

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y
FINANZAS PÚBLICAS PERIODO 2017-2019”**

ARTÍCULO CIENTÍFICO PARA OBTENER LA
LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR : DANIELA MARISABEL MARCA BALDELLON
BAJO LA TUTORIA DEL Msc. JORGE RICARDO RIVEROS SALAZAR

LA PAZ – BOLIVIA

Dedicatoria:

A la conciencia universal solemne y eterna , para que cada acción, iniciativa de nuestras vidas este siempre alienada a nuestro propósito universal de construir un mejor futuro.

Asimismo dedicado a mi familia, que es un bastión importante en mi mundo, a mi madre Isabel , a mi padre William y a mis hermanos Alvaro, Alejandro , Luis y Angela. Ustedes son mi inspiración.

Agradecimiento:

A todos aquellos docentes que despertaron y sembraron curiosidad en mí, a aquellos que fueron estrictos y desafiantes. A mis compañeros y amigos de la carrera que me han enseñado a actuar cuando las circunstancias lo requieren. Gracias Alma Mater UMSA por cada aprendizaje tanto académico, social y político.

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	9
OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
RESULTADOS GENERALES.....	11
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL: PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	11
GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	13
VARIABLE 1 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	14
VARIABLE 2 INTERACCIÓN.....	15
VARIABLE 3 PERSONALIZACIÓN.....	17
VARIABLE 4 SEGURIDAD.....	18
VARIABLE 5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	19
DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIÓN.....	24
BIBLIOGRAFÍA.....	25
ANEXOS.....	28

**“AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN
EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS Y
DESCENTRALIZADAS PERIODO 2017-2019”**

**"PROGRESS OF IMPLEMENTING ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE
MINISTRY OF ECONOMY AND PUBLIC AND DECENTRALIZED
FINANCE PERIOD 2017-2019"**

Daniela Marisabel Marca Baldellón
Universidad Mayor de San Andrés
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Administración de Empresas
dmarca2411@gmail.com

RESUMEN

En el presente artículo científico se realizó la investigación, descripción y medición del grado de implementación de gobierno electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas del sector público en Bolivia en el periodo 2017-2019.

La razón por la que se decidió realizar el presente estudio es para entender la situación actual de digitalización en el caso específico del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, permitiendo señalar el grado de implementación de Gobierno Electrónico, la planificación institucional en la materia, metas cumplidas, productos entregados y servicios públicos en línea activos que brindan a la ciudadanía.

Para la cual se utilizó la metodología del modelo multidimensional de medición de Gobierno Electrónico propuesto por la CEPAL; se analizaron 28 características en base a 5 variables principalmente: Calidad de Información, Interacción, Personalización, Seguridad y Participación Ciudadana. Estas variables fueron analizadas en base a la página web del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, brindando como resultado un indicador cuantitativo que mide sobre 100 el grado de implementación de gobierno electrónico de la mencionada institución.

Palabras Claves: Gobierno Electrónico, Tecnologías de la información y Comunicación, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

ABSTRACT

In this scientific article, the investigation, description and measurement of the degree of implementation of electronic government in the Ministry of Economy and Public Finance of the public sector in Bolivia in the period 2017-2019 was carried out.

The reason why it was decided to carry out this study is to understand the current situation of digitization in the specific case of the Ministry of Economy and Public Finance, allowing to indicate the degree of implementation of Electronic Government, institutional planning in the matter, goals achieved , delivered products and active online public services that they provide to the citizenry.

For which the methodology of the multidimensional Electronic Government measurement model proposed by ECLAC was used; 28 characteristics were analyzed based on 5 main variables: Information Quality, Interaction, Personalization, Security and Citizen Participation. These variables were analyzed based on the website of the Ministry of Economy and Public Finance, providing as a result a quantitative indicator that measures over 100 the degree of electronic government implementation of the aforementioned institution.

Key Words: Electronic Government, Information and Communication Technologies, Ministry of Economy and Public Finance.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la importancia de digitalizar la gestión pública ha incrementado, debido a todos los beneficios que brinda el Gobierno Electrónico, tanto para el ámbito interno del gobierno como para la ciudadanía. Desde la mejora de los procesos de gestión internos, el replanteo del diseño de políticas públicas tomando en cuenta como componente las (TICs)¹, la modernización e innovación del Estado, hasta la mejora en la participación ciudadana a través la apertura de nuevos espacios de dialogo digitales; la digitalización es una oportunidad para los gobiernos. (Comisión Económica para América Latina, 2011)

Se entiende como Gobierno Electrónico al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TICs, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Organización de las Naciones Unidas, 2012)

Según la encuesta de Gobierno Electrónico 2018 realizada por la ONU, que evalúa el avance en políticas nacionales de gobierno electrónico en 193 países. Bolivia se encuentra en el puesto 103 a nivel mundial con una puntuación de 0,53 sobre 1 en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Siendo uno de los países con más bajas puntuaciones en América Latina, ocupando el puesto 22 de 33 a nivel latinoamericano.²

En Bolivia, existen esfuerzos iniciales para digitalizar la gestión pública. El 2017 el gobierno boliviano aprobó el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025, como la agenda nacional hacia la transformación digital en la gestión pública a través del decreto supremo 3251, en adición según el decreto Supremo Nro. 2514 se crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación- AGETIC; con el fin de constituirse en la institución pública que de los lineamientos de modernizar el Estado, transformar la gestión pública y reducir la burocracia.³ Encabezando el proceso de implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y

¹ **TICs** Las Tecnologías de la Información y Comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, de manera interactiva e Inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.

² Organización de las Naciones Unidas (2018). Encuesta de Gobierno Electrónico 2018.

³ Decreto Supremo 2514

Comunicación en el Estado Plurinacional de Bolivia. Los ejes estratégicos corresponden a Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo.⁴ Véase *anexo 1*.

