



“CRC, de regulador de comunicaciones a regulador de economía digital”: Comisionado Wilches

NotiCINTEL: ¿Qué retos va a enfrentar en su nuevo rol como comisionado de la CRC?

Juan Manuel Wilches: La aproximación que le estoy dando a este nuevo período de Comisionado es de renovación, con el fin de acompañar la transformación en la

que todos en la entidad venimos trabajando desde finales del año 2015 y que inició su implementación este año. En los últimos dos años nos hemos estado preparando para fortalecer a la CRC como un regulador enfocado en las nuevas dinámicas del mercado de comunicaciones y las nuevas dinámicas del mundo laboral. La CRC está pasando de ser un regulador de comunicaciones a un regulador de la economía digital, si es que el nombre “regulador” puede utilizarse en ese caso.

Esta Comisión está enfocada en convertirse en un facilitador de la economía digital, que desde el gobierno genere la información y el conocimiento relevante para preparar al sector y al país para la digitalización. Para ello, hemos reestructurado internamente la entidad, con procesos nuevos orientados al desarrollo del capital intelectual, así como al procesamiento y recopilación de información del sector, que soporte con mayor fuerza la construcción de decisiones regulatorias. Las medidas regulatorias, por su parte, dejarán de ser solo resoluciones dado que estamos considerando con mayor profundidad la definición de regulación por incentivos, autorregulación o provisión de información al usuario, entre otros mecanismos.

NC: ¿Qué proyectos regulatorios están trabajando en beneficio de los usuarios de los servicios de comunicaciones?

JMW: Uno de los propósitos más importantes de la CRC es trabajar por el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones. Todos nuestros esfuerzos están enfocados en establecer medidas regulatorias que promuevan la competencia en el sector TIC y que incentiven la mejora en la calidad de los servicios, garantizando la protección de los derechos de los usuarios.



Por lo anterior, la CRC definió 11 proyectos y estudios, contemplados en la agenda regulatoria 2017-2018, con los que nos enfocaremos en identificar y establecer medidas que se constituyan en grandes herramientas para lograr una experiencia satisfactoria en lo que se refiere a la relación operador – usuario.

En los últimos meses, la Comisión ha expedido un conjunto de decisiones que constituyen herramientas muy útiles para lograr el objetivo de maximizar el beneficio de los usuarios. Inicialmente, con la expedición del Nuevo Régimen de Calidad de Servicio, desde el mes de enero, se publicaron los resultados de las mediciones hechas por la CRC en campo sobre la calidad ofrecida por los operadores. Gracias a este nuevo régimen, cualquier usuario que desee verificar cuál operador presta el mejor servicio en su región lo va a poder hacer a través de esta información, con lo cual logramos que los operadores se enfoquen en mejorar el funcionamiento de sus redes. En la medida en que ofrezcan un buen servicio, los usuarios los van a preferir sobre sus competidores.

En febrero se expidió el Nuevo Régimen de Protección de Usuarios, que entra en vigencia a partir del 1 de septiembre y cuya divulgación es una de nuestras prioridades este año. Estamos convencidos de la necesidad de promover el conocimiento de este Régimen en la ciudadanía. Lo que se busca con esta decisión es equilibrar la relación operador-usuario, empoderando al usuario para que conozca reglas simples con base en las cuales pueda interactuar con su operador y obtener las mejores ofertas.

NC: ¿Cuáles son los desafíos de la regulación para encaminar con éxito a Colombia hacia la economía digital?

JMW: La innovación en nuestro sector normalmente va más rápido que la regulación, y nosotros no podemos ser un obstáculo, por el contrario, tenemos que ser un facilitador, un promotor de esas iniciativas. Para asumir el reto de la economía digital, no sólo los sectores productivos tienen que actualizarse, los reguladores tenemos un gran desafío por delante.

La transformación digital implica regulación multisectorial, que no sólo compete a los reguladores del sector TIC, sino a todos los reguladores sectoriales, lo que requiere de una coordinación al más alto nivel con el fin de armonizar las políticas públicas y la regulación, enfocadas en un solo objetivo: que Colombia se encamine con éxito hacia la economía digital. El desafío más importante es construir un marco normativo que fomente el desarrollo de los nuevos modelos de negocio y que los negocios "tradicionales" sean capaces de sacar el mayor provecho de la inclusión de las TIC como parte de su propio modelo.

