

María Isabel Mejía, frente al reto de Gobierno en Línea

Sara Gallardo M.

Si se logran las expectativas, el ciudadano colombiano dispondrá de servicios a través de teléfonos tradicionales, celulares, computadores, asistentes personales y televisión digital, entre otras alternativas tecnológicas. .

El nombre de María Isabel Mejía Jaramillo no es desconocido en el país. Durante su recorrido laboral ha dejado hechos concretos en la memoria de los colombianos, especialmente en el sector relacionado con las tecnologías de información y comunicaciones.

Como ingeniería de sistemas y especialista en gerencia estratégica de informática ha puesto todo su empeño en muchos proyectos. En el año 2000, por ejemplo, venció los temores despertados por el famoso Y2K. Como gestora de Computadores para Educar llevó equipos a lo largo y ancho del país, con un acompañamiento educativo de amplia cobertura, que la hizo merecedora del reconocimiento y la réplica del programa en otros países.

El Sistema de Información para la Administración Municipal, el de monitoreo a

la Red de Solidaridad Social con la Universidad de Los Andes y, la definición de planes estratégicos de sistemas para empresas del sector privado, forman parte de su trajinar profesional.

En la actualidad enfrenta el reto de impulsar la Estrategia de Gobierno en Línea, diseñada para que el Estado pueda ofrecerle al ciudadano y a las empresas una serie de servicios, encaminados a transformar el imaginario colectivo de una administración pública ineficiente.

En esta edición dedicada a la convergencia de servicios de tecnología resulta muy oportuno conocer la opinión de María Isabel Mejía, sobre algunos de los aspectos trascendentales alrededor de nuestro tema central.

La entrevistada señaló que sus respuestas están basadas en la definición de servicios convergentes emanada de la Unión

Internacional de Telecomunicaciones (UIT): *“Integración de los servicios de Internet, multimedios, correo electrónico, presencia, mensajería instantánea, comercio móvil, etc., en el servicio de transmisión de voz”*.

RS: Desde el espacio gubernamental en donde se desempeña ¿cómo define la convergencia de servicios de tecnología?

MIM: Es una oportunidad para ser incluyentes en la provisión de servicios de Gobierno apalancados en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De esta forma, es posible proveer los servicios a través de múltiples canales que permiten al ciudadano y al empresario, hacer uso de diversos dispositivos como teléfonos tradicionales, celulares, computadores, asistentes personales, televisión digital, entre otros, para interactuar con el Estado en la solicitud de servicios o para atender obligaciones.

RS: ¿Cuáles acciones ha adelantado el Gobierno Nacional para que el ciudadano encuentre a su disposición servicios convergentes de tecnología?

MIM: Como parte del desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea, se está elaborando un documento de recomendaciones y lineamientos, para que las entidades públicas desarrollen sus trámites y servicios electrónicos contemplando múltiples vías de interacción, entre ellos telefonía fija y móvil, Internet, SMS, de tal forma que un mismo servicio pueda ser utilizado por cualquiera de los cana-



les obteniendo un mismo resultado; claro está, contemplando las restricciones particulares de cada uno.

No obstante lo anterior, las entidades del Estado han desarrollado soluciones individuales que hacen uso de los diversos medios disponibles en el mercado.

RS: Con relación a otros países de Suramérica, en su concepto ¿cómo se encuentra Colombia frente a la convergencia de servicios? ¿Podríamos pensar que somos un país competitivo en tal sentido?

MIM: Por no ser de la competencia directa del Programa Gobierno en Línea, no contamos con los datos precisos en la materia y por ende la respuesta es de percepción.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones y afines, están haciendo un gran esfuerzo para implementar la infraestructura necesaria encaminada a

habilitar la convergencia en los servicios; así mismo, han empaquetado múltiples servicios; por ejemplo, telefonía, Internet y televisión para ofrecer en el mercado diversas opciones.

A pesar de ello, es necesario que exista un mayor número de servicios que hagan uso de los beneficios de la convergencia, servicios que no necesariamente deben ser provistos por los operadores de telecomunicaciones.

RS: Desde su óptica ¿cómo impactan los servicios convergentes de tecnología a la sociedad colombiana? ¿Mejoran la vida de los ciudadanos?

