, errores en el proceso de recolección de datos o

falta de actualización. Esta situación puede tener consecuencias negativas para la empresa y sus clientes, ya que dificultaría la toma de decisiones informadas y precisas, además de afectar la calidad de los servicios, generando problemas en la atención al cliente y en la prestación de servicios.

2. Unicidad

En el contexto de Totalplay, la falta de unicidad hace referencia a la presencia de registros duplicados o información redundante en la base de datos (KPMG, 2021). Esta situación genera problemas como errores en cálculos, distorsiones en informes, y dificultades para realizar análisis precisos. Además, puede impactar la eficiencia de los procesos internos y afectar la toma de decisiones basada en datos.

3. Consistencia

La falta de consistencia en los datos puede implicar discrepancias, errores o incoherencias en la información manejada por la empresa (KPMG, 2023). Los datos inconsistentes pueden generar problemas como facturación incorrecta, dificultades en el soporte técnico, y obstáculos en la planificación estratégica y marketing. Mantener la consistencia de los datos es crucial para garantizar una operación eficaz.

4. Integridad

La falta de integridad en los datos implica una falta de precisión, exactitud o coherencia en la información que maneja la empresa (KPMG, 2021). Esto puede deberse a errores en la recolección, almacenamiento o procesamiento de datos. La falta de integridad afecta negativamente la toma de decisiones, la planificación estratégica y la satisfacción del cliente, lo que también puede generar errores en facturación y problemas en el soporte al cliente.

5. Conformidad

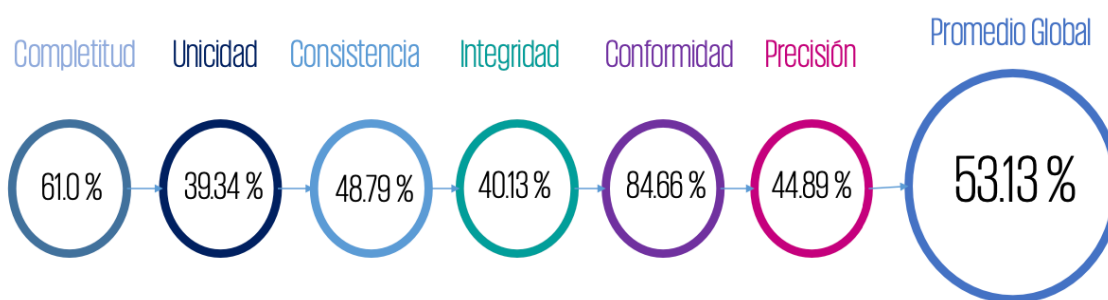
Dado que Totalplay es una empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones, la falta de conformidad en los datos puede significar que la información no cumple con los estándares o requisitos específicos de regulación (KPMG, 2021). Esto puede resultar en problemas operativos y en la incapacidad de proporcionar servicios de calidad. Mejorar la calidad de los datos, implementar controles más estrictos y actualizar los sistemas de información son pasos necesarios para resolver esta problemática y asegurar una mejor gestión de las operaciones.

6. Precisión

La falta de precisión en los datos implica que la información no es exacta o confiable (KPMG, 2021). Esto puede deberse a errores en la captura de datos, problemas en su procesamiento o falta de actualización. La falta de precisión dificulta el análisis y la planificación estratégica, ya que la empresa no tendría una visión clara y precisa de su situación.

Conforme al análisis anterior, se definieron métricas y resultados que destacan la necesidad de realizar ajustes en las áreas mencionadas para mejorar la gestión de los datos y garantizar su calidad.

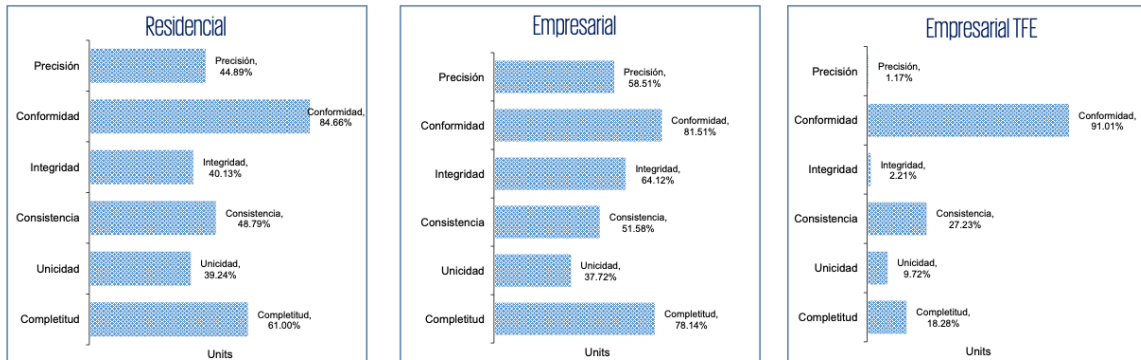
FIGURA 2.2-3 KPMG MÉTRICAS SITUACION ACTUAL



