



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE POLÍTICA TERRITORIAL  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL PARA  
EL IMPULSO DE LA  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



# LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: INFORME IRIA 2010

Madrid, diciembre 2011

Esta publicación ha sido elaborada por la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica

1ª edición electrónica

© Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Secretaría General Técnica

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Catálogo de publicaciones de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública:

<http://www.mpt.es/publicaciones.html>

Así mismo, se puede encontrar esta publicación en:

<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública  
Secretaría General Técnica

NIPO: 850-11-013-2

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible



## SUMARIO

RELACIÓN DE GRÁFICOS .....	2
RELACIÓN DE TABLAS .....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	9
2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	11
2.1 Administración del Estado.....	13
2.2 Administración Local .....	16
3. ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO .....	19
3.1 Gastos TIC .....	21
3.2 Gastos informáticos .....	24
3.3 Gastos en telecomunicaciones .....	49
3.4 Parque informático .....	52
3.5 Software .....	68
3.6 Personal TIC .....	70
3.7 La Informática en España. Cifras comparativas.....	77
3.8 La Administración en red.....	81
3.9 La Administración electrónica .....	87
4. ADMINISTRACIÓN LOCAL .....	93
4.1 Gastos TIC .....	95
4.2 Gastos informáticos .....	97
4.3 Parque de ordenadores personales .....	101
4.4 Software de fuentes abiertas .....	103
4.5 Plan director de sistemas y seguridad.....	104
4.6 Personal TIC .....	105
4.7 La Administración en red .....	109
4.8 La Administración electrónica .....	113
5. ANEXOS .....	117
5.1 Definiciones .....	119
5.2 Relación de entidades participantes .....	121
5.3 Equipo responsable del proyecto.....	131
5.4 Modelos de cuestionarios utilizados para la Administración Local .....	133

## RELACIÓN DE GRÁFICOS

### Ámbito: Administración del Estado

G3.1	Gastos TIC- Evolución
G3.2	Gastos informáticos
G3.3	Gastos informáticos -Evolución
G3.4	Gastos informáticos/ Presupuesto total -Evolución
G3.5	Gastos en software. Distribución por tipo
G3.6	Gastos en software. Distribución por suministradores
G3.7	Gastos en telecomunicaciones -Evolución
G3.8	Distribución del parque por tipo de sistema e intervalo de edad
G3.9	Distribución del parque por intervalo de edad
G3.10	Base instalada marcas(sistemas grandes)
G3.11	Parque instalado en 2009(sistemas grandes)
G3.12	Base instalada marcas(sistemas medios)
G3.13	Parque instalado en 2009(sistemas medios)
G3.14	Base instalada marcas(servidores)
G3.15	Parque instalado en 2009(servidores)
G3.16	Base instalada marcas(ordenadores personales)
G3.17	Parque instalado en 2009(ordenadores personales)
G3.18	Base instalada marcas(sobremesa)
G3.19	Parque instalado en 2009(sobremesa)
G3.20	Base instalada marcas(portátiles)
G3.21	Parque instalado en 2009(portátiles)
G3.22	Sistemas instalados en 2009 sistemas grandes
G3.23	Sistemas instalados en 2009 sistemas medios
G3.24	Sistemas instalados en 2009 sistemas pequeños
G3.25	Sistemas instalados en 2009 ordenadores personales
G3.26	Personal tic evolución
G3.27	Demanda T.I. Admón Estado/ Mercado Interior Bruto
G3.28	Equipo físico · Estructura del gasto
G3.29	Unidades centrales-distribución del gasto
G3.30	Software -distribución del gasto
G3.31	Servicios informáticos-estructura del gasto
G3.32	Ordenadores personales por 100 empleados
G3.33	Ordenadores personales con acceso a Internet/intranet
G3.34	Ordenadores personales con acceso a Internet por 100 empleados
G3.35	Ordenadores personales con acceso a intranet por 100 empleados
G3.36	Sitios Web · Frecuencia de actualización
G3.37	Sitios Web · Modalidad de explotación
G3.38	Sitios Web · Porcentaje de sitios seguros (https://)
G3.39	Sitios Web · Normas de usabilidad
G3.40	Sitios Web · Certificado de páginas
G3.41	Sitios Web · Dispositivos alternativos de acceso
G3.42	Sitios Web · Idiomas

## Ámbito: Administración Local

G4.1	Gastos TIC / Número de habitantes
G4.2	Gastos informáticos
G4.3	Gastos informáticos -Evolución
G4.4	Gastos informáticos/número de habitantes
G4.5	Ordenadores personales-Evolución
G4.6	Porcentaje de centros con acceso a banda ancha
G4.7	Porcentaje de entidades que cuenta con plan de sistemas y/o seguridad
G4.8	Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos · Evolución
G4.9	Porcentaje de empleados públicos con acceso a Internet e Intranet - Evolución
G4.10	Porcentaje de entidades con portal web

## RELACIÓN DE TABLAS

### Ámbito: Administración del Estado

T3.1	Gastos TIC
T3.2	Gastos TIC/Presupuesto total (cap 1+2+6)
T3.3	Gastos TIC/Forma de contratación
T3.4	Gastos Informáticos
T3.5	Estructura del gasto informático
T3.6	Gastos Informáticos - Suministradores
T3.7	Gastos Hardware /Gastos Personal (Hardware index)
T3.8	Gastos Informáticos/Presupuesto total (cap 1+2+6)
T3.9	Gastos Informáticos · Forma de contratación
T3.10	Inversiones en equipo físico
T3.11	Inversiones en sistemas multiusuario
T3.12	Inversiones en Ordenadores Personales
T3.13	Inversiones en Otros dispositivos
T3.14	Inversiones en equipo físico -Suministradores
T3.15	Inversiones en sistemas multiusuario-Suministradores
T3.16	Inversiones en Ordenadores Personales-Suministradores
T3.17	Inversiones en Otros dispositivos-Suministradores
T3.18	Gastos hardware -Forma de contratación
T3.19	Gastos en software
T3.20	Gastos en servicios informáticos
T3.21	Gastos en servicios informáticos - Suministradores
T3.22	Gastos en servicios de telecomunicaciones
T3.23	Gastos en servicios de telecomunicaciones -suministradores
T3.24	Parque informático
T3.25	Distribución ministerial de equipos
T3.26	Distribución ministerial de ordenadores personales.
T3.27	Parque instalado: Antigüedad media expresada en años
T3.28	Parque instalado evolución
T3.29	Parque instalado (Evolución) · S. Multiusuario (sistemas grandes + sistemas medios + servidores)
T3.30	Parque instalado (Evolución) · O. Personales
T3.31	Personal TIC · Dotaciones · Distribución según su situación contractual
T3.32	Personal TIC Funcionario · Distribución por grupos
T3.33	Personal TIC / Personal total
T3.34	Formación en TIC. Asistentes
T3.35	Formación en TIC.Horas
T3.36	Conectividad de los ordenadores personales
T3.37	Firma electrónica
T3.38	Empleados con teletrabajo
T3.39	Sitios web