El mencionado plan de implementación proyecta resultados y metas en concreto para 14 líneas estratégicas de digitalización. Dando como resultados un total de 28 metas proyectadas para el año 2025. El seguimiento, evaluación y monitoreo del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico está a cargo de la AGETIC, que se centra en el cumplimiento de metas, resultados y líneas estratégicas

El Plan de Implementación del Gobierno Electrónico (2017-2025) corresponde a un plan estratégico nacional. Cada entidad pública está encargada de alinearla a sus objetivos institucionales a través del Plan de Implementación Institucional y políticas internas de cada institución.

Se entiende que el gobierno electrónico representa una oportunidad para la gestión pública de Bolivia, es por ello que es necesario realizar un análisis del ecosistema integral de gobierno electrónico; en todas sus facetas, etapas y dimensiones. Si bien un análisis a todas las instituciones públicas en cuanto a avances de implementación de gobierno electrónico es importante. La presente investigación se centró en una institución pública debido a la delimitación y a que la futura replica en las demás instituciones públicas sea validada y mejorada con la presente investigación. Es por ello que el estudio presente abordó los avances de implementación de Gobierno Electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, para conocer la situación actual de la implementación, sus alcances y avances en este tema, desde el lanzamiento del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en Bolivia.

⁴ Decreto Supremo 3251

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los avances en la implementación de Gobierno Electrónico, en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en el periodo 2017-2019 según el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025?

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar los avances en la implementación de Gobierno Electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia, en el periodo 2017-2019 según el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Identificar los productos resultantes del plan institucional de implementación de gobierno electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. en las gestiones 2017,2018 y 2019.
- 2) Conocer las metas del plan institucional de implementación de Gobierno Electrónico del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- 3) Identificar cual es el grado de implementación de Gobierno Electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se determinó realizar la investigación bajo el tipo de investigación descriptivo inductivo. Para Muñoz la investigación inductiva es un razonamiento que analiza una porción de un todo; parte de lo particular a lo general. Va de lo individual a lo universal. Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general. (Muñoz, 2011) Asimismo, la investigación corresponde a un enfoque cuantitativo. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos con una medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Balcázar Nava, 2013)

Las técnicas utilizadas para poder realizar la debida evaluación fueron la observación y la revisión documental siendo esta última una técnica de observación complementaria. La observación directa fue aplicado a los servicios en línea del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas⁵ y la revisión documental a sus respectivos planes institucionales de implementación de gobierno electrónico. La observación proporciona hechos claros y verídicos del sujeto de estudio. Para Díaz la observación es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés, tal como son y tienen lugar espontáneamente. (Díaz, 2011)

En el caso de la presente investigación se llevó a cabo la observación con ayuda de aparatos técnicos, observando los servicios en línea que ofrecen las entidades estudiadas, a través de una computadora de escritorio o móvil. Esta observación exploratoria de los servicios públicos en línea fueron guiadas por el instrumento de investigación *Guía de observación de servicios públicos en línea*, basado y adaptado del Modelo Multidimensional de medición del Gobierno Electrónico propuesto por la CEPAL. Véase anexo 3 y 4

La *Guía de observación de servicios públicos en línea* se enfocó en el estudio y análisis de 5 indicadores que responden a: Calidad de la Información Disponible en los Sitios y Sistemas; Interacción; Personalización; Seguridad y Participación Ciudadana.

Al tratarse de una investigación orientada a una institución en específico, es decir al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas no se relevará una muestra ya que nuestra institución de estudio es única.

⁵ <https://www.economiayfinanzas.gob.bo/>

RESULTADOS GENERALES

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL: PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Realizando una investigación exploratoria documental en el sitio web oficial del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas se pudo hallar el respectivo Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico para dicha institución, aprobado por resolución ministerial 830 de fecha 13 de julio de 2018. En el presente documento de 20 páginas se declara la importancia de la implementación de Gobierno Electrónico. Considerando 2 ámbitos importantes de acción:

- **Ámbito Externo**, correspondiente a los sistemas informáticos administrados por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como órgano rector, los cuales brindan servicios en línea a las entidades públicas, proveedores y sociedad civil.

Entre las plataformas de atención al ciudadano están las siguientes:

Cuadro Nro. 1
Listado de Servicios en línea de atención al ciudadano
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Nro.	Servicio en Línea	Descripción
1	BIBLIOTECA	Memoria y biblioteca Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
2	SIGEP	Sistema de Gestión Pública
3	SIGMA	Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa
4	vSIAF	Sistema de Información de Activos Fijos
5	SICOES	Sistema de Contrataciones Estatales
6	SIGEP MOVIL	Sistema Integrado de Contabilidad
7	ALEXIS	Sistema de Seguimiento y Control de Documentación
8	CAS	Calificación de Años de Servicio
9	SUBSIDIO	Sistema de Subsidio
10	KEPLER	Sistema Kepler
11	OFICINA VIRTUAL	Oficina Virtual UOTGN

Elaboración: Propia

- **Ámbito Interno**, correspondiente a los sistemas informáticos de uso del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para cumplir eficientemente las funciones administrativas.

En ese sentido el plan institucional contempla 25 resultados derivados de las 13 líneas estratégicas nacionales. *Véase Anexo 2*

GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Se realizó el estudio y análisis de la página web oficial del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como principal fuente de observación para la investigación. Realizando una observación exploratoria en cada uno de los enlaces de la página, verificando la usabilidad, la información disponible, la funcionalidad y todos los aspectos en las que se puede incurrir al momento en el que un ciudadano accede a la página del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Cuadro Nro. 2 Institución de análisis y página web de estudio

Nro.	Institución	Página web Oficial
1	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	https://www.economiayfinanzas.gob.bo/

Elaboración: Propia

La presentación de resultados es producto de la aplicación de la *Guía de observación de servicios públicos en línea*, basado y adaptado del Modelo Multidimensional de medición del Gobierno Electrónico propuesto por la CEPAL. Tomando principalmente las 5 variables de estudios, entre ellas:

- (1) Calidad de Información Disponible en los Sitios y Sistemas
- (2) Interacción
- (3) Personalización
- (4) Seguridad
- (5) Participación Ciudadana.