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

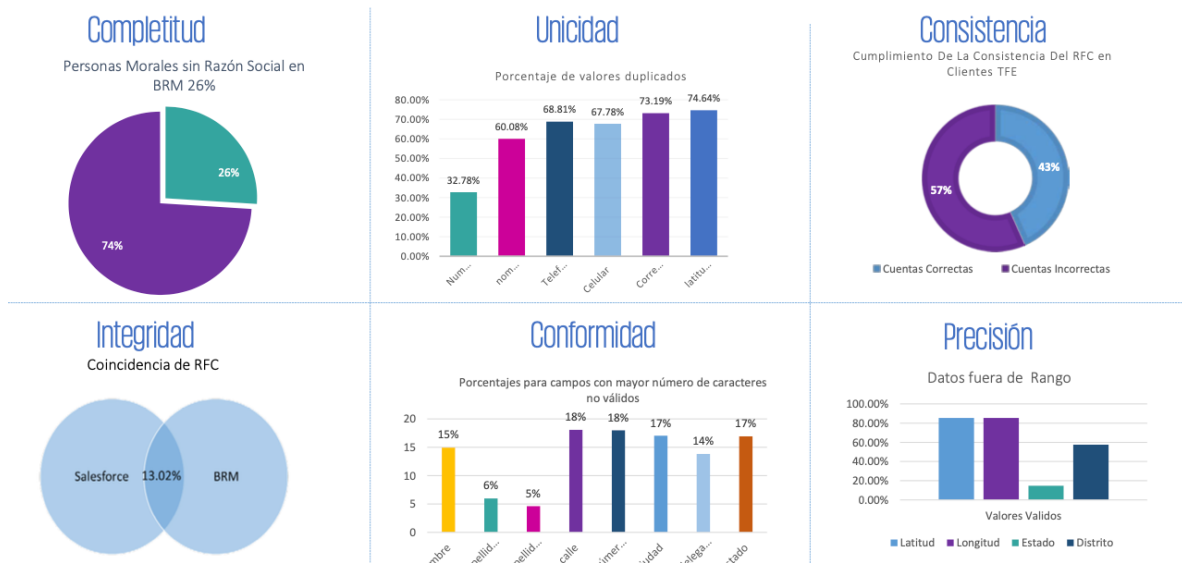
Un aspecto importante dentro del análisis de los datos de clientes fue el entendimiento de la operación de los diferentes tipos de negocio, debido a que la originación y modificación de los datos es distinta en cada uno de ellos. En consecuencia, la calidad debe ser medida de manera independiente.

FIGURA 2.2-4 KPMG MÉTRICAS POR NEGOCIO



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

FIGURA 2.2-5 KPMG MÉTRICAS POR UNIDAD



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

En el contexto de la Gestión de Datos Maestros (MDM, por sus siglas en inglés), Gartner ha publicado diversos informes y guías que abordan las mejores prácticas para

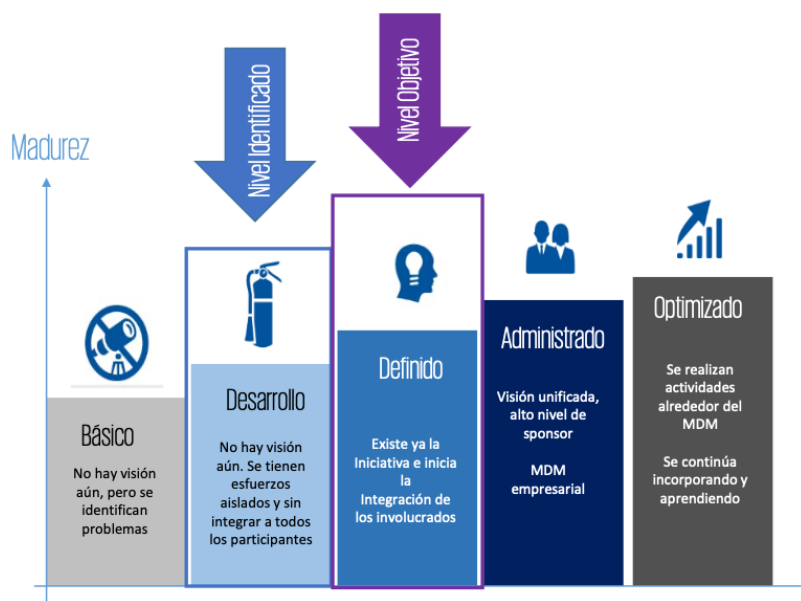
implementar estrategias de MDM efectivas, además de evaluar las herramientas y soluciones de MDM disponibles en el mercado.

La Gestión de Datos Maestros es una disciplina que se centra en garantizar la integridad y consistencia de los datos clave para una organización, proporcionando una visión única y precisa de dichos datos en todos los sistemas y procesos de negocio.

En cuanto al nivel de madurez de la Gestión de Datos Maestros en Totalplay, la empresa se encuentra en un nivel de madurez 2, denominado “Desarrollado”. Esto se debe a que, aunque existe conciencia de los problemas relacionados con los datos maestros, aún no se ha implementado un Roadmap para MDM, y los problemas relacionados con estos datos se abordan de manera reactiva.

Para alcanzar un nivel 3 de madurez, denominado “Definido”, es necesario definir un patrocinio de alto nivel que resalte los beneficios del Roadmap de MDM y enfocar los esfuerzos en su implementación en un dominio específico, alineado con un proceso de negocio concreto.