## Ámbito: Administración Local

T4.1	Gastos TIC
T4.2	Gastos TIC/Presupuesto total (cap 1+2+6)
T4.3	Gastos Informáticos
T4.4	Estructura del gasto informático
T4.5	Gastos Hardware /Gastos Personal (Hardware index)
T4.6	Gastos Informáticos/Presupuesto total (cap 1+2+6)
T4.7	Parque informático
T4.8	Uso de software de fuentes abiertas
T4.9	Personal TIC
T4.10	Personal TIC / Personal Total (%)
T4.11	Formación TIC
T4.12	Gastos personal TIC/Gastos personal - (Capítulo 1)
T4.13	Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos
T4.14	Conectividad
T4.15	Empleados públicos con acceso a Internet
T4.16	Empleados públicos con acceso a Intranet
T4.17	Empleados públicos con firma electrónica
T4.18	Empleados públicos con teletrabajo
T4.19	Intercambio electrónico de datos
T4.20	Nivel máximo de tramitación alcanzado en las webs de la entidad
T4.21	Puntos públicos de acceso a Internet
T4.22	Participación ciudadana en la red





## **· INTRODUCCIÓN**



## 1. INTRODUCCIÓN

El Consejo Superior de Administración Electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, tiene entre sus funciones “actuar como Observatorio de la Administración Electrónica para conocer su situación y evolución y proponer, en su caso, las medidas correctoras oportunas”. Con tal fin, la Comisión Permanente del Consejo realiza la recogida de “información de los recursos tecnológicos, humanos, económicos y de contratación relacionados con las tecnologías de la información” y publica en el Portal de Administración Electrónica (PAE) informes periódicos presentando los resultados de estos estudios.

En esta línea presentamos una nueva edición del informe IRIA con el análisis a 1 de enero de 2010 de los indicadores más representativos de la situación y uso de los sistemas y tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Administración, así como del avance de la e-administración.

El ámbito del estudio comprende la Administración General del Estado y la Administración Local. En el ámbito de la Administración Autonómica se lleva a cabo anualmente un estudio sobre Administración Electrónica elaborado por el Grupo de Trabajo “Observatorio de Administración Electrónica” dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública en el que participan todas las Comunidades Autónomas además del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

El informe se publica cada dos años (los años pares) aunque para la Administración General del Estado se actualiza anualmente publicándose los años impares como Informe REINA.

Finalizamos agradeciendo una vez más la colaboración de todas las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica y de las Diputaciones, Consejos, Cabildos y Ayuntamientos participantes en el estudio, por el importante esfuerzo realizado en las tareas de recopilación de la información, ardua tarea que es el pilar fundamental de este trabajo.



## **· DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO**



## 2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO

La elaboración del presente informe tiene como base la información obtenida mediante dos procesos distintos:

1. Actualización del S.I. REINA en el ámbito de la Administración del Estado.
2. Actualización del S.I. IRIA en el ámbito de las Administración Local.

A continuación se recogen los principales aspectos metodológicos de ambos procesos.

La situación de la Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas no se recoge en este informe pues el Grupo de Trabajo de “Observatorio de Administración Electrónica”, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, elabora anualmente un informe que presenta la situación de la Administración Electrónica en ese ámbito.

### 2.1. ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO: ACTUALIZACIÓN DEL S.I. REINA

#### 2.1.1. Ámbito

El ámbito del informe comprende:

- Las Organizaciones Central, Territorial y Exterior de la Administración General del Estado.
- Los Organismos Autónomos dependientes de los Departamentos Ministeriales.
- Las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.
- Las Agencias Estatales.
- Las siguientes Entidades Públicas Empresariales y Organismos Públicos: Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA), Agencia Española de Protección de Datos, Comisión Nacional de la Energía (CNE), Consejo de Seguridad Nuclear, Consorcio de Compensación de Seguros, EPE Red.es, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Instituto Cervantes, Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX), Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), Museo del Prado, Puertos del Estado y Autoridades Portuarias, Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), Sociedad Estatal de Promoción y Equipamiento del Suelo (SEPES).

Se excluye del presente estudio, al igual que ocurrió en ediciones anteriores, la informática operativa del Ministerio de Defensa.

#### 2.1.2. Unidades informantes

Las unidades de recogida de información, denominadas en el informe Órganos Directivos, comprenden básicamente los distintos Órganos Superiores, Centros Directivos, Organismos Autónomos, Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, Entidades Públicas Empresariales y otros Organismos, en total más de 325 Órganos Directivos.

Cada uno de estos Órganos Directivos, a su vez, cuenta con una o más Unidades Informáticas, que constituyen las unidades de base de recogida de información. Para este informe IRIA 2010 su número se situó en 360.

La relación de Departamentos Ministeriales y de Órganos Directivos dependientes de estos, contemplada en el presente informe es la vigente al 01.01.2010, fecha de referencia para la actualización efectuada en relación con los recursos informáticos instalados en el ámbito del S.I. REINA.

### 2.1.3. Aplicación para recogida de datos

En esta edición se ha utilizado una nueva aplicación REINA para captura y validación de la información.

Todo el proceso se lleva a cabo vía internet facilitando así el sistema de actualización por parte de los distintos Ministerios y Organismos. Cada Comisión Ministerial de Administración Electrónica coordina la recogida de datos en su ámbito y gestiona directamente el control de acceso a la aplicación por parte de los Órganos Directivos y Unidades Informáticas de ellos dependientes.

