

EL GRAN REINICIO Y LA CONFIANZA DIGITAL: 3 LECCIONES SOBRE HERRAMIENTAS DIGITALES DE LA CRISIS DE COVID-19

Daniel Dobrygowski

Jefe de Gobierno Corporativo y Confianza, Foro Económico Mundial

Consultar la publicación original [aquí](#):

- La desconfianza digital, o la falta de confianza en las herramientas digitales, es alta y está en aumento.
- El Gran reinicio posterior a la pandemia provocará preguntas sobre qué tecnologías utilizamos para reconstruir.
- El uso de la tecnología digital durante la crisis de COVID-19 ofrece lecciones claras: centrarse en la seguridad de las organizaciones esenciales; proteger las capacidades de trabajo desde el hogar; y abordar la desconfianza ampliamente para habilitar tecnología específica relevante para la crisis.

Los planes para "reconstruir" la post pandemia utilizando herramientas digitales y la innovación corren el riesgo de caer en el primer obstáculo porque la mayoría de nosotros no confiamos en los constructores o las cosas que se están construyendo.

Los fundamentos de la confianza digital son la seguridad y la responsabilidad: herramientas y reglas para proteger a las personas. Pero la desconfianza de las tecnologías digitales y de las empresas que las controlan es alta y está en aumento. La historia también muestra que las nuevas tecnologías han dañado con demasiada frecuencia a sus usuarios o a las personas que las construyeron y enriquecieron a los pocos que las controlan.

Las demandas de reabrir inmediatamente y comenzar a "construir de nuevo", como con el argumento de Marc Andreessen, " Es hora de construir ", diagnostican erróneamente el problema. No se trata realmente de si comenzaremos a construir e innovar nuevamente, construir e innovar es parte de la naturaleza humana. Se trata de qué tecnologías queremos construir, quién estará motivado para construirlas y cómo se construirán. Si queremos construir una sociedad transformadora, que sea resistente al próximo desastre, entonces un enfoque de sistemas es esencial. Sin embargo, la colaboración necesaria solo es posible si resolvemos el problema de la confianza digital.

El uso de herramientas digitales durante la crisis de COVID-19 ofrece 3 lecciones:

1. Mantener seguras las organizaciones esenciales

En cuanto a la seguridad primero, desde la atención médica hasta las herramientas de trabajo desde el hogar, las infracciones y vulnerabilidades debilitan nuestra confianza en las herramientas que estamos utilizando para combatir la pandemia (o trabajar durante ella) y en las instituciones que las utilizan. Los hospitales, los

proveedores de atención médica y las organizaciones de salud mundiales , al extenderse a medida que se enfrentan a una afluencia de nuevos pacientes con una enfermedad nueva que requiere cambios significativos en la prestación de atención, se encuentran especialmente vulnerables a las rupturas o brechas de los sistemas, el ransomware y otros ataques cibernéticos.

La clara lección aquí es que cada organización conectada a Internet (especialmente cuando proporciona servicios esenciales) tiene el deber de salvaguardar su propia seguridad. Si los pacientes no pueden confiar en su hospital local para proporcionar atención básica, no acudirán, y perderemos tanto la capacidad de ayudar a esos pacientes como la oportunidad de controlar la propagación de la enfermedad.

La respuesta a esta importante amenaza ofrece orientación sobre cómo construir en colaboración la confianza digital. Algunas compañías y gobiernos ahora están trabajando juntos para tratar de proporcionar las herramientas y el conocimiento para mantener a las organizaciones esenciales a salvo de las amenazas cibernéticas, y así ellas puedan mantener a la población a salvo del coronavirus. Si bien la respuesta no está cerca de igualar la amenaza, es un comienzo y una lección de cómo pueden funcionar las cosas si decidimos invertir en ciberseguridad y confianza digital.

2. Aprende del gran experimento del trabajo en casa

Dada la revolución en el trabajo remoto provocada por la crisis, es posible detectar fallas notables y algunos éxitos en el establecimiento de la confianza digital para estas tecnologías. Hay una educación aquí en los triunfos y contratiempos que pueden ayudar a guiar las transformaciones por venir.

Las fallas de responsabilidad, fallas éticas y amenazas a valores como la privacidad son a veces menos obvias día a día. Sin embargo, cuando todos trabajan desde casa y dependen de una gran cantidad de intermediarios digitales, estos problemas se vuelven mucho más importantes. Por ejemplo, las vulnerabilidades generalizadas junto con las configuraciones predeterminadas que causan la pérdida de privacidad en las herramientas de videoconferencia y teletrabajo han impactado a todos, desde trabajadores hasta estudiantes universitarios y niños que intentan asistir a escuelas virtuales. Apresurarse a entrar al mercado, sin considerar el daño a los usuarios, llevó a estas compañías a minimizar las medidas de seguridad necesarias.

La falta de responsabilidad por la privacidad de los usuarios o la igualdad en la usabilidad eventualmente volverán a los usuarios en contra de ellos, creando un conflicto entre nuestros valores y nuestra economía que erosionará ambos. La lección aquí es poner a los usuarios y su bienestar primero. Principios como la *seguridad por diseño* y la *privacidad por diseño* deben integrarse para mantener la confianza en las herramientas que necesitamos para apoyar la economía en la pandemia y en el futuro a medida que los modos de trabajo cambian para ser más resistentes.

3. La desconfianza obstaculiza la respuesta a la crisis

La información en sí misma, conectada digitalmente y promulgada en línea, también está sujeta a la lógica de la confianza digital. Considere los problemas de las aplicaciones de rastreo de contactos desarrolladas por algunas de las compañías tecnológicas más grandes como una forma de combatir la propagación de COVID-19. Debido a que no se confía en estas compañías para proteger los datos de sujetos humanos, los funcionarios dudan en usar esta tecnología potencialmente útil (y algunos intentos del gobierno en estas aplicaciones tampoco infunden confianza). En este caso, nuestra capacidad de responder a una crisis se ve obstaculizada por décadas de ignorar la necesidad de construir sistemas digitales confiables.

Si bien Estados Unidos aún está aprendiendo cuán graves serán los costos humanos y económicos de la pandemia de COVID-19, la idea es enraizar que lo "normal" está detrás de nosotros y volver a una sociedad y economía funcionales requerirá un "reinicio" o la transformación, que se da una vez en un siglo, de nuestras vidas e instituciones.

El gran reinicio requiere confianza digital

Las sociedades y economías surgirán de la crisis actual, habiendo sido remodeladas, probablemente de manera significativa. Tenemos la oportunidad de usar este tiempo para transformarlas intencionalmente para que sean más fuertes, más resistentes y más equitativas. Pero para restablecer un mundo más seguro, más igualitario y más estable, necesitamos poner la confianza digital al frente y al centro. Eso significa que, ya sea que estemos creando nuevas tecnologías o aplicando las antiguas a nuevos problemas, necesitamos poner la seguridad, la responsabilidad, la rendición de cuentas y las preocupaciones éticas en la vanguardia de nuestro diseño.

El Gran Reinicio requerirá nuevas instituciones y modelos de negocio, y nuevas tecnologías digitales para construirlos. Para todos aquellos que trabajan para diseñar este futuro, comencemos construyendo confianza digital.