Siendo estas 5 variables los parámetros de Evaluación de avances de Gobierno electrónico, teniendo como fin la obtención de un puntaje de Gobierno Electrónico para el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que oscile entre 0 y 100 siendo 100 el máximo puntaje. Para ello cada variable tiene una ponderación de 20 puntos. Véase *Anexo 4*

VARIABLE 1 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

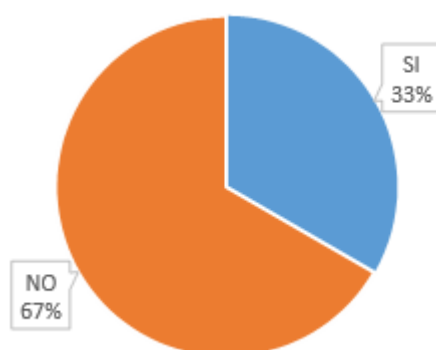
La variable de calidad de información evalúa la presencia, presentación, usabilidad y la calidad de información pertinente a la naturaleza del objeto de estudio, publicada oportunamente para la ciudadanía en general.

Cuadro Nro. 3 Análisis de la Variable 1 Calidad de la Información Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Gobierno Electrónico

Variable 1: Calidad de la Información disponible en los Sitios y Sistemas	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	Puntaje P = 20/5 p = 4
La información existente en los sitios/sistemas está Actualizada	SI	4
La información necesaria se puede obtener en el momento que se requiere	NO	0
La información necesaria para está libre de errores	SI	4
La información necesaria está completa	NO	0
Existe información sobre las dependencias gubernamentales, sus procesos y servicios en sus sitios en Internet (o sistemas)	NO	0
Total Variable 1		8

*Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia*

**Gráfica Nro. 1
Análisis de la Variable 1 Calidad de la Información
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico**



*Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia*

En la obtención de reportes de Presupuesto General del Estado, Ejecución Presupuestaria, Saldo en Cuentas Fiscales, Transferencias ETAS y Universidades, Flujo de Caja y Cifras fiscales disponibles para el público se puede verificar que existen problemas con la ejecución presupuestaria con respecto al tiempo de espera e incluso existiendo un error al cargar la página de reportes.

Asimismo, se puede ver que la información no está completa, un ejemplo concreto es el reporte de Saldos en cuentas fiscales, si bien se encuentra reportes del 2020 y 2019, no se ve el histórico de Saldos en cuentas fiscales de los años anteriores, como es el caso de los otros reportes que tienen registro de reportes desde el año 2001,

Por otro lado, a pesar de que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas tiene a su cargo a descentralizadas y desconcentradas no existe información sobre las dependencias gubernamentales, sus procesos y servicios o páginas web para re direccionar. Solo se encuentra los datos de los Viceministerios.

VARIABLE 2 INTERACCIÓN

La variable interacción evalúa la facilidad y la intención de conexión y contacto de la institución con los ciudadanos a través de medios de comunicación de forma accesible y masiva.

Cuadro Nro. 4 Análisis de la Variable 2: Interacción
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Gobierno Electrónico

Variable 2: Interacción	MEYFP	Puntaje P = 20/7 p = 2,86
Las páginas en Internet cuentan con números telefónicos de dependencias y servidores públicos	SI	2,86
Los sitios en Internet cuentan con direcciones de las dependencias	SI	2,86
Los sitios en Internet cuentan con foros o chats electrónicos para comunicarse con funcionarios gubernamentales	NO	0
Un ciudadano promedio puede contactar fácilmente a funcionarios gubernamentales desde su hogar (teléfono, fax, correo electrónico, chat, foro)	SI	2,86

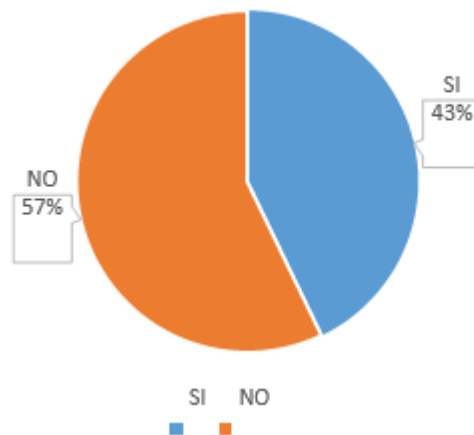
Se realizan encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios entre ciudadanos y/o usuarios internos	NO	0
Se recopilan sistemáticamente quejas y sugerencias de los ciudadanos y/o usuarios internos	NO	0
Se atienden y se da respuesta a quejas y sugerencias de los ciudadanos y/o usuarios internos	NO	0
Total Variable 2		8,58

Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia

La página del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas cuenta con correos electrónicos, números de atención gratuita y ubicación de la institución de las dependencias y las unidades propias.

No cuenta con foros o chats electrónicos para comunicarse directamente con los funcionarios públicos, no se realizar de encuestas de satisfacción del servicio online, no cuenta con un registro ni inicio de usuarios internos para los ciudadanos comunes.

Gráfica Nro. 2
Análisis de la Variable Interacción
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico



Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia

VARIABLE 3 PERSONALIZACIÓN

La variable personalización evalúa la usabilidad de la interfaz de la web, disponible para modificar y ajustar a las necesidades del ciudadano.