La estructura de la información en la toma de datos es la siguiente:

- Equipo físico:
  - . Gastos
  - . Recursos
  - . Conectividad
- Software:
  - . Gastos
- Servicios Informáticos:
  - . Gastos
- Servicios de Telecomunicaciones:
  - . Gastos
- Personal:
  - . Gastos
  - . Recursos

(solo para Ministerio de Defensa)
- Uso de Software de Fuentes Abiertas
- Seguridad TIC
- Aplicaciones de gestión
- Formación TIC
- Teletrabajo
- Firma Electrónica
- Sitios Web
- Participación ciudadana en red
- Interoperabilidad

### 2.1.4. Criterios de imputación de la información

La presente edición recoge la situación al 01.01.2010. Esta fecha constituye la referencia para todas las variables "fondo" presentadas (núm. de equipos, personal, ...).

El período de encuesta considerado corresponde al año 2009 y, por tanto, el informe recoge las cifras de inversiones y gastos informáticos en el citado período y a él harán referencia todas las variables flujo presentadas.

### 2.1.5. Otras fuentes de información: recursos humanos

#### a) Personal de tecnologías de la información y comunicaciones



En esta edición del informe REINA, los datos estadísticos presentados referentes al personal TIC y sus costes se han evaluado a través de la información recogida en el Registro Central de Personal, con excepción de los datos de personal del Ministerio de Defensa y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Las cifras de personal TIC y sus costes, correspondientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, han sido proporcionadas por la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Economía y Hacienda.

Las cifras de personal, militar y laboral, del Ministerio de Defensa, han sido proporcionadas por el propio Ministerio.

Esta información, tratada de acuerdo con las necesidades del informe por la Secretaría del CSAE, se integra en el S.I. REINA con objeto de evaluar el gasto TIC correspondiente al actual período de encuesta y estudiar aspectos referentes a la dimensión y estructura funcional del personal TIC administrativo.

#### *Personal Funcionario:*

Para el colectivo de personal funcionario la fuente utilizada, como es tradicional en las sucesivas ediciones del informe, es el Registro Central de Personal a 01.01.2010, con las excepciones ya comentadas.

Las principales limitaciones que esta información presenta en relación con su origen y posterior tratamiento son las siguientes:

- . Las cifras recogidas no se refieren a efectivos reales, sino a dotaciones de puestos de trabajo con denominación informática.
- . La adscripción de cada puesto de trabajo a un grupo tiene sólo carácter aproximado ya que hay muchos puestos que pueden ser ocupados por personal de más de un grupo, asignándose para este informe al grupo de rango inferior. Esto afecta también al cálculo de los gastos de personal pues la valoración de retribuciones básicas para el personal funcionario incluye 14 mensualidades para cada puesto de trabajo dentro del grupo asignado, con esa limitación mencionada.
- . Los costes evaluados no incluyen los conceptos de antigüedad y complemento de productividad no vinculados al puesto de trabajo ni las cotizaciones sociales, ya que no es posible su estimación a través de la fuente de información utilizada.

#### *Personal Laboral:*

Para esta edición la información relativa a personal laboral TIC y sus costes proviene también del Registro Central de Personal, mientras que hasta 2009 la información era proporcionada por la Subdirección General de Planificación de Recursos Humanos y Retribuciones del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. El Registro Central de Personal no cuenta con información del personal que trabaja en las Entidades Públicas Empresariales, lo que ha provocado un descenso en las cifras recogidas que no corresponde a un descenso real de efectivos.

Los datos presentados se refieren a efectivos de personal laboral informático, acogido a convenio o no, Los costes evaluados solo incluyen las retribuciones básicas, no así los complementos singulares,

transitorios o antigüedad, ya que no es posible su estimación a través de la fuente de información señalada.

## **b) Efectivos totales**

Los datos recogidos en el informe en relación a efectivos totales de personal y su distribución ministerial están extraídos del “Boletín Estadístico del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas. Registro Central de Personal” (1 de enero de 2010). Se incluye todo el personal de la Administración Pública Estatal, excepto el de las Entidades Públicas Empresariales y Otros Organismos Públicos no incluidos en el ámbito de estudio (ver punto 2.1.1).

## **2.2. ADMINISTRACIÓN LOCAL: ACTUALIZACIÓN DEL S.I. IRIA**

### **2.2.1. Ámbito**

Se incluye en el estudio información relativa a Diputaciones Provinciales y Forales, Cabildos y Consejos Insulares y Municipios de más de 500 habitantes.

La información relativa al ámbito de Municipios se ha evaluado mediante un muestreo estratificado según número de habitantes y área geográfica en el que se han investigado con carácter exhaustivo los estratos relativos a Municipios con más de 30.000 habitantes. La información se refiere siempre a población de derecho y la fuente utilizada ha sido la rectificación padronal llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadística con fecha 01.01.2009. (Población de derecho de los Municipios Españoles. Padrón Municipal de Habitantes a 01.01.2009).

La tabla 2-1 recoge las cifras relativas a la tasa final de respuesta y cobertura del estudio.

### **2.2.2. Modelo de cuestionario**

Los cuestionarios utilizados en la recogida de datos se incluyen en el anexo 5.4 de esta publicación.

### **2.2.3. Criterios de imputación de la información**

Al igual que se ha indicado para el ámbito de la Administración del Estado, el presente informe recoge la situación al 01.01.2010. Esta fecha constituye la referencia para todas las variables "fondo" presentadas.

El período de encuesta considerado corresponde a 2009, por tanto, todas las variables "flujo" presentadas hacen referencia a dicho período.

