

**Anexo 4**  
**Propuesta de lista de indicadores clave para gobierno electrónico**  
**Grupo de Trabajo sobre Gobierno Electrónico**  
**Partnership en Medición de TIC para el Desarrollo**

| <b>Capacity Indicators (Indicadores de capacidad)</b> |  |
|---|--|
| EG1   | % of staff (by gender) in Government institutions with a computer<br><b>Proporción del personal (según género) que utiliza computadoras en organizaciones gubernamentales</b>                                    |
| EG2   | % of staff (by gender) in Government institutions with Internet access at the office<br><b>Proporción del personal (según género) con acceso a Internet en la oficina en organizaciones gubernamentales</b>      |
| EG3   | % of Government institutions with Web Sites or/and data bases<br><b>Proporción de organizaciones gubernamentales con sitios Web o bases de datos</b>   |
| EG4   | % of Government institutions with corporate networks (LAN, Intranet, Extranet)<br><b>Proporción de organizaciones gubernamentales con redes corporativas (LAN, intranet, extranet)</b>                           |
| EG5   | % of Government institutions offering mobile phone technology accessible platforms<br><b>Proporción de organizaciones gubernamentales que ofrecen plataformas accesibles de tecnologías de teléfonos móviles</b> |
| EG6   | % of ICT personnel (by gender) in Government institutions<br><b>Proporción de personal de TIC (según género) en organizaciones gubernamentales</b>   |
| EG7   | No of intrusions and hacking of networks and websites of Government institutions<br><b>Número de intrusiones (hacking) de redes en sitios Web de organizaciones gubernamentales</b>                              |
| EG8   | % of spam messages per total emails received<br><b>Proporción de mensajes <i>spam</i> dentro del total de correos electrónicos recibidos</b>   |
| EG9   | % of expenditure on ICT per total expenditure of Government institutions<br><b>Proporción de gasto en TIC dentro del gasto total, en organizaciones gubernamentales</b>  |
| EG10  | % of ICT budget spent on institutional capacity building and human resource development<br><b>Proporción del presupuesto de TIC invertido en capacidad institucional y desarrollo de recursos humanos</b>        |
| EG11  | % of Government institutions with access to the Internet by type of access (narrowband, fixed broadband, Mobile broadband)   |

|  |   |
|--|---|
|  | <b>Proporción de organizaciones gubernamentales con acceso a Internet según tipo de acceso (banda angosta, banda ancha fija y banda ancha móvil)</b>  |
| <b>Usage Indicators (Indicadores de uso)</b>                     |   |
| EG12   | <b>% of open source software vis a vis proprietary</b><br><b>Proporción de programas (software) de fuente abierta <i>versus</i> programas con licencia</b>  |
| EG13   | <b>% and type of applications used e.g. Word processing, accounting, data base, website</b><br><b>Proporción y tipo de aplicaciones utilizadas, i.e. procesadores de texto, programas de contabilidad, bases de datos, sitios web, etc.</b>   |
| EG14   | <b>% of staff (by gender) in Government institutions who are trained on use of ICTs</b><br><b>Proporción del personal (según género) capacitado en uso de TIC en organizaciones gubernamentales</b>   |
| <b>Transformation Indicators (Indicadores de transformación)</b> |   |
| EG15   | <b>% of Government institutions providing services online and type of services; e.g. retrieval and printing of online forms, use of interactive online forms, online bids, payment of bills, tax filling applications, company registration, car registration, voting, public grievance systems, online feed back.</b><br><b>Proporción de organizaciones gubernamentales que provén servicios en línea y tipo de servicios, i.e. impresión y recuperación de formularios en línea, uso de formularios interactivos en línea, licitaciones en línea, pago de facturas, aplicaciones para registro de impuestos, registro de empresas, registro de automóviles, sistema de votación/elecciones, sistema público de quejas y reclamaciones, retroalimentación en línea.</b> |
| EG16   | <b>% of requests processed using ICTs vis a vis overall number of requests</b><br><b>Proporción de requerimientos procesados utilizando TIC <i>versus</i> número total de requerimientos</b>  |
| EG17   | <b>% of requests processed online vis a vis overall number of requests processed using ICTs</b><br><b>Proporción de requerimientos procesados en línea <i>versus</i> número total de requerimientos procesados utilizando TIC</b>   |
| EG18   | <b>Degree of satisfaction of e-Government service users and by gender</b><br><b>Grado de satisfacción de usuarios sobre servicios de e-government, según género</b>   |