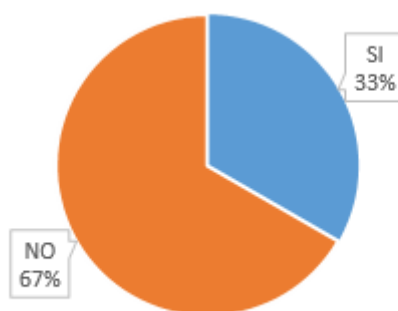
**Cuadro Nro. 5 Análisis de la Variable 3 Personalización
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico**

Variable 3: Personalización	MEYFP	Puntaje P = 20/6 p = 3,33
La página cuenta con categorías de usuarios y presenta la información de forma personalizada para cada categoría	NO	0
Los sitios/sistemas recuerdan al usuario que los visitó con Anterioridad	SI	3,33
Los sitios/sistemas permiten personalizar la vista y organización por parte del usuario	NO	0
Los sitios/sistemas cuentan con secciones de usuarios Registrados	NO	0
Los sitios/sistemas reaccionan dinámicamente a la conducta del usuario usando tecnologías como por ejemplo filtros Colaborativos	SI	3,33
La página recuerda los cambios (personalización) efectuados por el usuario	NO	0
Total Variable 3		6,66

Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL

Elaboración: Propia

**Gráfica Nro. 3
Análisis de la Variable Personalización
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico**



Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL

Elaboración: Propia

La página web estudiada no cuenta con un registro de usuario dirigida hacia el ciudadano, ni otros visibles al público; no existe una opción de personalizar las vistas de reportes pertinentes a la naturaleza del Ministerio.

VARIABLE 4 SEGURIDAD

La variable seguridad mide el grado de ausencia de peligro o riesgo de extracción de datos personales dentro del portal web estudiado.

**Cuadro Nro. 6 Análisis de la Variable 4 Seguridad
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico**

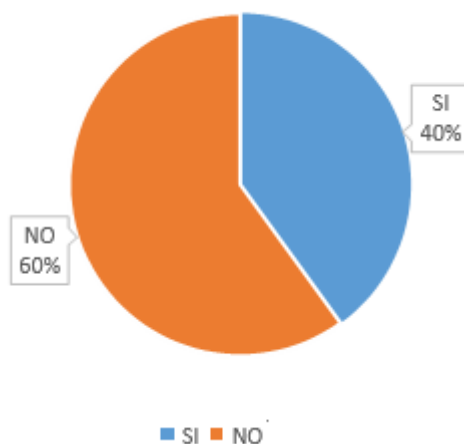
Variable 4: Seguridad	MEYFP	Puntaje P = 20/5 p = 4
Existen procedimientos y protocolos de seguridad informática en la dependencia, los que incluyen -por ejemplo- protocolos sobre “passwords” o seguridad física de los equipos	NO	0
Las políticas y procedimientos de seguridad de datos corresponden con la naturaleza de la información y las necesidades de confidencialidad.	SI	4
La página cuenta con una política de Privacidad	SI	4
La página cuenta con transacciones	NO	0
La página cuenta con transacciones Seguras	NO	0
Total Variable 4		8

Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL

Elaboración: Propia

Por el mismo hecho de que no existe una categoría de registro a la página web gubernamental no se tiene referencia acerca de los protocolos de seguridad de Password, también se verifica que no existe una categoría de transacciones. Por otro lado, como las búsquedas y visitas al sitio no requieren un registro se puede entender que las políticas y procedimientos de seguridad de datos corresponden a lineamientos de confidencialidad.

Gráfica Nro. 4
Análisis de la Variable Seguridad
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico



Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia

VARIABLE 5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La variable participación ciudadana es una variable clave para el ejercicio de la gobernanza, ya que en ella emana la propuesta de mejores y renovadas prácticas dentro del aparato estatal. Mide concretamente el grado de involucramiento de los ciudadanos en las propuestas para la institución a través del medio de comunicación web.

Cuadro Nro. 7 Análisis de la Variable 5 Participación Ciudadana
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico

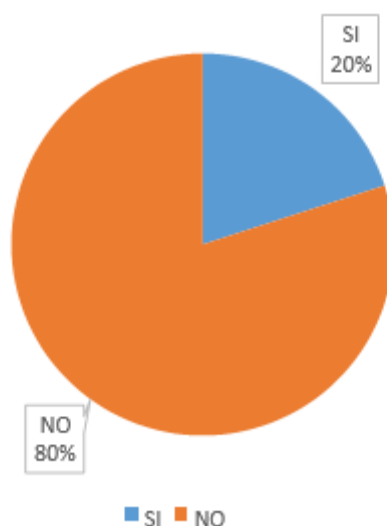
Variable 5: Participación Ciudadana	MEYFP	Puntaje P = 20/5 p = 4
La página cuenta con discusiones/participaciones en los chats, foros, etc.	NO	0
La página cuenta con consultas a usuarios en línea (generadas por el gobierno)	SI	4
La página cuenta con discusiones en línea (generadas por los usuarios)	NO	0
El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la participación de los ciudadanos en las decisiones gubernamentales	NO	0

El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la participación de las empresas privadas en las decisiones gubernamentales	NO	0
Total Variable 5		4

Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia

Con el análisis de la página web pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas se percibió que no se genera una retroalimentación del servicio en general del Ministerio, no recopilando información de sugerencias para la creación de políticas públicas que emanen de la ciudadanía. Además, que no se fomenta las discusiones, chats, foros en línea acerca de la temática de Economía y Finanzas Públicas.