TABLA 2-1 - TASA DE RESPUESTA Y COBERTURA DEL ESTUDIO

ENTIDADES		NÚMERO	MUESTRA	RECIBIDOS	% RESP.	% COBERT.
Diputaciones, Consejos y Cabildos		52	52	42	81	81
M U N I C I P I O S	> 500.000 hab.	6	6	6	100	100
	100.000 – 500.000 hab.	56	56	45	80	80
	30.000 – 100.000 hab.	183	183	142	78	78
	10.000 – 30.000 hab.	505	45	38	84	8
	5.000 – 10.000 hab.	554	49	34	69	6
	2000 – 5.000 hab.	1.019	50	35	70	3
	1.000 – 2.000 hab.	929	50	33	66	4
	500 – 1.000 hab.	1.068	48	29	60	3
TOTAL		4.360	539	340	75	9



**· ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO**



### 3. ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

#### 3.1. GASTOS TIC

La cifra de gastos TIC en la Administración General del Estado durante 2009 alcanzó los 1.817 millones de euros, un 5% más que en 2008.

Como ya hemos explicado en informes anteriores, la cifra de gastos TIC no puede compararse con las de presupuestos TIC publicadas también por el Consejo Superior de Administración Electrónica al no coincidir exactamente el ámbito de estudio. Hay Organismos que participan en el proyecto REINA cuyos presupuestos no se consolidan en los Presupuestos Generales del Estado y, por otro lado, hay Organismos que estando incluidos en el estudio de Presupuestos TIC no facilitan datos al S.I. REINA.

#### Gastos TIC

Tabla 3.1 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Informática		Telecomunicaciones		Total	
	Miles €	%V.	Miles €	%V.	Miles €	%V.
Interior	182.134	13%	167.311	45%	349.445	19%
Trabajo e Inmigración	255.488	18%	37.881	10%	293.369	16%
Economía y Hacienda	217.687	15%	28.840	8%	246.527	14%
Fomento	162.624	11%	28.835	8%	191.459	11%
Defensa	123.644	9%	32.112	9%	155.756	9%
Presidencia	91.426	6%	13.416	4%	104.843	6%
Justicia	86.434	6%	14.102	4%	100.536	6%
Industria, Turismo y Comercio	86.536	6%	3.521	1%	90.057	5%
Ciencia e Innovación	63.671	4%	7.709	2%	71.380	4%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	63.065	4%	6.808	2%	69.873	4%
Asuntos Exteriores y Cooperación	28.121	2%	17.556	5%	45.676	3%
Sanidad y Política Social	34.071	2%	2.918	1%	36.989	2%
Cultura	24.893	2%	2.872	1%	27.764	2%
Educación	15.940	1%	1.992	1%	17.932	1%
Política Territorial	5.635	0%	2.044	1%	7.679	0%
Igualdad	5.234	0%	21	0%	5.255	0%
Vivienda	2.465	0%	204	0%	2.669	0%
<b>Total</b>	<b>1.449.068</b>	<b>100%</b>	<b>368.141</b>	<b>100%</b>	<b>1.817.209</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

La partida de gastos en telecomunicaciones disminuye su participación en el gasto total situándose en el 20%, mientras los gastos informáticos alcanzan el 80%.

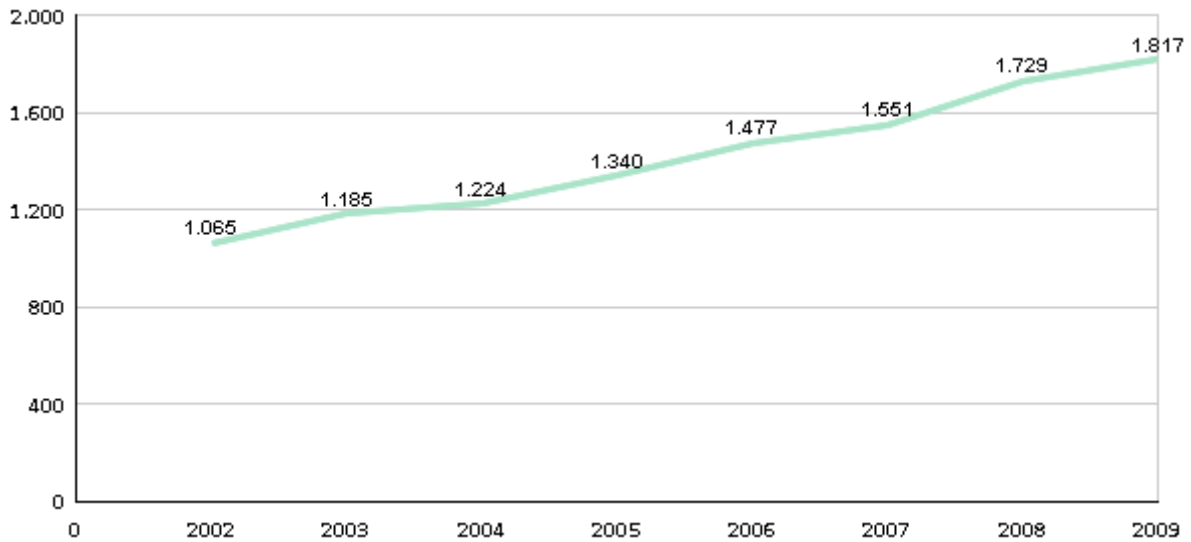
La tabla 3-1 muestra la distribución de estas cifras por Departamentos. Casi el 60% del total de gastos se concentra en cuatro Ministerios, en concreto en Interior, Trabajo e Inmigración, Economía y Hacienda y Fomento, que mantienen las mismas posiciones que presentaban el pasado año.

Repasando la estructura del gasto por Departamentos vemos que, como es habitual, tan solo en los Departamentos de Interior y Asuntos Exteriores, los gastos de telecomunicaciones representan un porcentaje elevado del gasto total, un 48% y 38% respectivamente.

El gráfico 3-1 nos muestra la evolución del agregado gastos TIC en los últimos 8 años en los que se ha experimentado un incrementado de un 70%.

**Gastos TIC (Evolución)**  
**Gráfico 3.1 · Administración Estado**

Millones de Euros



La tabla 3-2 muestra el porcentaje que representan los gastos TIC frente al Presupuesto total (capítulos 1+2+6). El indicador global se sitúa en un 3'94%, 22 centésimas más que la alcanzada un año antes.

Se mantienen los Ministerios de Economía y Hacienda, Trabajo e Inmigración e Industria, Turismo y Comercio en los primeros lugares de la tabla, aunque para el Ministerio de Economía y Hacienda disminuye más de un punto el valor del indicador.

Por último, la tabla 3-3 muestra la distribución de los gastos TIC por forma de contratación.