MIM: Los servicios convergentes de tecnología generan nuevas opciones de entretenimiento, de trabajo colaborativo, de trabajo descentralizado o teletrabajo, de comercialización de bienes y servicios, de interacción con entidades públicas o privadas, entre muchas otras.

Así, la sociedad colombiana se ve beneficiada de forma directa e indirecta, pero no por la tecnología en sí, sino por el uso que de ella hagamos; dependerá de nuestra propia iniciativa, sea esta individual, privada o pública.

RS: ¿Cuáles sectores del país se encuentran más adelantados en estos temas? ¿Cuáles regiones?

MIM: Por obvias razones, el sector de telecomunicaciones es el más avanzado en la materia, sin embargo, los sectores financiero y bancario han liderado la provisión de los servicios.

RS: ¿Considera que en el país los ciudadanos han asimilado la convergencia y su alcance? Si la respuesta es negativa, ¿cuál sería la estrategia del Gobierno Nacional para prepararlo en esa dirección?

MIM: Los ciudadanos no requieren asimilar la convergencia, pues esta es un medio y no un fin, es una consecuencia. Se requiere la oferta de múltiples servicios que aprovechen las tecnologías convergentes. El Gobierno ha hecho lo que le compete, al impulsar un entorno normativo favorable para la convergencia de los servicios.

RS: ¿Existen alianzas del Gobierno Nacional con la empresa privada orientadas a generar una sana cultura para el uso de las tecnologías y los servicios convergentes?

MIM: Existen diversas iniciativas público-privadas para la incorporación de la TIC en el actuar diario de los ciudadanos y empresarios.

RS: Los acontecimientos relacionados con las pirámides y, específicamente el caso DMG –apartándonos del origen de los dineros y las implicaciones ilegales que lo envuelven- podría considerarse como un ejemplo concreto del uso de las tecnologías para ofrecer servicios convergentes. ¿Qué opina al respecto?

MIM: No veo la relación que quieren establecer.

RS: ¿Está preparado el país en términos de legislación para enfrentar delitos

dentro de ese marco de tecnología y servicios?

MIM: Los expertos plantean dos posiciones diferentes. En un caso, sostienen que la legislación actual es suficiente para atender la problemática planteada por el cibercrimen; y, en el otro, plantean la necesidad de tipificar los delitos y por lo tanto es necesario legislar al respecto.

RS: Dentro de este contexto, ¿cuál es el alcance de “Gobierno en Línea”? ¿Existe una cultura organizacional en tal sentido?

MIM: Dos de los seis principios definidos para la Estrategia de Gobierno en Línea corresponden a la “protección de la información del individuo” y a “generar credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea”.

Para lograr el cumplimiento de estos objetivos, se requiere que los servicios de Gobierno en Línea cumplan con los tres elementos fundamentales de seguridad de la información, a saber: disponibilidad de la información y los servicios; integridad de la información y los datos; y, confidencialidad de la información.

Para ello, el Programa Gobierno en Línea se encuentra definiendo un modelo de seguridad de la información para entida-



des del Estado, proveedores de servicios de Internet y centros de acceso a Internet; modelo que se complementa con un conjunto de recomendaciones de buenas prácticas de acceso al Gobierno en Línea por parte de la población en general.

RS: ¿Cuáles entidades del Estado están más avanzadas en estos temas? ¿Existen ejemplos concretos sobre ese avance?

MIM: Varias entidades del Estado han implementado sistemas de gestión de seguridad de la información, siendo tal vez el Banco de la República, la entidad con mayor avance en la materia.

RS: Más allá de las cifras en términos de conectividad, ¿existen otras relacionadas con los servicios convergentes y su uso?

MIM: Por la naturaleza del programa, no contamos con esa información.

Sara Gallardo M. Periodista comunicadora, universidad Jorge Tadeo Lozano. Ha sido directora de las revistas *Uno y Cero*, *Gestión Gerencial* y *Acuc Noticias*. Editora de *Aló Computadores*. Redactora en las revistas *Cambio 16*, *Cambio* y *Clase Empresarial*. Corresponsal de la revista *Infochannel* (México). Autora del libro “Lo que cuesta el abuso del poder”. Corresponsal en Colombia del Diario “La Prensa” de Panamá y revista *IN de Lan-chile*; editora de esta revista y actual corresponsal de *La Prensa Gráfica* de El Salvador.