Gráfica Nro. 5
Análisis de la Variable Participación Ciudadana
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico



Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia

Finalmente se puede ver en contraste a las 5 variables en el estudio del avance de implementación de Gobierno Electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. La variable de Interacción es la que se encuentra mejor posicionada dentro de las 5 variables con un puntaje de 8,58 sobre 20; seguido de la calidad de información y seguridad con una puntuación de 8 puntos sobre 20 cada uno

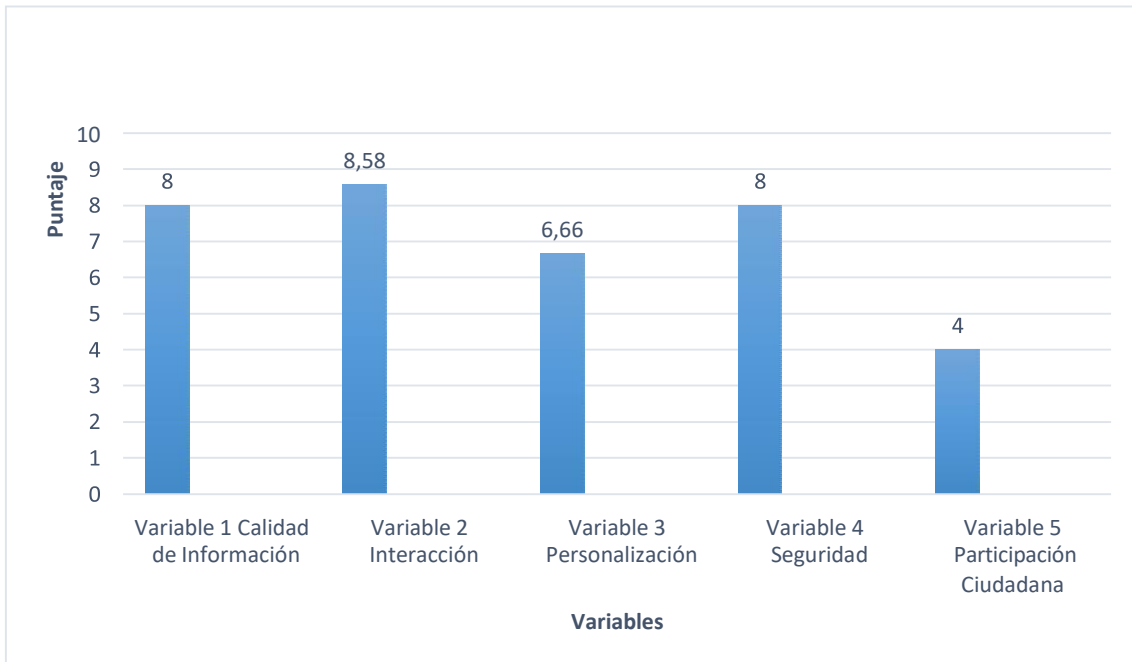
Las variables con menor puntaje y rendimiento en comparación de las 5 variables son: Personalización con 6,66 puntos sobre 20 y Participación ciudadana con 4 sobre 20. El puntaje global del estudio es de 35,24 sobre 100.

**Cuadro Nro. 8 Análisis Comparativo de las 5 Variables
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Gobierno Electrónico**

Variable	Puntaje
Variable 1 Calidad de Información	8
Variable 2 Interacción	8,58
Variable 3 Personalización	6,66
Variable 4 Seguridad	8
Variable 5 Participación Ciudadana	4
Total	35,24

*Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia*

**Gráfica Nro. 6
Comparación de las 5 variables de Gobierno Electrónico
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas**



*Fuente: Guía de Observación de servicios en Línea/CEPAL
Elaboración: Propia*

DISCUSIÓN

El inicio del presente documento se señaló que la puntuación que tiene Bolivia con respecto al indicador de gobierno electrónico mundial evaluado por la EGDI es de 53,07 sobre 100 este puntaje situaba a Bolivia en el puesto 103 a nivel global. Este mencionado estudio mostró bajas puntuaciones tanto en el índice de servicio en línea como en la infraestructura de telecomunicaciones del gobierno electrónico en Bolivia. A partir de este estudio general de gobierno electrónico de Bolivia se realizó una investigación específica en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para poder contrastar sí a nivel institucional alguno de estos indicadores variaba o se justificaba con la puntuación global de gobierno electrónico realizada por la EGDI.

En ese sentido el resultado del estudio de grado de implementación de gobierno electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es de 35, 24, demostrando que a nivel general se tiene un mejor puntaje que a nivel institucional.

Esta puntuación tiene relación con el grado de ineficiencia del sector público verificando y aceptando la hipótesis de que tanto la ineficiencia en el sector público y el grado de implementación de gobierno electrónico están estrechamente relacionadas. Ya que el hecho de no tener las herramientas e instrumentos tecnológicos que respalden las necesidades del aparato Estatal ocasiona una ineficiencia y un malestar en la atención de servicios públicos, realización de trámites o consultas a la institución pertinentes.

Resaltando que para tener un análisis más completo se debería estudiar a una muestra más grande, abarcando a más instituciones públicas para tener un puntaje institucional que a su vez pueda dar un puntaje Global en el grado de implementación de gobierno electrónico. En esta oportunidad sólo se estudió a una institución que obtuvo un puntaje bajo, con este dato no se puede hacer una inferencia a las más de 500 instituciones públicas. Cayendo en un sesgo si decimos que el puntaje obtenido es el mínimo común o un promedio de todas las instituciones públicas.

El presente estudio será la base para futuras investigaciones en otras instituciones públicas para un mejor muestreo tomando en cuenta que no existen estudios o investigaciones con objetivos similares al presente documento en el ámbito nacional.

El principal aporte de esta investigación es dejar una base sólida que dará a futuras investigaciones una investigación inicial respecto a la evaluación de gobierno electrónico. Bajo el tenor de la presente investigación se sugiere que el gobierno central del estado plurinacional de Bolivia adopte prácticas más drásticas con respecto a la implementación

de gobierno electrónico, como ya se ha visto a pesar de que se tiene un plan de implementación de gobierno electrónico a nivel nacional y sus respectivos planes institucionales los resultados no son del todo palpables para la ciudadanía.

Además, que estos planes de implementación no son de carácter taxativo por lo que se sugiere que se adopte medidas más estrictas en cuanto a legislación y cumplimiento de objetivos institucionales de gobierno electrónico.