En la misma se mantiene una distribución similar a la observada en la pasada edición con un ligero incremento del porcentaje de contratación por procedimiento abierto (concurso), mientras disminuye el porcentaje que representan las contrataciones por el resto de procedimientos.

Para los gastos de telecomunicaciones el porcentaje de contratación por procedimiento abierto se eleva en 9 puntos.



### Gastos TIC / Presupuesto Total (Capítulo 1+2+6)

Tabla 3.2 · Año 2009

Ministerios	Gastos TIC Miles €	Presupuesto Total (Cap.1+2+6) Miles €	Gastos TIC/ Presupuesto Total
Economía y Hacienda	246.527	2.424.214	10,17%
Trabajo e Inmigración	293.369	2.948.000	9,95%
Industria, Turismo y Comercio	90.057	1.016.225	8,86%
Presidencia	104.843	1.312.471	7,99%
Igualdad	5.255	69.402	7,57%
Justicia	100.536	1.641.517	6,12%
Asuntos Exteriores y Cooperación	45.676	749.534	6,09%
Ciencia e Innovación	71.380	1.248.908	5,72%
Sanidad y Política Social	36.989	735.109	5,03%
Cultura	27.764	613.570	4,53%
Interior	349.445	8.682.841	4,02%
Educación	17.932	544.267	3,29%
Vivienda	2.669	122.505	2,18%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	69.873	3.516.030	1,99%
Política Territorial	7.679	414.727	1,85%
Defensa	155.756	8.895.142	1,75%
Fomento	191.459	11.194.102	1,71%
<b>Total</b>	<b>1.817.209</b>	<b>46.128.563</b>	<b>3,94%</b>

### Gastos TIC · Formas de Contratación

Tabla 3.3 · Año 2009

Forma Contratación	Gastos Informáticos	Telecomunicaciones	Total
Procedimiento Abierto	32%	38%	33%
Procedimiento Negociado	22%	27%	23%
Catálogo del Servicio Central de Suministros	28%	1%	21%
Contrato Menor	4%	1%	3%
Procedimiento Restringido	4%	0%	3%
Otros	10%	33%	16%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 3.2. GASTOS INFORMÁTICOS

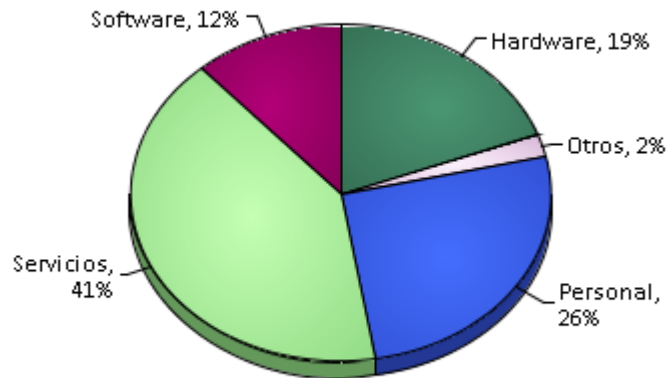
En el gráfico 3-2 podemos observar la distribución del gasto informático por partidas.

De la cifra total (1.449 millones de euros) un 41% corresponde a gastos en servicios informáticos (desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, mantenimiento de hardware y software, gastos en consultoría, explotación, formación, ...), partida que incrementa su participación en dos puntos respecto a 2008.

### Gastos Informáticos · Año 2009 Gráfico 3.2 · Administración Estado

Miles de Euros

Total: 1.449.068



Las partidas de gastos de personal y compra de hardware disminuyen su porcentaje de participación en 2 puntos cada una hasta situarse en 26 y 19 respectivamente. Recordamos que la partida de hardware incluye, tanto los gastos de inversión como los de alquiler de equipos, aunque estos últimos en la Administración son casi despreciables.

Los gastos de software, que incluyen la adquisición de software de sistemas y paquetes de aplicación, pero no los desarrollos a medida, mantienen su participación en el 12% del gasto total.

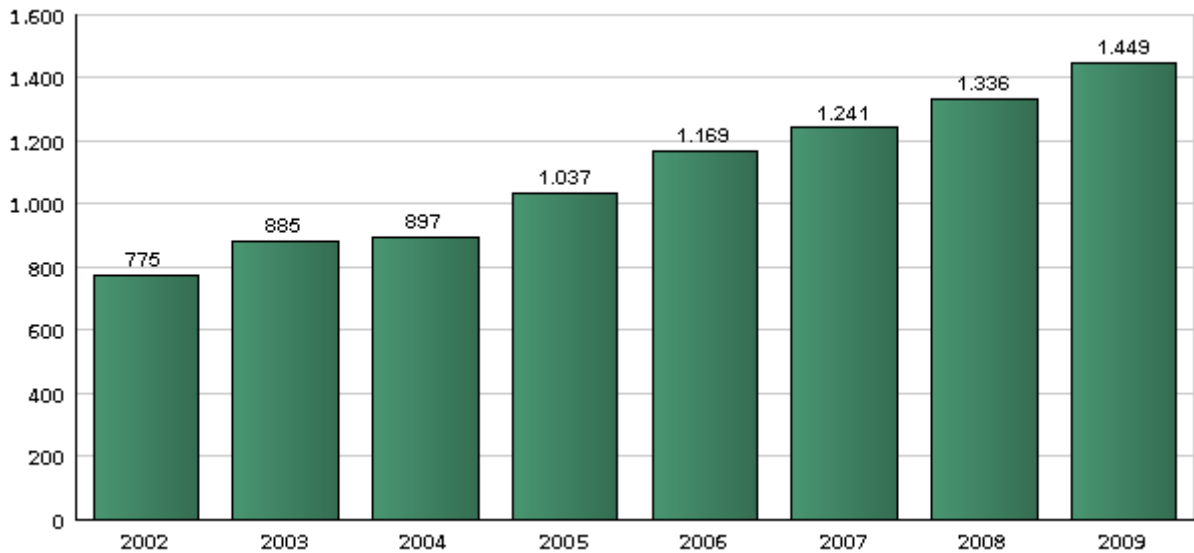
El apartado de consumibles y gastos diversos (“otros”) se ha estimado en un 2'86% del gasto total en hardware, software y servicios, utilizando el porcentaje que se recoge para el mercado interior español en el estudio “Las Tecnologías de la Información en España 2009” del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El gráfico 3-3 muestra la evolución del agregado gastos informáticos en los últimos ocho años, en los que se ha duplicado la cifra. El incremento en el último periodo se cifra en un 8,45%, ligeramente superior al experimentado los años anteriores.