FIGURA 2.2-6 KPMG NIVEL OBJETIVO



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

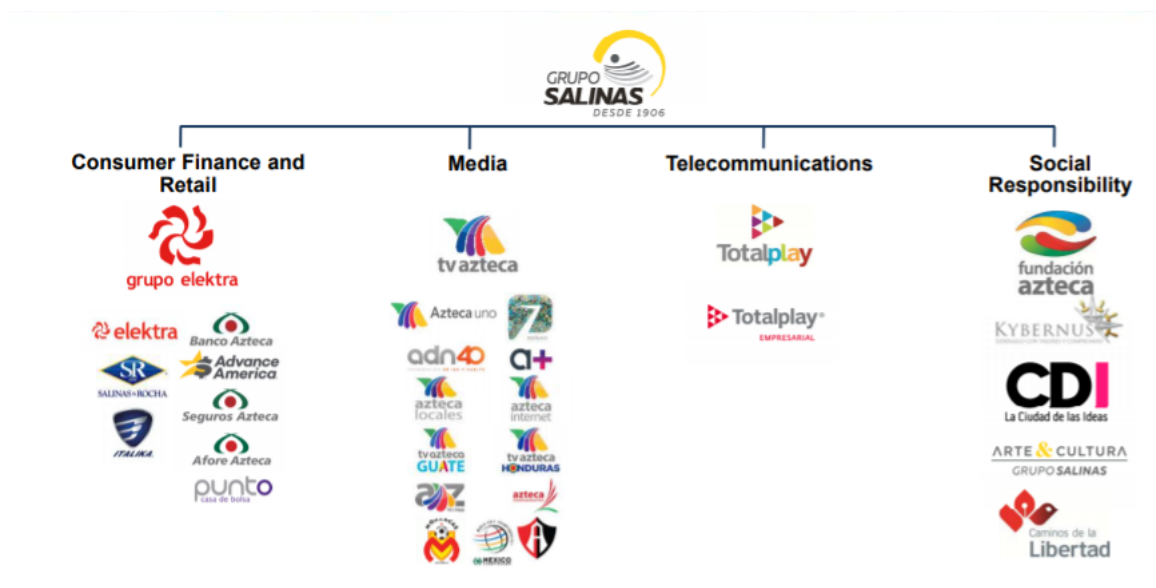
2.3 HISTORIA DE TOTALPLAY

Grupo Salinas es un conglomerado empresarial en constante evolución, caracterizado por su innovación y liderazgo tecnológico. Su propósito principal es generar valor económico mediante la transformación de mercados y la oferta de productos y servicios diseñados para mejorar la calidad de vida de sus clientes. Además, impulsa el desarrollo social a través de la capacitación y fortalecimiento de comunidades, así como la sostenibilidad ambiental mediante la reducción del impacto ecológico de sus operaciones. Su objetivo es generar bienestar en cada país donde tiene presencia, contribuyendo al crecimiento y progreso de la sociedad.

Fundado por el empresario Ricardo B. Salinas, este grupo empresarial funciona como un centro de gestión estratégica y toma de decisiones para las compañías que lo conforman, entre las que se encuentran TV Azteca, Grupo Elektra, Advance America, Banco Azteca, Seguros Azteca, Afore Azteca, Italika, Punto Casa de Bolsa, Azteca Internet, Totalplay, Totalplay Empresarial y Totalsec.

Desde su creación, Grupo Salinas ha facilitado la adopción de soluciones innovadoras en sus empresas, optimizando procesos administrativos, metodologías operativas y herramientas tecnológicas. Esta sinergia permite a sus filiales implementar mejoras con rapidez y eficiencia, asegurando su competitividad en el mercado.

FIGURA 2.3-7 GRUPO SALINAS – EMPRESAS



Fuente: (Grupo Salinas, 2019)

A continuación, se presentan los hitos más importantes en la historia de Totalplay.

Año	Evento destacado
2004	Iusacell inicia la construcción de una red de fibra óptica en México con el objetivo de modernizar la infraestructura de telecomunicaciones.
2006	Se implementan mejoras tecnológicas en la red de Iusacell, preparando el camino para la llegada de servicios más avanzados en telecomunicaciones.
2010	Totalplay comienza operaciones de prueba con servicios de televisión interactiva y Video Bajo Demanda (VOD).
2011	Lanzamiento oficial de Totalplay en el mercado mexicano, ofreciendo un servicio innovador de Internet de banda ancha, TV interactiva y telefonía fija a través de fibra óptica.
2013	Se expande la cobertura de Totalplay en México, alcanzando más ciudades y mejorando la calidad del servicio de telecomunicaciones.
2014	Grupo Salinas vende Iusacell a AT&T, pero mantiene Totalplay como su apuesta principal en el sector de telecomunicaciones residenciales y empresariales.
2015	Totalplay lanza nuevos paquetes de servicios con velocidades de Internet más rápidas, consolidándose como un líder en el sector de fibra óptica en México.

2017	Implementación de mejoras tecnológicas en la infraestructura de Totalplay, incluyendo la ampliación de la red de fibra óptica y la optimización de su plataforma IPTV.
2019	Totalplay lanza servicios de Internet con velocidades de hasta 500 Mbps, aumentando significativamente la oferta para clientes residenciales y empresariales.
2021	Totalplay se posiciona como una de las empresas líderes en telecomunicaciones en México, con presencia en múltiples ciudades y una base creciente de clientes.
2023	Se incorporan mejoras en ciberseguridad y nuevas funcionalidades en la plataforma de Totalplay, brindando mayor estabilidad y mejor experiencia de usuario.
2024	Totalplay inicia la implementación de redes 10G en algunas ciudades, preparándose para la siguiente generación de conectividad de ultra alta velocidad.

Para más información sobre la historia de Totalplay, se recomienda consultar los sitios web oficiales de Grupo Salinas y Totalplay.