En la actualidad, uno de los retos que enfrentan los reguladores de comunicaciones en todo el mundo es plantear una agenda regulatoria que esté acorde con las



necesidades de la economía digital. Definitivamente, tenemos que salirnos de la caja de la regulación tradicional y repensar la manera en la que se utilizan distintas herramientas para lograr los objetivos finales de promover la competencia y la inversión y obtener el mayor beneficio para los usuarios. La regulación no se puede convertir en una barrera artificial para el desarrollo de nuevos negocios y tecnologías.

Desde la CRC estamos liderando este primer gran paso, trabajando en la definición de los indicadores para medir los impactos de esta nueva economía, que permitirán disponer de información para tomar decisiones estratégicas en materia de política pública, inversión privada y regulación para el avance de la economía digital.

Adicionalmente, la CRC desempeña un rol importante, el de ayudar a otros sectores económicos para afrontar el desafío de aprovechar al máximo los beneficios de la economía digital, teniendo en cuenta que es el regulador que más conoce de las dinámicas económicas derivadas de la utilización de las TIC, y como tal, debe ser quien acompañe a los sectores económicos que aún no comprenden bien las nuevas dinámicas y los riesgos que se generan si no se adopta la actitud apropiada frente a los nuevos agentes en los mercados.

NC: En el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 le indicó a la CRC la función de medir el avance del país en la economía digital y presentar un informe anual, de modo que se cuente con información para la toma de decisiones, ¿qué balance puede hacer usted de cómo está Colombia en materia de economía digital?

JMW: A la fecha, el estado detallado de la Economía Digital en el mundo es una incógnita. Una de las conclusiones reiteradas en los estudios que han tratado de reflejar el aporte de la digitalización a la economía, es que los indicadores tradicionales no reconocen muchos de los efectos sociales y económicos de la incorporación de las TIC a las cadenas productivas y es necesario desarrollar nuevos mecanismos de medición.

En la actualidad, la CRC se encuentra en la etapa de consolidación de lo que será la primera metodología de medición de Economía Digital en Colombia, por lo que aún no contamos con una conclusión propia del estado actual en nuestro país. No obstante, las mediciones existentes sobre digitalización como: el Networked Readiness Index (NRI) del Foro Económico Mundial, el ICT Development Index (IDI) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el Global Innovation Index (GII) y el índice Doing Business, permiten concluir que Colombia está ubicado en la media de desarrollo mundial en materia de digitalización y que somos uno de los mejores de la región. Debemos seguir trabajando para recortar la ventaja que nos han tomado otras naciones con crecimientos más acelerados.



Estos índices sólo son una referencia, porque los mismos en su mayoría son fundamentados en encuestas de percepción y están enfocados en la digitalización de los procesos, no en el efecto económico de esa digitalización. Dada la naturaleza de estos indicadores, la CRC publicó una propuesta de indicadores para la medición del impacto de la Economía Digital en agosto de 2016 y está trabajando para contar con una primera aproximación de medición al finalizar el año 2017, lo que nos posiciona como un país avanzado, en comparación con otros países alrededor del mundo, incluidos algunos países miembros de la OCDE, que no cuentan con la herramienta para medir el verdadero impacto de las TIC en la economía.

NC: ¿Cómo van los avances en materia TIC para entrar a la OCDE?

JMW: Desde el 2012 hemos estado trabajando arduamente para que el Comité de Política de Economía Digital (CDEP) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) nos diera el visto bueno para el acceso en materia de TIC. En la reunión de dicho comité en marzo de 2016, aprobaron el acceso.

Es de resaltar que nuestra relación con la OCDE no se ha limitado a temas de acceso de cara al comité de Economía Digital. Colombia ha participado en varios comités que tratan temas relacionados con las TIC, como lo es el Comité de Política Regulatoria, donde la CRC ha sido caso de éxito por múltiples temas, dentro de los cuales el más reciente está relacionado con la utilización de elementos de la economía del comportamiento en decisiones como el Nuevo Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones. En la reunión del foro Network of Economic Regulators (NER) que se realizó en abril, los países miembros resaltaron la decisión adoptada por la CRC como un caso innovador y práctico del uso de estas teorías para la regulación en beneficio del usuario.

Hacia adelante tenemos el compromiso de seguir participando de manera activa en los estudios realizados por la OCDE. En especial, como sector estamos dando inicio a un estudio específico para Colombia enmarcado en uno de los proyectos más grandes de la OCDE en toda su historia. En este proyecto se formularán recomendaciones de política con el fin de maximizar el aprovechamiento de los beneficios de la digitalización. Colombia y Suecia son los dos casos de estudio que analizará la OCDE, de los cuales se obtendrán una serie de recomendaciones para ser adoptadas en nuestro país desde el nivel central del gobierno.