### Gastos Informáticos (Evolución)

Gráfico 3.3 · Administración Estado

Millones de Euros



La tabla 3-4 presenta la distribución del gasto informático por partidas y Departamentos.

En esta ocasión el Ministerio de Trabajo e Inmigración acapara el mayor porcentaje de gasto total (18%) dejando en segunda posición al departamento de Economía y Hacienda (15%) que disminuye su participación en 3 puntos respecto a 2008.

Por partidas vemos que los Ministerios de Fomento e Interior alcanzan las mayores cuotas de participación en gastos en hardware (24 y 22% respectivamente). En la partida de software el gasto de Economía y Hacienda supone el 19% de la cifra total. El 22% de los gastos en servicios informáticos corresponde al Departamento de Trabajo e Inmigración. Por último, Economía y Hacienda alcanza el mayor porcentaje en gastos de personal TIC (24% del total).

Respecto a las cifras alcanzadas el pasado año, los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio y Justicia incrementan sus cifras de gastos de forma notable, mientras Ministerios como Defensa o Fomento la disminuyen.

## Gastos Informáticos

Tabla 3.4 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Hardware	Software	Servicios	Personal (*)	Otros	Total	
						Miles €	% V.
Trabajo e Inmigración	41.244	27.173	128.052	53.401	5.619	255.488	18%
Economía y Hacienda	17.283	31.703	74.719	90.444	3.538	217.687	15%
Interior	62.817	21.244	39.113	55.437	3.523	182.134	13%
Fomento	67.822	20.893	59.895	9.764	4.250	162.624	11%
Defensa	6.545	12.123	34.873	68.572	1.531	123.644	9%
Presidencia	12.524	10.383	45.436	21.129	1.955	91.426	6%
Industria, Turismo y Comercio	7.651	6.816	50.334	19.882	1.853	86.536	6%
Justicia	9.576	4.712	63.191	6.739	2.216	86.434	6%
Ciencia e Innovación	24.292	16.835	11.190	9.857	1.496	63.671	4%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	7.720	5.672	30.579	17.836	1.258	63.065	4%
Sanidad y Política Social	5.099	3.037	19.750	5.387	798	34.071	2%
Asuntos Exteriores y Cooperación	6.913	2.359	12.668	5.554	627	28.121	2%
Cultura	5.326	1.100	13.990	3.893	584	24.893	2%
Educación	2.741	1.541	6.216	5.142	300	15.940	1%
Política Territorial	640	971	2.176	1.740	108	5.635	0%
Igualdad	1.931	956	1.267	962	119	5.234	0%
Vivienda	140	233	1.356	686	49	2.465	0%
<b>Total</b>	<b>280.262</b>	<b>167.750</b>	<b>594.807</b>	<b>376.424</b>	<b>29.825</b>	<b>1.449.068</b>	<b>100%</b>

(\*) Datos de personal laboral incompletos

%V.: Porcentaje vertical

La tabla 3-5 nos muestra la estructura del gasto por Ministerios.

### Estructura del gasto informático

Tabla 3.5 · Año 2009

Ministerios	Hardware	Software	Servicios	Personal	Otros
Trabajo e Inmigración	16%	11%	50%	21%	2%
Economía y Hacienda	8%	15%	34%	42%	2%
Interior	34%	12%	21%	30%	2%
Fomento	42%	13%	37%	6%	3%
Defensa	5%	10%	28%	55%	1%
Presidencia	14%	11%	50%	23%	2%
Industria, Turismo y Comercio	9%	8%	58%	23%	2%
Justicia	11%	5%	73%	8%	3%
Ciencia e Innovación	38%	26%	18%	15%	2%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	12%	9%	48%	28%	2%
Sanidad y Política Social	15%	9%	58%	16%	2%
Asuntos Exteriores y Cooperación	25%	8%	45%	20%	2%
Cultura	21%	4%	56%	16%	2%
Educación	17%	10%	39%	32%	2%
Política Territorial	11%	17%	39%	31%	2%
Igualdad	37%	18%	24%	18%	2%
Vivienda	6%	9%	55%	28%	2%
<b>Total</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>	<b>41%</b>	<b>26%</b>	<b>2%</b>

En 11 de los 17 Ministerios la partida mayoritaria corresponde a los gastos en servicios informáticos, alcanzándose en 7 de ellos cuotas iguales o superiores al 50%. Cuatro ministerios destinan el mayor porcentaje de sus gastos a adquisición de hardware, destacando el Ministerio de Fomento que destinó el 42% de sus gastos a esta partida.

Tan solo los Departamento de Defensa y Economía y Hacienda destinan el mayor porcentaje de gastos al apartado de personal.

En cuanto al apartado de software destaca el 26% destinado por el Ministerio de Ciencia e Innovación a esta partida mientras para el resto de Departamentos las cuotas no alcanzan el 20%

La tabla 3-6 nos presenta el gasto en hardware, software y servicios informáticos por empresa suministradora.