Iniciativa México fue un proyecto lanzado en 2010 por Grupo Salinas y Grupo Televisa con el propósito de impulsar el desarrollo social mediante el reconocimiento y financiamiento de iniciativas ciudadanas. Su objetivo fue fomentar la participación en áreas como educación, salud, medio ambiente y derechos humanos, brindando visibilidad y apoyo económico a proyectos innovadores con impacto positivo en la sociedad. Totalplay, como parte de Grupo Salinas, contribuyó con su infraestructura tecnológica para la difusión del proyecto, permitiendo mayor alcance y conectividad. Esta iniciativa reflejó el compromiso del grupo con la transformación social y la mejora de la calidad de vida en México.

FIGURA 2.3-8 GRUPO SALINAS - INICIATIVA MÉXICO



Fuente: (Iniciativa México abre su convocatoria, 2011)

CAPÍTULO III. PROPUESTA ORGANIZACIONAL

Las iniciativas recomendadas para Totalplay están orientadas a fortalecer su estrategia de gestión de datos y mejorar la calidad de los datos dentro de la organización. Para lograrlo, se proponen tres iniciativas principales:

1. Implementación del Gobierno de Datos.
2. Creación de una Oficina de Gobierno de Datos.
3. Desarrollo de una Estrategia de Gobierno Analítico y Operativo.

3.1 IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DE DATOS DE LOS SIGUIENTES DOMINIOS MAESTROS

La implementación del Gobierno de Datos en los dominios maestros se refiere al proceso de establecer políticas, estándares, procesos y procedimientos para gestionar y mantener de manera efectiva los datos clave dentro de una organización. Los dominios maestros son conjuntos de datos fundamentales y centralizados que representan información clave para una empresa, como clientes, productos, proveedores, empleados, entre otros. El objetivo es garantizar la confianza, la calidad y la correcta distribución de la información en toda la organización.

El gobierno de datos abarca un conjunto de políticas, procedimientos y responsabilidades diseñados para administrar y proteger los datos de una organización. Este proceso implica establecer roles y responsabilidades claras, definir estándares de calidad de los datos, asegurar el cumplimiento normativo y promover una cultura de conciencia sobre la importancia de los datos. La creación de un gobierno de datos efectivo permite a las empresas maximizar el valor de sus datos, mitigar riesgos y mantener la confianza de los clientes y las partes interesadas.

Dentro de esta iniciativa se contempla la implementación de un gobierno de información que abarque desde los sistemas operativos hasta las aplicaciones analíticas de la organización. La implementación de un gobierno de datos de alta calidad y fiabilidad aporta importantes beneficios:

- **Precisión y consistencia:** Garantiza que los datos utilizados para la toma de decisiones sean precisos y consistentes, lo que mejora la eficacia de las operaciones y estrategias empresariales. Esto, a su vez, fomenta la confianza en los datos entre los stakeholders y clientes, fortaleciendo la reputación de la empresa.
- **Cumplimiento normativo:** Facilita el cumplimiento de las regulaciones de privacidad y seguridad, reduciendo riesgos legales y financieros.
- **Toma de decisiones informada y ágil:** Promueve una toma de decisiones más informada y ágil, impulsando la competitividad y el éxito empresarial.

Además, aumentar la eficiencia y productividad de las áreas mediante un gobierno de datos bien estructurado genera ventajas significativas. Al optimizar los flujos de datos y eliminar redundancias, se agilizan las operaciones, reduciendo el tiempo y los recursos necesarios para acceder y utilizar la información. Esto mejora la toma de decisiones al disponer de datos de forma más rápida. Al liberar recursos anteriormente empleados en tareas manuales o repetitivas, se puede redirigir el talento humano hacia actividades más estratégicas e innovadoras. En conjunto, estos beneficios no solo impulsan la productividad interna, sino que también permiten una respuesta más ágil a las demandas del mercado y proporcionan una ventaja competitiva sostenible.

Implementación del gobierno de datos en los dominios Maestros

Para una correcta implementación del gobierno de datos, los dominios se implementarán en el siguiente orden: Clientes, Servicios, Productos, Empleados, Proveedores, Facturación, Finanzas, Almacenes e Inventarios, Centros de Servicio/Oficinas. Durante esta

implementación, se perfilarán los datos de la organización, se definirán las métricas y las reglas de calidad para cada uno de los dominios mencionados. Además, se establecerá la estrategia adecuada para migrar los datos no estructurados (papel, Word, Excel) a una base de datos maestra para cada dominio de datos.

Priorización de los dominios de datos maestros

- Clientes: Este dominio incluye los datos de identificación del cliente, propiedades que lo hacen único y son de vital importancia para la empresa, ya que en torno a él gira todo el negocio. Su impacto en el negocio es muy alto y su implementación es de alta complejidad.
- Servicios: Este dominio incluye los datos de los tres servicios principales ofrecidos por TotalPlay (telefonía, internet y TV), además de considerar recursos físicos, lógicos, humanos y procesos asociados. El impacto y dificultad de su implementación son elevados debido a la complejidad de la operación, las unidades de negocio, los tipos de clientes y la falta de integración de datos entre plataformas.
- Productos: Este dominio se refiere a los datos sobre la oferta de paquetes de servicios y objetos de telecomunicaciones, con propiedades financieras. Tiene un alto impacto para el negocio y una alta complejidad en su implementación debido a la variación de productos entre las dos unidades de negocio: residencial y empresarial.
- Empleados: El dominio de empleados contiene la información relativa a los colaboradores de TotalPlay. Su implementación tiene un impacto medio-alto, dado que la fuerza laboral es esencial para la generación de ganancias de la empresa, y su implementación es compleja debido a la rotación de personal, los diferentes esquemas de contratación y la falta de relación entre plataformas.
- Facturación y Finanzas: Este dominio incluye todos los datos financieros, bancarios y de facturación, que están directamente relacionados con los ingresos de la empresa. Se considera de alto impacto y de complejidad media en su implementación, ya que estos datos requieren una regulación estricta.