CONCLUSIÓN

A partir de la revisión documental de plan institucional de gobierno electrónico del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y la observación de la página web de la institución estudiada se puede mencionar las siguientes conclusiones

- Los productos resultantes del plan institucional de implementación de gobierno electrónico del Ministerio de Economía y Finanzas públicas son: Técnicos capacitados en desarrollo tecnológico, interfaces para registro de comprobantes del SIGEP, política de seguridad de información, infraestructura con equipamiento necesario módulos y nuevas funcionalidades desarrolladas en el SIGEP, pago y transferencia electrónica en trámites pertinentes, SIGEP integrado a las plataformas del SPIE, implementación gradual de plataforma de contrataciones electrónicas a través de la nueva versión del SICOES, certificación ISO 9000 en los procesos de atención de la plataforma del SIGEP, clasificadores presupuestarios como datos abiertos portal ciudadano de la gestión pública desarrollada, entre otros.
- El Ministerio de economía y finanzas públicas posee un plan institucional de implementación de gobierno electrónico acorde a los 13 ejes estratégicos del plan de implementación nacional. El mencionado plan menciona resultados específicos para los siguientes años hasta el 2025, sin embargo, no especifica en metas programas, proyectos, fechas, unidades responsables y un calendario de consecución de cada uno de estos resultados. Concluyendo que si bien existe una iniciativa de planeación aún falta detallarla y consolidar operación concreta.
- La puntuación institucional de gobierno electrónico en el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es de 35,24 basadas en la evaluación de las variables de calidad de información, interacción, personalización, seguridad y participación ciudadana; siendo la menos fortalecida la participación ciudadana y la personalización.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (2012). *Política Pública Una Visión Panorámica*. PNUD.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2017). *Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas*. Bogotá: Unión temporal alianza-Iris.
- Aliendre, E. F. (2019). *Governance Simbiosis de la política y el management*. La Paz: San José.
- Americanos, O. d. (2010). *Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, edición N° 53*.
- Balcázar Nava, P. (2013). *Investigación cualitativa*.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2013). *Gestión de Políticas y Programas de Desarrollo Infantil Temprano*.
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Grupo Editorial Universitario. Obtenido de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2007). *XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno*. Santiago de Chile. Obtenido de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- CEPAL. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- CEPAL. (2017). *Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América*.

- Comisión Económica para América Latina. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Díaz, S. J. (2011). *La Observación*.
- Dye, T. (1995). *Understanding Public Policy*. USA: Cambridge University Press.
- Gobierno Vasco. (2012). *Guía de Evaluación de Políticas Públicas*. España. Obtenido de https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/coordinacion/es_evaluaci/adjuntos/guia_evaluacion_gv_pip.pdf
- Instituto Científico de Gobierno Electrónico. (2017). *Revista Científica de Gobierno Electrónico, Volumen 1*.
- Kim, V. A., & Helle, Z. H. (2006). *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/222658012_e-Government_Maturity_Models_Extension_of_the_Layne_and_Lee_Model
- Navarrete, J. (2000). *Investigaciones Sociales*.
- Nro.1883, L. (1998). *Ley de Seguros del Estado Plurinacional de Bolivia. Promulgado el 25 de junio de 1998*.
- ONU. (2018). *Encuesta de Gobierno Electrónico*.
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico*. New York: ONU.
- Sanchez. (2005). *Tesis Doctoral Propuesta Metodológica para evaluar las políticas públicas de promoción del E-Government como campo de aplicación de la Sociedad de Información. Conceptualización y aplicación empírica en el caso*

colombiano .

Soler, C. (2013). *Calidad y Rendimiento de Sitios Web de E-Government. Aplicación a la Administración Local*. Universidad de Murcia de España.

Vargas. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. Universidad de Granada, Granada (España).

Vargas, J. I. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas Tendencias y retos*.

Bibliografía Legal

- DECRETO SUPREMO NRO. 1793 (2013) Reglamento de la Ley Nro. 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- DECRETO SUPREMO NRO 2514 (2015) Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC
- DECRETO SUPREMO NRO 3251 (2017) Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025
- LEY NRO. 164 (2011) Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS(2018) Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2025
- PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2017-2025 (2017)

ANEXOS

ANEXO 1

EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO

ELECTRÓNICO 2025 BOLIVIA

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico
	3. Interoperabilidad
	4. Ciudadanía digital
	5. Seguridad informática y de la información
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de trámites
	7. Gestión pública
	8. Asesoramiento y capacitación técnica
	9. Registros públicos
	10. Servicios de desarrollo económico
	11. Calidad de servicios públicos
	12. Entidades territoriales autónomas
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y datos abiertos
	14. Participación y control social

Fuente: Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 -2025

Elaboración: Propia

ANEXO 2

RESULTADOS ESPERADOS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2025 DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