### Gastos Informáticos · Suministradores

Tabla 3.6 · Año 2009

Miles de Euros

Suministradores	Hardware		Software		Servicios		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
INDRA SISTEMAS ESPAÑA, S.A.	10.464	4%	6.179	4%	55.700	9%	72.343	7%
IBM, S.A.	8.012	3%	28.929	17%	32.809	6%	69.750	7%
HEWLETT PACKARD ESPAÑOLA, S.A.	48.986	17%	4.421	3%	5.807	1%	59.215	6%
FUJITSU (GRUPO)	21.913	8%	15.147	9%	13.105	2%	50.164	5%
INFORMATICA EL CORTE INGLES, S.A.	15.624	6%	8.326	5%	14.980	3%	38.930	4%
ORACLE IBERICA, S.A.	0	0%	15.878	9%	9.779	2%	25.657	2%
SOFTWARE AG ESPAÑA S.A.	0	0%	6.132	4%	18.576	3%	24.708	2%
TRAGSATEC	0	0%	486	0%	21.319	4%	21.804	2%
ATOS ORIGIN	113	0%	2.432	1%	18.301	3%	20.846	2%
OTROS	175.150	62%	79.820	48%	404.432	68%	659.402	63%
<b>Total</b>	<b>280.262</b>	<b>100%</b>	<b>167.750</b>	<b>200%</b>	<b>594.807</b>	<b>100%</b>	<b>1.042.819</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

Indra pasa a ocupar el primer lugar gracias a su importante incremento en facturación por servicios informáticos que eleva su porcentaje de participación en la cifra de gastos totales en dos puntos. IBM desciende a la segunda posición al disminuir de forma notable su participación en los gastos de software.

Hewlett-Packard se mantiene como el principal proveedor de hardware aunque disminuye ligeramente su cuota de participación en esta partida situándose en el 17%.

La tabla 3-7 nos muestra las posiciones relativas de las partidas de hardware y gastos de personal por Ministerios. La cifra global se mantiene prácticamente igual a la observada el pasado año (0'74).

### Gastos Hardware/Gastos personal (Hardware Index)

Tabla 3.7 · Año 2009

Ministerios	Gastos Hardware (Miles €)	Gastos Personal(*) (Miles €)	Hw-Index
Fomento	67.822	9.764	6,95
Ciencia e Innovación	24.292	9.857	2,46
Igualdad	1.931	962	2,01
Justicia	9.576	6.739	1,42
Cultura	5.326	3.893	1,37
Asuntos Exteriores y Cooperación	6.913	5.554	1,24
Interior	62.817	55.437	1,13
Sanidad y Política Social	5.099	5.387	0,95
Trabajo e Inmigración	41.244	53.401	0,77
Presidencia	12.524	21.129	0,59
Educación	2.741	5.142	0,53
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	7.720	17.836	0,43
Industria, Turismo y Comercio	7.651	19.882	0,38
Política Territorial	640	1.740	0,37
Vivienda	140	686	0,20
Economía y Hacienda	17.283	90.444	0,19
Defensa	6.545	68.572	0,10
<b>Total</b>	<b>280.262</b>	<b>376.424</b>	<b>0,74</b>

(\*) Datos de personal laboral incompletos

Por departamentos las cifras se presentan muy dispares, desde el 0,10 de Defensa hasta el 6,95 de Fomento. Como se comentará en el apartado de personal, para el Ministerio de Fomento la cifra de gastos de personal está infravalorada pues cuenta con un número importante de personal laboral en organismos dependientes del Ministerio, del que no disponemos de datos este año. Esto unido a la gran cifra de inversiones que presenta este Ministerio y sus organismos propicia que cuente con un indicador tres veces superior al que presenta el siguiente departamento que aparece en la tabla.

Analizamos a continuación el porcentaje que representan los gastos informáticos frente a los capítulos 1, 2 y 6 de los Presupuestos Generales del Estado (tabla 3-8). La cifra global se eleva en 27 centésimas respecto a 2008, situándose en 3,14%.

## Gastos informáticos/Presupuesto Total (Capítulo 1+2+6)

**Tabla 3.8 · Año 2009**

Ministerios	Gastos Informáticos (Miles €)	Presupuesto Total (Cap. 1+2+6) (Miles €)	Gastos Inf. / Presupuesto Total
Economía y Hacienda	217.687	2.424.214	8,98%
Trabajo e Inmigración	255.488	2.948.000	8,67%
Industria, Turismo y Comercio	86.536	1.016.225	8,52%
Igualdad	5.234	69.402	7,54%
Presidencia	91.426	1.312.471	6,97%
Justicia	86.434	1.641.517	5,27%
Ciencia e Innovación	63.671	1.248.908	5,10%
Sanidad y Política Social	34.071	735.109	4,63%
Cultura	24.893	613.570	4,06%
Asuntos Exteriores y Cooperación	28.121	749.534	3,75%
Educación	15.940	544.267	2,93%
Interior	182.134	8.682.841	2,10%
Vivienda	2.465	122.505	2,01%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	63.065	3.516.030	1,79%
Fomento	162.624	11.194.102	1,45%
Defensa	123.644	8.895.142	1,39%
Política Territorial	5.635	414.727	1,36%
<b>Total</b>	<b>1.449.068</b>	<b>46.128.563</b>	<b>3,14%</b>

A nivel departamental casi todos los Ministerios han experimentado ligeros incrementos en sus cifras. Como podemos observar, la dispersión entre ellos es muy grande, desde cifras que no alcanzan el 2% en Ministerios con importantes partidas de inversión propias de sus funciones (Fomento y Defensa) y en el recién creado Ministerio de Política Territorial, al casi 9% en Economía y Hacienda.

A la hora de calcular el indicador para los Ministerios de Sanidad y Política Social y Trabajo e Inmigración, se han realizado los ajustes oportunos para incluir en el presupuesto total de gastos de los citados Departamentos las dotaciones presupuestarias de las Entidades Gestoras de la Seguridad Social de ellos dependientes.



El gráfico 3-4 recoge la evolución del indicador en los últimos años. Como podemos apreciar se ha roto el estancamiento que prácticamente existía desde el año 2003. El ligero descenso del presupuesto global unido al incremento del 8,45% experimentado por los gastos informáticos, han provocado este comportamiento.

### Gastos informáticos/Presupuesto Total (Evolución)

Gráfico 3.4 · Administración Estado



Por último analizamos la distribución del gasto informático por forma de contratación (tabla 3-9).

### Gastos informáticos · Forma de contratación

Tabla 3.9 · Año 2009

Porcentaje de gastos

Forma de Contratación	Hardware	Software	Servicios	Total
Procedimiento Abierto	27%	13%	39%	32%
Catálogo del Servicio Central de Suministros	47%	34%	17%	28%
Procedimiento Negociado	19%	36%	20%	22%
Procedimiento Restringido	2%	6%	4%	4%
Contrato Menor	3%	6%	4%	4%
Otros	2%	4%	16%	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Encontramos un ligero incremento del porcentaje de contrataciones por procedimiento abierto, más notable en la adquisición de hardware y software.