La implementación de un gobierno de datos efectivo conlleva una serie de beneficios significativos para las empresas, que incluyen una mejor toma de decisiones basada en datos, mayor eficiencia operativa, mitigación de riesgos de seguridad y cumplimiento, así como una mayor confianza por parte de los clientes y las partes interesadas.

3.2 CREACIÓN DE UNA OFICINA DE GOBIERNO DE DATOS

La implementación de la Oficina de Gobierno de Datos tiene como propósito establecer roles, perfiles, normas y procedimientos que respalden la operación del Gobierno de Datos previamente implementado.

El objetivo de crear una Oficina de Gobierno de Datos sería mejorar la gestión, protección y aprovechamiento de la información, tanto dentro del gobierno como de los ciudadanos. Esta iniciativa busca establecer una estructura centralizada y responsable para la recopilación, almacenamiento, análisis y distribución de datos relevantes.

La oficina tendría varios propósitos clave. En primer lugar, garantizaría la transparencia y rendición de cuentas en la administración pública, facilitando el acceso a los datos gubernamentales para los ciudadanos. Esto fomentaría una mayor participación ciudadana y una toma de decisiones informada. En segundo lugar, se promovería la eficiencia gubernamental al permitir un acceso más rápido y preciso a la información. Los funcionarios contarían con datos actualizados y precisos para tomar decisiones fundamentadas y diseñar políticas más efectivas.

Una estructura organizacional adecuada en el Gobierno de Datos es fundamental para aprovechar al máximo el valor de los datos y garantizar su gestión efectiva. Los beneficios de una estructura bien definida son múltiples y significativos. Asignar roles y responsabilidades claras en toda la empresa evita confusiones y conflictos sobre la responsabilidad de los datos, promoviendo la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de los mismos. De este modo, los equipos saben a quién recurrir en caso de problemas o consultas relacionadas con los datos.

Un beneficio adicional es la capacidad de brindar soluciones a las necesidades de datos de todas las unidades de negocio. Un Gobierno de Datos eficaz asegura la disponibilidad de información precisa y relevante en todos los niveles de la empresa, lo que conlleva una serie de beneficios significativos. Asimismo, al atender las necesidades de datos de todas las áreas de la organización, se fomenta la toma de decisiones informada y basada en evidencia.

Cada departamento puede acceder a los datos específicos para su operación, mejorando así la eficiencia y efectividad en la ejecución de tareas y proyectos.

Un gobierno de datos efectivo ofrece beneficios esenciales para garantizar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) en México. Estos beneficios se derivan de las prácticas y políticas establecidas para gestionar, proteger y utilizar los datos de manera responsable y ética.

Beneficios:

- **Cumplimiento normativo:** Uno de los beneficios más importantes de un gobierno de datos efectivo es garantizar el cumplimiento con la LFPDPPP. Esta ley establece principios y obligaciones para el tratamiento adecuado de los datos personales, como su recolección, uso, almacenamiento y transferencia. Un gobierno de datos bien estructurado proporciona los controles y procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos legales y evitar posibles sanciones por incumplimiento.
- **Protección de la privacidad:** El gobierno de datos promueve prácticas sólidas de privacidad que protegen los datos personales de los individuos. Establecer políticas claras sobre el acceso, uso y divulgación de los datos personales reduce el riesgo de violaciones de privacidad y fomenta la confianza pública en la empresa.
- **Gestión de riesgos de seguridad:** Un componente fundamental del gobierno de datos es la gestión de riesgos en la seguridad de la información. Esto implica identificar y mitigar posibles amenazas a la seguridad de los datos, como el acceso no autorizado, la pérdida de datos o el robo de información. Al implementar medidas de seguridad