LÍNEA ESTRATÉGICA	RESULTADOS
Línea Estratégica 1: infraestructura y conectividad	<ul style="list-style-type: none">• Cobertura de Red MAN del MEFP ampliada.• Red MAN del MEFP conectada Red Estatal de Datos.• Acceso a la información de forma segura, a través de la infraestructura tecnológico del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con alta disponibilidad, seguridad y conectividad a nivel de redes con sus instituciones descentralizadas y desconcentrados, haciendo el uso eficiente de los recursos del Estado.• Infraestructura con equipamiento necesario para todos los servicios prestados en el MEFP
Línea Estratégica 2: Investigación, Innovación y desarrollo tecnológico	<ul style="list-style-type: none">• Soluciones tecnológicas internas y externas incorporadas en el MEFP• Personal técnico capacitado en desarrollo tecnológico
Línea Estratégica 3: Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Interfaces para registro de comprobantes en el SIGEP desarrolladas e implementadas.• Sistemas del SIN, VIPFE, BCB y otros con nuevas interfaces implementadas con el SIGEP. Interfaces con el SEGIP, ANB y OEP para el intercambio de información en el proyecto de postulación de Agentes Despachantes de Aduana.
Línea Estratégica 5: Seguridad Informática y de la Información	<ul style="list-style-type: none">• Política de Seguridad de la Información aprobada.• PISI elaborado, aprobado e implementado en el MEFP.
Línea Estratégica 6: Simplificación de Trámites	<ul style="list-style-type: none">• Módulos desarrollados en el SIGEP para integración/sustitución de sistemas desconectados proporcionados por el MEFP implantados.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas funcionalidades/módulos desarrollados en el SIGEP para simplificación de procesos. Firma digital implementada para firma de operaciones en el SIGEP y otros sistemas en el MEFP * Ventanilla Única implantada y en funcionamiento
Línea Estratégica 7: Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Módulos/nuevas funcionalidades desarrolladas en el SIGEP conforme normativa, políticas del Gobierno y criterios de optimización de operaciones. • Pago y Transferencia Electrónica Subnacional implementados. • SIGEP integrado a las plataformas del SPIE.
Línea Estratégica 9: Registros Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste procedimental en la operativa del RUPE. • Interfaces del RUPE con otros sistemas externos. • Registro de Funcionarios Públicos del módulo de Administración de Personal del SIGEP integrado con el Registro de Beneficiarios.
Línea Estratégica 10: Servicios de desarrollo económico	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación gradual de la plataforma de contrataciones electrónicas estatales a través de la nueva versión del SICOES. • Integración del SICOES con el SIGEP desde el inicio del proceso hasta el pago electrónico.
Línea Estratégica 11: Calidad de los Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 9001 de los procesos de atención en la plataforma del SIGEP Y SICOES. • Plataforma de atención de denuncias y quejas respecto a Transparencia y Lucha Contra la Corrupción mejorada.
Línea Estratégica 13: Transparencia y datos abiertos	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificadores presupuestarios publicados como datos abiertos. • Portal Ciudadano de la Gestión Pública desarrollado. • Nuevo portal de Contrataciones Estatales desarrollado.

Fuente: Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico del

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas 2025

ANEXO 3

MATRIZ DE VARIABLES E INDICADORES DEL MODELO MULTIDIMENSIONAL DE MEDICIÓN

Variable	Definición	Indicadores
Calidad de la Información y Datos Existentes	Esta variable mide la existencia de información confiable sobre dependencias o poderes gubernamentales, procesos y servicios de gobierno en medios tradicionales, de modo que pueda ser colocada en línea u ofrecida a través de cualquier otro canal.	B1. En general, existe toda la información necesaria para crear sitios y sistemas B2. La información necesaria para crear sitios y sistemas está completa B3. La información necesaria para crear sitios y sistemas está libre de errores B4. La información necesaria para crear sitios y sistemas se puede obtener en el momento que se requiere B5. Mantenemos diccionarios de datos precisos para todos los datos que necesitamos para la creación de sitios y sistemas B6. Hay metadatos disponibles y de alta calidad para todos los datos que necesitamos para la creación de sitios y sistemas
Infraestructura Tecnológica y Compatibilidad	Se refiere a la existencia de infraestructura tecnológica en las dependencias o poderes de gobierno, así como qué tan adecuada es la infraestructura para facilitar la interoperabilidad.	C1. La infraestructura tecnológica existente es adecuada para los objetivos y metas de nuestros proyectos de tecnologías de información C2. Nuestras plataformas de cómputo están diseñadas para apoyar completamente la colaboración y la interoperabilidad entre dependencias o poderes gubernamentales C3. Nuestras aplicaciones de software son adecuadas para compartir información e interoperar C4. El personal está capacitado para dar uso a la infraestructura de cómputo con la que cuenta la dependencia C5. Número de computadoras en su dependencia C6. Número de computadoras conectadas en red C7. Número de computadoras con acceso a Internet
características Organizacionales y Gerenciales	Se refiere a la existencia de infraestructura humana y organizacional en las dependencias o poderes de gobierno, además de la suficiencia de recursos financieros	D1. Presupuesto Total en el último año del área de tecnologías de información expresado en dólares estadounidenses D1a. Presupuesto total en el último año de su dependencia expresado en dólares estadounidenses D2. Número de proyectos de TIC que se desarrollaron durante el último año (nuevas aplicaciones, nuevos módulos, nuevos servicios al público en línea, etc.) D3. Número de proyectos de TIC a los que se da seguimiento siguiendo una metodología de administración de proyectos (del total en D2) D4. Número de proyectos para los que se utilizó alguna herramienta de análisis para calcular el retorno sobre la inversión (del total en D2)

		<p>D5. El presupuesto destinado en nuestra dependencia para el desarrollo de tecnologías de información y comunicación es adecuado</p> <p>D6. Contamos con un encargado de tecnologías de información (CIO o equivalente) que provee liderazgo y dirección a los proyectos del área</p> <p>D7. La ubicación en el organigrama nacional del encargado de Tecnologías de Información (CIO o equivalente) es congruente con sus funciones</p> <p>D8. Desarrollamos nuestra estrategia de tecnologías de información con la participación de todas las áreas involucradas</p> <p>D9. Tenemos una estrategia clara de tecnologías de información</p>
Marco Legal e Institucional	Se refiere a la existencia de un marco legal y normativo que facilite (o no) el desarrollo de proyectos e iniciativas de gobierno electrónico que trasciendan las fronteras de dependencias o poderes gubernamentales individuales.	<p>E1. Tenemos leyes y reglamentos que apoyan y fomentan la aplicación de soluciones de tecnologías de información</p> <p>E2. Las leyes y reglamentos sobre información son implementadas y aplicadas</p> <p>E3. Las leyes y reglamentos favorecen la colaboración y el desarrollo de proyectos conjuntos entre dependencias o poderes gubernamentales</p> <p>E4. Las políticas y reglamentos internos sobre manejo y uso de información son consistentes para todas las organizaciones a nivel federal</p>
Demanda Potencial	Se refiere a la penetración, uso y potencial de crecimiento de las tecnologías de información y comunicaciones en países	<p>F1. Líneas telefónicas por cada 100 habitantes</p> <p>F2. Abonados a telefonía celular móvil por cada 100 habitantes</p> <p>F3. Número de Computadoras por cada 100 habitantes</p> <p>F4. Abonados a Internet por cada 100 habitantes</p> <p>F5. Porcentaje de abonados a Internet banda ancha del total de abonados a Internet</p> <p>F6. Usuarios de computadora por cada 100 habitantes</p> <p>F7. Usuarios de Internet por cada 100 habitantes</p> <p>F8. Porcentaje de empresas que utilizan computadoras</p> <p>F9. Porcentaje de empresas que utilizan Internet</p> <p>F10. Porcentaje de adultos alfabetizados</p> <p>F11. Porcentaje de participación en la educación terciaria (Población Inscrita/Población total*100)</p> <p>F12. Tarifas de acceso a Internet (20 horas mensuales), como porcentaje del ingreso per cápita</p>

