

# Transformación digital: de ideal a esencial

**La crisis desatada por la COVID-19 ha revelado el protagonismo de las TIC y ha evidenciado la imperiosa necesidad de acelerar la transformación digital, razón por la cual debemos aprovechar las oportunidades e innovar para superar y salir fortalecidos como sociedad de esta crisis mundial.**

La crisis generada por la pandemia de la COVID-19, ha significado de manera paradójica un hito imborrable en la historia de la transformación digital en el mundo. El aislamiento social obligatorio, al que se han visto avocados la mayoría de los países, ha revelado la gran importancia y alcance de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), en especial Internet, llegando incluso, como en el caso de Colombia, a declararse las telecomunicaciones como servicios esenciales durante esta crisis.

Las telecomunicaciones se han incorporado en la actividad laboral, educativa, de ocio y entretenimiento y, por supuesto, en el desarrollo del comercio, siendo la herramienta que ha permitido mantener a flote algo de la actividad económica y social tan golpeada en estos días. La pregunta que surge a partir de esta situación es si este cambio que ha tenido el uso y apropiación de Internet como herramienta de productividad y educación continuará en esta vía o, si por el contrario, superada la pandemia la sociedad volverá a ser la de antes. Desde mi perspectiva personal creo que no volveremos a ser como antes en ningún escenario de la vida, por lo tanto, tampoco lo seremos en el mundo digital.

La coyuntura ha resaltado no sólo los beneficios sino los retos que tenemos en materia de acceso y apropiación tecnológica; ahora somos conscientes de la imperativa necesidad de acelerar aún más la disminución de la brecha digital y lograr más rápidamente la apropiación de las TIC, especialmente en las poblaciones menos favorecidas. Esto implica la necesidad de acelerar los planes y programas públicos de acceso universal al ahora "servicio esencial de Internet", así mismo, la regulación debe continuar su camino de flexibilidad, cuidando por supuesto el entorno de inversión y la sana competencia. No obstante, los próximos meses serán definitivos para el futuro de este proceso de digitalización, el avance o no de la pandemia y cómo se logre controlar la crisis sanitaria, tendrá sin duda un impacto directo en las inversiones, y en la capacidad de pago de los usuarios y del Estado.

**Las estrategias omnicanal tendrán mayor cabida después de la Covid-19, y esa es la sociedad digital que debemos construir mientras dejamos de lado la crisis de la pandemia**

## **Grandes vencedores**

En medio de la crisis empezamos a ver grandes ganadores: empresas de logística, de comercio electrónico y

plataformas de video y videoconferencia, entre otras. Hoy más que nunca la presencia digital se hace indispensable. Ya no es una posibilidad, es una necesidad de subsistencia tener canales digitales abiertos —páginas web, redes sociales, diferentes medios de pago, etcétera—, sin embargo, tener dichos canales no significa que la presencia física desaparezca completamente, las estrategias omnicanal tendrán mayor cabida después de la Covid-19, y esa es la sociedad digital que debemos construir mientras dejamos de lado la crisis de la pandemia.

Al revisar los posibles impactos positivos de la crisis en el proceso de digitalización, vemos que tanto las personas como las empresas que realizan trabajo en casa se han beneficiado de ahorros en tiempo y dinero, por lo que podría esperarse que un porcentaje de los empleados que están en esta modalidad de trabajo sigan desarrollando sus funciones desde casa después de la crisis. Sin duda, lo que puede ser un buen resultado en el proceso de apropiación digital, podría tener impactos negativos en otros sectores, por ejemplo, los viajes de trabajo podrían verse reducidos, debido a los ahorros que traerá para las empresas los canales digitales en el proceso de recuperación económica.

Otro sector que se está transformando forzosamente de manera acelerada, y que debió hacerlo hace mucho tiempo es la educación, aunque al finalizar la crisis la educación pueda no sea enteramente digital, podríamos llegar a tener un modelo híbrido. Los educadores, los padres de familia y los estudiantes no tendrán la misma percepción respecto a cómo educar. Pero esto debe generar también cambios regulatorios y modelos más flexibles en el sector educativo, lo cual esperamos ver muy pronto.

## Todos los beneficios del uso de las TIC en medio de esta crisis no serían posibles sin una infraestructura que sostenga todo lo que hacemos en Internet

Todos los beneficios del uso de las TIC en medio de esta crisis no serían posibles sin una infraestructura que sostenga todo lo que hacemos en Internet. Hay que rescatar el gran trabajo que tanto operadores de servicios como ciudadanos han hecho para mantener las redes de comunicaciones funcionando. El ciudadano, por el uso responsable que le ha dado a la red en esta época y los operadores por los esfuerzos técnicos realizados durante la emergencia, así mismo, hay que resaltar el rol del Gobierno y del Regulador, en el caso de Colombia tanto [ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones](#) (MinTIC), como la [Comisión de Regulación de Comunicaciones](#) (CRC), por las medidas que se han tomado de manera oportuna para garantizar la continua prestación de servicio.

El mundo luego de esta pandemia ya no será el mismo; la cotidianidad, la vida y nuestros hábitos de consumo están cambiando y las empresas tendrán que adaptarse. Como bien lo dice el sociólogo alemán Stephan Lessenich: “con la vida en suspenso, los parámetros de lo posible, lo necesario y lo accesible se han alterado fundamentalmente. Lo deseable dejará sitio a lo esencial, y pareciera que hay un resurgimiento a lo local”.

Un punto muy interesante en términos de innovación es que se tenía la concepción que el innovador estaba en lugares específicos como Silicon Valley. La crisis nos recordó que no hay lugar geográfico específico para

la innovación y que la coordinación para lograr resultados visibles y rápidos es posible.

El futuro no es solo tecnología y la innovación: también debe tener en cuenta los temas de sostenibilidad e insistir en el impacto del cambio climático para lograr un futuro más prometedor.

Sin duda, esta crisis está generando una transformación digital obligatoria. Digitalizar la economía y la cotidianidad ya no es un ideal, es esencial. Debemos aprovechar las oportunidades que surgen y explotar el ingenio del ser humano para superar y salir fortalecidos como sociedad de esta crisis mundial.

Desde la CRC seguiremos trabajando de la mano con la industria en el diseño de las estrategias necesarias para garantizar que los operadores sigan prestando servicios de calidad con los cuales los ciudadanos logren ejercer sus derechos fundamentales como la salud, la educación, el trabajo y la información.

**Lessenich, S.** «Lo deseable dejará sitio a lo esencial» en *El País*. Disponible en: <https://elpais.com/especiales/2020/coronavirus-covid-19/predicciones/lo-deseable-dejara-sitio-a-lo-esencial/>