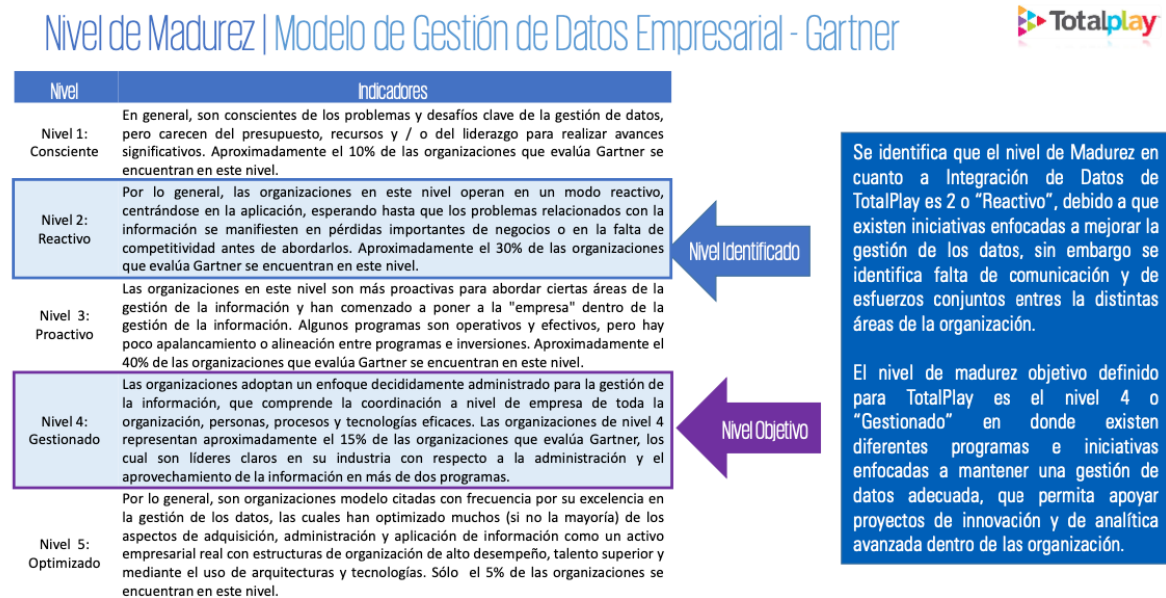
adecuadas, como cifrado de datos, autenticación de usuarios y monitoreo de actividades, se protege la integridad y confidencialidad de los datos personales.

- Mejora de la calidad de los datos: El gobierno de datos también se enfoca en garantizar la calidad de los datos, lo que incluye su precisión, integridad y consistencia. Al establecer estándares de calidad de datos y procedimientos para su mantenimiento, se minimizan los errores y las inconsistencias en los datos, lo que mejora la toma de decisiones y la eficiencia operativa.
- Optimización de recursos: Gestionar los datos de manera estructurada optimiza los recursos de la empresa, tanto en tiempo como en dinero. Un gobierno de datos bien implementado permite a la empresa identificar y eliminar redundancias, mejorar la gestión del almacenamiento de datos y reducir costos asociados con el mantenimiento de sistemas de información.
- Mejora de la reputación empresarial: Cumplir con la LFPDPPP y proteger la privacidad de los datos personales contribuye a mejorar la reputación y la imagen de la empresa. Los clientes y las partes interesadas confían más en las empresas que manejan sus datos de manera responsable y ética, lo que puede resultar en una mayor lealtad del cliente y una ventaja competitiva en el mercado.

Fases para la Creación de una Oficina de Datos:

1. Definición de Evolución, Roles y Perfiles: En esta fase se definirá la estructura organizacional, los roles y responsabilidades, así como la estrategia de evolución de la Oficina de Gobierno de Datos en Totalplay.
2. Definición de Procesos y Políticas: Se definirán los procesos operativos y las políticas bajo las cuales el área de Gobierno de Datos brindará sus servicios a las demás áreas de la organización.
3. Definición de Niveles de Servicio: Se establecerán los servicios y los niveles de atención (SLA) que ofrecerá el área de Gobierno de Datos en Totalplay.

FIGURA 3.2-1 KPMG NIVEL DE MADUREZ



Fuente: (KPMG Cárdenas Dosal, 2023)

3.3 ESTRATEGIA DE GOBIERNO ANALÍTICO Y OPERATIVO.

La implementación exitosa de un Gobierno de Datos requiere una estrategia integral que combine tanto aspectos analíticos como operativos. Esta estrategia no solo busca gestionar eficazmente los datos, sino también extraer conocimientos valiosos de ellos. Una visión general de una estrategia de Gobierno Analítico y Operativo para la creación de un Gobierno de Datos consiste en la implementación de políticas y procedimientos para la seguridad y operación de los datos gestionados, normados y auditados por el Gobierno de Datos.

Se deben crear políticas y procedimientos claros sobre el almacenamiento, acceso y uso de los datos. Estas políticas deben ser comunicadas de manera clara a todos los empleados y usuarios, y actualizadas regularmente según las nuevas regulaciones y mejores prácticas.

Es fundamental proporcionar formación continua a los empleados sobre las políticas de gobierno de datos, subrayando la importancia de la privacidad y la seguridad de la información. Se debe fomentar una cultura organizacional centrada en la protección de los datos y la responsabilidad en su manejo. Para ello, es necesario implementar medidas de seguridad robustas, como el cifrado de datos, autenticación de usuarios, control de acceso y detección de intrusiones. Además, es crucial realizar evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y pruebas de penetración.

Transparencia y Protección de Datos

TotalPlay debe ser completamente transparente en cuanto a la recopilación y uso de los datos de sus usuarios. Esto implica proporcionar una explicación clara sobre cómo se utilizarán los datos y obtener el consentimiento informado de los clientes antes de recopilar cualquier información. Además, es esencial implementar medidas de seguridad robustas para proteger los datos contra accesos no autorizados, ataques cibernéticos y pérdidas accidentales. Esto incluye el cifrado de datos sensibles y la actualización periódica de sistemas y software.

Es necesario garantizar la anonimización de datos personales siempre que sea posible, con el fin de proteger la privacidad de los usuarios. A su vez, se debe capacitar a los empleados de TotalPlay sobre prácticas adecuadas para el manejo de datos y su importancia en el cumplimiento de las políticas de privacidad. Se deben realizar auditorías periódicas para evaluar la eficacia de las políticas de gobierno de datos y realizar mejoras continuas, siempre con responsabilidades claras dentro de la organización para garantizar el cumplimiento de las políticas y tomar las medidas adecuadas en caso de incidentes de seguridad o incumplimientos.