		F13. Ingreso per cápita, en dólares de EEUU F14. Población total
Calidad de la Información disponible en los Sitios y Sistema	Esta variable se refiere a la calidad de información disponible en forma electrónica tanto en las páginas de Internet del gobierno como en sus sistemas de información	G1. La página contiene Título G2. La página contiene datos del autor G3. La página contiene una descripción G4. La página contiene palabras clave G5. Número de vínculos rotos G6. Número de anclas rotas G7. Número de faltas de ortografía G8. Número de elementos sin texto alternativo G9. Número de elementos sin altura y ancho G10. Número de alertas al acceder la página G11. Existe información sobre las dependencias gubernamentales, sus procesos y servicios en sus sitios en Internet (o sistemas) G12. La información necesaria para crear sitios y sistemas está completa G13. La información necesaria para crear sitios y sistemas está libre de errores G14. La información necesaria para crear sitios y sistemas se puede obtener en el momento que se requiere G15. La información existente en los sitios/sistemas está actualizada
Servicios	Mide el nivel de desarrollo de servicios en línea en cada una de las unidades de análisis, utiliza también algunos servicios básicos como base para la comparación entre países.	H1. Número total de servicios en el catálogo o manual de trámites en su dependencia H2. Número de procesos documentados en línea en su dependencia (toda la información necesaria está disponible en Internet) H3. Número de Formatos en Línea (para realizar un servicio o trámite) en su dependencia H4. Número de Servicios que se pueden realizar parcialmente en Línea (no necesariamente incluyendo el pago) H5. Número de Servicios que se pueden realizar completamente en Línea (incluyendo el pago) H6. Declaración de Impuestos al Ingreso H7. Búsqueda de trabajo en secretarías o ministerios del trabajo H8. Documentos Personales H9. Registro de Autos H10. Licencias de conducir H11. Solicitud y entrega de certificados (nacimiento, matrimonio) H12. Servicios asociados a la salud (ej. Cita en hospital) H13. Contribuciones sociales de los empleados H14. Declaración de Impuestos corporativa H15. Declaración de Impuesto al Valor Agregado H16. Registro de una nueva empresa H17. Envío de datos a oficinas de estadística H18. Declaración de aduanas H19. Permisos relacionados con el medio ambiente H20. Compras/Adquisiciones públicas

ANEXO 4: GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA

Institución:

La observación estará guiada por preguntas que deben ser respondidas por SI o NO

Variable 1: Calidad de la Información disponible en los Sitios y Sistemas	
La información existente en los sitios/sistemas está actualizada	
La información necesaria para crear sitios y sistemas se puede obtener en el momento que se requiere	
La información necesaria para crear sitios y sistemas está libre de errores	
La información necesaria para crear sitios y sistemas está completa	
Existe información sobre las dependencias gubernamentales, sus procesos y servicios en sus sitios en Internet (o sistemas)	
Variable 2: Interacción	
Las páginas en Internet cuentan con números telefónicos de dependencias y servidores públicos	
Los sitios en Internet cuentan con direcciones de las dependencias	
Los sitios en Internet cuentan con foros o chats electrónicos para comunicarse con funcionarios gubernamentales	
Un ciudadano promedio puede contactar fácilmente a funcionarios gubernamentales desde su hogar (teléfono, fax, correo electrónico, chat, foro)	
Se realizan encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios entre ciudadanos y/o usuarios internos	
Se recopilan sistemáticamente quejas y sugerencias de los ciudadanos y/o usuarios internos	
Se atienden y se da respuesta a quejas y sugerencias de los ciudadanos y/o usuarios internos	
Variable 3: Personalización	
La página cuenta con categorías de usuarios y presenta la información de forma personalizada para cada categoría	
Los sitios/sistemas recuerdan al usuario que los visitó con anterioridad	
Los sitios/sistemas permiten personalizar la vista y organización por parte del usuario	
Los sitios/sistemas cuentan con secciones de usuarios registrados	
Los sitios/sistemas reaccionan dinámicamente a la conducta del usuario usando tecnologías como por ejemplo filtros colaborativos	
La página recuerda los cambios (personalización) efectuados por el usuario	
Variable 4: Seguridad	
Existen procedimientos y protocolos de seguridad informática en la dependencia, los que incluyen -por ejemplo- protocolos sobre “passwords” o seguridad física de los equipos	

Las políticas y procedimientos de seguridad de datos corresponden con la naturaleza de la información y las necesidades de confidencialidad L5. Empleamos revisiones formales que evalúan la	
La página cuenta con una política de privacidad	
La página cuenta con transacciones	
La página cuenta con transacciones seguras	
Variable 5: Participación Ciudadana	
La página cuenta con discusiones/participaciones en los chats, foros, etc.	
La página cuenta con consultas a usuarios en línea (generadas por el gobierno)	
La página cuenta con discusiones en línea (generadas por los usuarios)	
El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la participación de los ciudadanos en las decisiones gubernamentales	
El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la participación de las empresas privadas en las decisiones gubernamentales	

Fuente: Modelo Multidimensional de Medición de Gobierno Electrónico(CEPAL)