



Los servicios digitales como estrategia institucional

Por **Guillermina Pérez Martínez**

La transformación digital que hoy vivimos abre muchas expectativas, y más aún si nos preguntamos ¿cómo impacta en nuestro entorno? El especialista en estrategia digital Andrés Bayona (2019) considera que es un proceso que debe ser integral para transformar modelos de negocio, flujos de trabajo, actividades corporativas e implementar nuevos métodos organizacionales; además es holístico porque no sólo involucra el uso de la tecnología, sino también el redireccionamiento estratégico que se traduce en productividad, mejor experiencia para el usuario, desempeño en el largo plazo, reducción de gastos y nuevos ingresos.

A partir de estas características, los servicios digitales son indispensables en la vida actual debido a que ofrecen nuevas y ágiles formas de trabajar. Esto es posible si la alta dirección se encuentra convencida y mantiene este mismo compromiso en toda la organización. Lograr esto amerita recursos humanos competentes, pues estos servicios deben estar soportados por una infraestructura tecnológica que permita garantizar su disponibilidad.

Un ejemplo de ellos son la publicidad, las comunicaciones, el entretenimiento y el gobierno, cuyos ecosistemas “han sido alterados por la irrupción de las tecnologías digitales y han tenido que reinventarse” (Almaraz, 2016), ¿pero cómo influyen en las instituciones de educación superior (IES)?

“Para estudiar de forma sistemática y ordenada las características de la transformación digital de las IES proponemos un modelo teórico que clasifica las implicaciones del proceso de transformación digital en siete niveles [...]:

1. La ciudad universitaria
2. La infraestructura de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
3. La administración de la universidad

4. La docencia universitaria
5. La investigación y la transferencia de resultados
6. La acción de marketing de la universidad
7. La comunicación institucional

Añadida a estas siete dimensiones de estudio, se considera una más: la gobernanza del propio proceso” (Almaraz *et al.*, 2016: 189-190).

Al tomar como referencia este modelo teórico y centrar el análisis en la dimensión de la administración de la universidad, se identifica una gran cantidad de servicios digitales (existentes y no existentes) que deben contar con los siguientes requisitos: ser eficientes, productivos, con mejores experiencias para el usuario, reducción de costos y que, sobre todo, impacten positivamente en la organización.

La Universidad Autónoma del Estado de México ofrece a su comunidad el Sistema de Correspondencia Institucional (SICOINS), iniciativa para ahorrar recursos y efficientar procesos. Este servicio ha logrado consolidarse en su operación y soporte, sustentado en la adopción de estándares internacionales y la mejora continua; además de

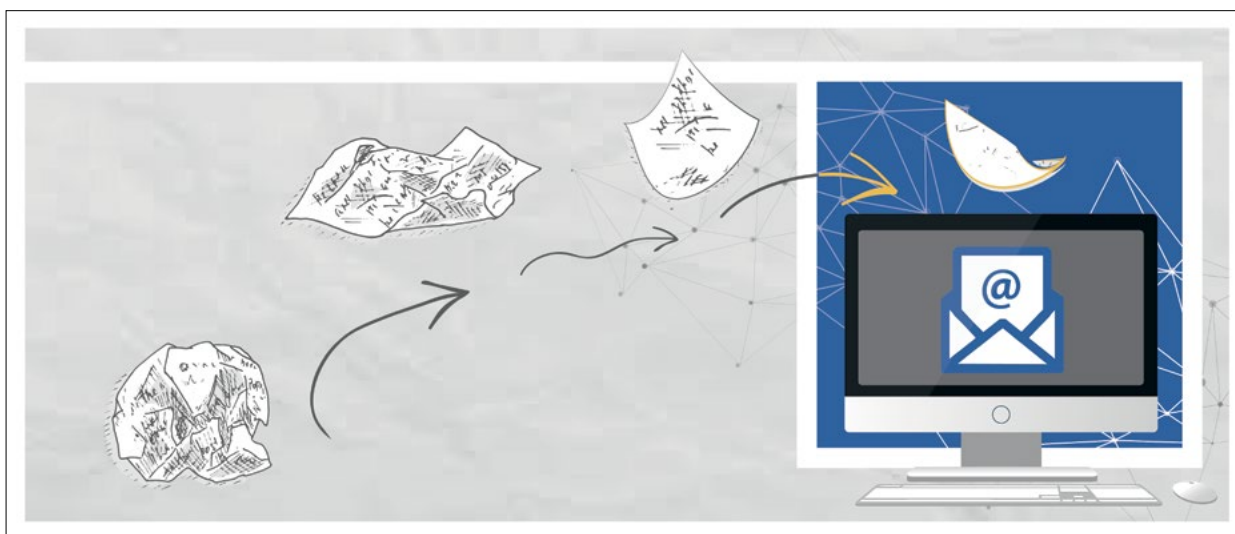



Ilustración: Alejandra Valdés

que ha cumplido con los objetivos para su desarrollo a través del uso de mejores prácticas y metodologías de las TIC.

Con un sólo clic, los responsables de los todos los espacios universitarios, distribuidos en varios municipios del Estado de México, envían y reciben información en sus computadoras o dispositivos móviles sin que sea necesario un documento físico, y garantiza la legalidad de los comunicados mediante el uso de la firma electrónica.

Su éxito no solamente es tecnológico e innovador, sino que transparenta los beneficios de su operación cotidiana. Ahora, el reto es seguir desarrollando servicios digitales que contribuyan de manera estratégica a la transformación digital de la institución. Compañera o compañero universitario, si tienes en mente un proyecto digital de aplicación entre la comunidad, acércate a nosotros. 

Referencias

- Almaraz Menéndez, Fernando, Alexander Maz Machado y Carmen López Esteban (2017). "Análisis de la transformación digital de las Instituciones de Educación Superior. Un marco de referencia teórico", en *EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC*, vol. 6, núm. 1. pp. 181-202. <doi: <https://doi.org/10.21071/edmetic.v6i1.5814>>.
- Bayona, Andrés (2019). "Transformación digital e integral: aquí y ahora", en *Forbes México*. <<https://www.forbes.com.mx/transformacion-digital-e-integral-aqui-y-ahora/>>.
- Becerra, Jorge (2017). "Una transformación digital centrada en las personas", en *World Economic Forum*. <<https://es.weforum.org/agenda/2017/03/una-transformacion-digital-centrada-en-las-personas/>>.



Guillermina Pérez Martínez es ingeniera en Computación por la UAEM y maestra en Ingeniería en Sistemas Empresariales por la Universidad Iberoamericana. Actualmente es jefa del Departamento de Gestión de Proyectos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y profesora de asignatura de la Licenciatura de Ingeniería en Computación en la línea de Administración de Proyectos en la UAEM. Su campo de investigación es la gestión de proyectos en TIC.