Derechos ARCO y Transparencia

El gobierno de datos, como guardián de la información, despliega una estrategia meticulosa para proteger los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). Esta estrategia comienza con la creación de políticas claras y accesibles que

delinean los procedimientos para garantizar el acceso adecuado a los datos personales de los individuos. De esta forma, se facilita la solicitud de información, promoviendo la transparencia y el respeto por el derecho de acceso.

En cuanto a la rectificación, el gobierno de datos se compromete a mantener la integridad y exactitud de los datos personales. Implementa procesos ágiles para corregir cualquier error o inexactitud en la información, a través de mecanismos que permiten a los individuos solicitar la corrección de sus datos de manera rápida y efectiva.

La estrategia también abarca el derecho de cancelación, reconociendo la importancia de permitir a los individuos eliminar sus datos cuando ya no sean necesarios o pertinentes para los fines para los que fueron recopilados. El gobierno de datos establece procedimientos claros para gestionar estas solicitudes, asegurando la eliminación segura y permanente de los datos, en cumplimiento con la normativa aplicable.

De igual forma, se contempla el derecho de oposición, que permite a los individuos objetar el tratamiento de sus datos personales en ciertas circunstancias. El gobierno de datos incorpora mecanismos para gestionar estas objeciones de manera eficaz, respetando las preferencias de privacidad de los individuos y asegurando el cumplimiento de sus derechos en todo momento.

En cada fase de esta estrategia, el gobierno de datos busca promover la confianza y la transparencia en el manejo de la información personal. Se establecen canales de comunicación abiertos y accesibles, facilitando el contacto directo entre los individuos y la empresa, lo que permite una interacción fluida y sin fricciones. De esta manera, los individuos pueden ejercer sus derechos ARCO con facilidad y confianza.

Beneficios de la estrategia operativa

Existen varios beneficios al crear estrategias operativas dentro de un gobierno de datos, tales como la reducción de riesgos asociados con el mal uso de los datos empresariales. Además,

se mejora la comunicación interna y externa mediante la aplicación de mejores prácticas para el uso de herramientas institucionales. Esto también contribuye a una mayor productividad y garantiza el cumplimiento de las políticas de uso de datos dentro de la organización.

Fases para la Implementación Correcta:

1. Identificación de necesidades de gobierno analítico y operativo: Esta fase consiste en el levantamiento de necesidades relacionadas con la generación y difusión de información analítica, así como el intercambio de datos en la operación actual.
2. Políticas y procedimientos: Consiste en la generación de políticas y procedimientos para el uso e intercambio de información analítica, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, el cumplimiento y la productividad.

3.4 ¿EN QUÉ NOS DIFERENCIAREMOS?

Totalplay, como empresa líder en servicios de telecomunicaciones en México, se destacará por su enfoque innovador y su compromiso continuo con la excelencia en la gestión de datos. Con un gobierno de datos bien estructurado, marcará una diferencia significativa frente a otras empresas del sector, posicionándose como un referente en el gestión responsable y estratégica de la información.

En primer lugar, Totalplay se distinguirá por su capacidad para gestionar grandes volúmenes de datos de manera segura. Su gobierno de datos establecerá políticas y procedimientos claros que garantizarán la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Este enfoque permitirá ofrecer servicios de alta calidad a sus clientes, minimizando el riesgo de incidentes de seguridad o pérdida de datos, y asegurando la confianza de los usuarios en sus servicios.

La empresa adoptará un modelo centrado en el cliente, garantizando la protección de la privacidad de los datos personales de los usuarios. Se implementarán medidas de seguridad

avanzadas para salvaguardar la información sensible y se promoverá una cultura organizacional consciente de la importancia de la privacidad de los datos. Este compromiso fortalecerá la relación de confianza y lealtad de los clientes con la empresa, mejorando la percepción de Totalplay en el mercado.

Un aspecto clave será la capacidad de Totalplay para adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno normativo y tecnológico. Su gobierno de datos se actualizará de manera constante, alineándose con las últimas regulaciones y mejores prácticas del sector. Esta flexibilidad permitirá cumplir con los requisitos legales y ofrecer servicios más seguros y confiables, asegurando que la empresa se mantenga a la vanguardia en la gestión de datos. Además, Totalplay continuará realizando inversiones en tecnología de punta y capacitación, lo que garantizará su liderazgo en la industria.

Finalmente, Totalplay adoptará un enfoque proactivo en la gestión de riesgos de seguridad de la información. A través de la identificación y evaluación continua de amenazas y vulnerabilidades, se implementarán controles y medidas de seguridad robustas para mitigar estos riesgos. Esto no solo garantizará la protección de los datos de los clientes, sino que también fortalecerá la resiliencia de los sistemas de información de la empresa ante posibles incidentes de seguridad, asegurando su continuidad operativa.

CONCLUSIONES

La correcta implementación de un Gobierno de Datos traerá consigo una serie de beneficios tangibles y estratégicos. En primer lugar, garantizará la calidad y la integridad de los datos, lo que, a su vez, mejorará la precisión y la fiabilidad de las decisiones empresariales. Esto se traducirá en una ventaja competitiva significativa.

Un aspecto crítico en la estrategia de Totalplay será la creación de un gobierno de datos efectivo. Reconociendo que la información es uno de los activos más valiosos de la organización, se establecerán políticas claras para el manejo responsable y ético de los datos. La implementación de un gobierno de datos asegurará que la información se utilice de manera

responsable, respetando la privacidad de los clientes y cumpliendo con las regulaciones y leyes aplicables.

En la era digital en constante evolución, la seguridad de los datos y la privacidad se convertirán en aspectos cruciales para cualquier organización que maneje información sensible. Totalplay, como proveedor líder de servicios de telecomunicaciones y entretenimiento, reconocerá la importancia de salvaguardar la información de sus clientes y usuarios, y dará un paso adelante al implementar políticas de seguridad y establecer una estrategia sólida para el gobierno de datos.

A lo largo de este proceso, Totalplay enfrentará los desafíos de seguridad y privacidad mediante la implementación de políticas robustas. El enfoque proactivo hacia la protección de la información confidencial será evidente en las diversas iniciativas que se llevarán a cabo en la compañía. Desde la adopción de estándares de seguridad reconocidos internacionalmente hasta la capacitación continua de su personal.

Una de las piedras angulares de la estrategia de Totalplay será la promoción de una cultura de seguridad en toda la organización. Esto permitirá que la conciencia sobre los riesgos de seguridad y las mejores prácticas se arraigue en el ADN de la empresa, desde la alta dirección hasta el personal operativo. Al crear un entorno en el que todos los empleados sean responsables de la seguridad de los datos, Totalplay logrará reducir las posibilidades de incidentes de seguridad y fortalecerá sus defensas contra amenazas cibernéticas.

Otra estrategia clave será la colaboración con expertos en seguridad y firmas especializadas en ciberseguridad. La compañía comprenderá que mantenerse a la vanguardia de las últimas tendencias en seguridad será esencial para proteger sus activos digitales y, lo que es aún más importante, la confianza de sus clientes. Al asociarse con profesionales altamente calificados, mejorará su postura de seguridad y adoptará medidas preventivas para anticipar y mitigar posibles incidentes.

La implementación de políticas de seguridad y la creación de un gobierno de datos sólido no solo beneficiarán a los clientes de Totalplay, sino también a la industria en su conjunto. Al establecer estándares elevados y adoptar las mejores prácticas, la empresa se posicionará como un líder en seguridad y privacidad en el mercado. Esto generará un aumento en la confianza de los clientes y atraerá a nuevos usuarios que valorarán el compromiso de la empresa con la protección de sus datos.

Es importante destacar que el camino hacia una seguridad y un gobierno de datos efectivos será un proceso continuo. A medida que evolucionen las amenazas cibernéticas y cambien las regulaciones, Totalplay deberá mantenerse ágil y adaptarse a las nuevas circunstancias. La inversión en tecnología y capacitación, así como la actualización constante de las políticas, serán esenciales para preservar la integridad de la estrategia de seguridad y gobierno de datos.

En conclusión, Totalplay demostrará avances significativos en la seguridad de los datos y la privacidad de sus clientes mediante la implementación de políticas de seguridad y el establecimiento de una estrategia para el gobierno de datos. Su enfoque proactivo y colaborativo generará resultados positivos al reducir la exposición a riesgos cibernéticos y mejorar la confianza de sus clientes. Al adoptar mejores prácticas y trabajar con expertos en ciberseguridad, Totalplay demostrará que la seguridad no es un destino final, sino un proceso en constante evolución. Al seguir centrados en la protección de los datos, la empresa continuará consolidándose como un referente en el manejo seguro y responsable de la información.

REFERENCIAS

1. Información Corporativa Grupo Salinas. (2021). <https://irtotalplay.mx>
2. Nuestras Empresas Grupo Salinas. (2021). <https://www.gruposalinas.com>
3. Team, S. R. (2023). 7 Mejor es prácticas para el gobierno de datos. Securiti. <https://securiti.ai/es/las-mejores-practicas-de-gobernanza-de-datos/>
4. Portilla, J. (2017). Gobierno de datos, un potenciador de los sistemas de gestión de calidad. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560459719010>
5. Zachman, J. (2008). DAMA. Guia de fundamentos para la gestion de datos, USA, Technics Publications.
<https://books.google.com.mx/books?id=7FdNCwAAQBAJ&lpg=PT505&ots=9ueuOZp08J&dq=DMBOK%20bibliografia&hl=es&pg=PT534#v=onepage&q=DMBOK%20bibliografia&f=false>
6. Soares, S. (2010). The IBM Data Governance Unified Process: Driving Business Value with IBM Software and Best Practices. IBM Press
7. Hernández, R. (2019) Metodología De La Investigación. Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas Y Mixtas, McGraw-Hill.
8. Ballard, C. (2014). IBM Information Governance solutions. [Archivo PDF]. <http://www.redbooks.ibm.com/redbooks/pdfs/sg248164.pdf>
9. KPMG. (2019). Estrategia de Gobierno de Datos para Totalplay. [Archivo PDF]. [KPMG_DA_TP_DQ_Estrategia_GD_1.3.pdf](#)
10. Consejo de la Judicatura Federal. (2023). Guia para el ejercicio de derechos arco. [Archivo PDF]. https://www.cjf.gob.mx/transparencia/resources/datos/guiaEjercicioDerechosARCO_ut.pdf
11. PowerData. (2022). 7 pasos para un gobierno de datos eficaz. <http://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/7-pasos-para-un-gobierno-de-datos-eficaz>
12. Bello, E. (2022). Data Governance: definición, beneficios y cómo implementarla. Thinking for Innovation.