Disminuyen los porcentajes de contratación por catálogo, procedimiento negociado y procedimiento restringido.

La adquisición de software se efectúa principalmente por procedimiento negociado aunque en mucha menor medida que en la pasada edición.

### 3.2.1. Inversiones en equipo físico

Analizamos en este apartado las compras de hardware, no así los gastos de alquiler que sí se incluyen en el apartado anterior en gastos de hardware, lo que explica la diferencia entre ambos totales.

La tabla 3-10 nos muestra las cifras por Departamentos y tipo de equipo.

A partir de esta edición se ha variado ligeramente la clasificación de equipos, incluyéndose en la categoría de servidores (correspondiente a la familia de sistemas multiusuario) los ordenadores personales que trabajan como servidores, que hasta 2008 estaban incluidos en la familia de ordenadores personales.

La inversión total en equipo físico se situó en 2009 en casi 270 millones de euros, un 2% menos que el pasado año.

Un 61% de la cifra total se destinó a la compra de dispositivos, un 18% a la adquisición de ordenadores personales y el 21% a la inversión en sistemas multiusuario.

Por Departamentos Fomento eleva su porcentaje de participación en el total a un 25%, con las mayores cuotas de participación en sistemas multiusuario y otros dispositivos. El Ministerio de Interior incrementa sus gastos de inversión hasta situarse en segunda posición con un porcentaje del 21%. El mayor porcentaje de gasto en ordenadores personales se llevó a cabo en el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

En las tablas 3-11, 3-12 y 3-13 recogemos las inversiones ministeriales por tipo de equipo. De esta información destacamos los siguientes puntos:

- El 47% de los gastos en sistemas multiusuario corresponde a servidores, el 35% a sistemas medios y, tan solo un 19% a sistemas grandes.
- El 95% de los gastos en sistemas grandes se llevaron a cabo en los Departamentos de Trabajo e Inmigración (44%) y Economía y Hacienda (45%).
- Los Ministerios de Fomento e Interior acapararon más del 70% de las inversiones en sistemas medios.
- El 41% de las compras de servidores se llevaron a cabo en los Ministerios de Interior y Ciencia e Innovación.
- El 78% de las inversiones en ordenadores personales corresponde a equipos de sobremesa, un 18% a portátiles y un 3% a terminales móviles.
- La mayor inversión en equipos de sobremesa se llevó a cabo en Trabajo e Inmigración (24%).
- El 40% de la inversión en portátiles se reparte entre Defensa y Ciencia e Innovación.
- El 65% de la inversión en otros dispositivos se concentra en Fomento, Interior y Trabajo e Inmigración.

## Inversiones en equipo físico

Tabla 3.10 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Sistemas Multiusuario		Ordenadores Personales		Otros Dispositivos		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
Fomento	13.966	24%	4.306	9%	48.448	29%	66.720	25%
Interior	9.085	16%	7.905	17%	38.609	23%	55.600	21%
Trabajo e Inmigración	10.434	18%	10.127	21%	20.683	13%	41.244	15%
Ciencia e Innovación	6.510	11%	5.410	11%	11.923	7%	23.843	9%
Economía y Hacienda	7.094	12%	3.629	8%	6.560	4%	17.283	6%
Presidencia	2.719	5%	1.460	3%	8.345	5%	12.524	5%
Justicia	438	1%	3.859	8%	5.279	3%	9.576	4%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	1.739	3%	1.202	3%	4.770	3%	7.711	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	1.148	2%	1.742	4%	4.022	2%	6.913	3%
Defensa	719	1%	3.223	7%	2.380	1%	6.322	2%
Industria, Turismo y Comercio	1.316	2%	973	2%	3.684	2%	5.972	2%
Cultura	374	1%	1.405	3%	3.534	2%	5.313	2%
Sanidad y Política Social	1.347	2%	1.146	2%	2.536	2%	5.029	2%
Educación	120	0%	943	2%	1.677	1%	2.741	1%
Igualdad	412	1%	169	0%	1.350	1%	1.931	1%
Política Territorial	19	0%	94	0%	527	0%	640	0%
Vivienda	0	0%	52	0%	88	0%	140	0%
<b>Total</b>	<b>57.440</b>	<b>100%</b>	<b>47.645</b>	<b>100%</b>	<b>164.416</b>	<b>100%</b>	<b>269.501</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

## Inversiones en sistemas multiusuario

Tabla 3.11 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Sistemas Grandes		Sistemas Medios		Servidores		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
Fomento	0	0%	10.187	51%	3.780	14%	13.966	24%
Trabajo e Inmigración	5.540	52%	2.502	13%	2.392	9%	10.434	18%
Interior	0	0%	3.713	19%	5.372	20%	9.085	16%
Economía y Hacienda	4.813	45%	614	3%	1.666	6%	7.094	12%
Ciencia e Innovación	0	0%	732	4%	5.779	21%	6.510	11%
Presidencia	0	0%	1.541	8%	1.178	4%	2.719	5%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	358	3%	17	0%	1.364	5%	1.739	3%
Sanidad y Política Social	0	0%	368	2%	979	4%	1.347	2%
Industria, Turismo y Comercio	0	0%	0	0%	1.316	5%	1.316	2%
Asuntos Exteriores y Cooperación	0	0%	151	1%	997	4%	1.148	2%
Defensa	0	0%	4	0%	716	3%	719	1%
Justicia	0	0%	0	0%	438	2%	438	1%
Igualdad	0	0%	0	0%	412	2%	412	1%
Cultura	0	0%	0	0%	374	1%	374	1%
Educación	0	0%	0	0%	120	0%	120	0%
Política Territorial	0	0%	0	0%	19	0%	19	0%
<b>Total</b>	<b>10.712</b>	<b>100%</b>	<b>19.828</b>	<b>100%</b>	<b>26.900</b>	<b>100%</b>	<b>57.440</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

## Inversiones en ordenadores personales

Tabla 3.12 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Sobremesa		Portátiles		Terminales Móviles		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
Trabajo e Inmigración	9.114	24%	1.013	12%	0	0%	10.127	21%
Interior	6.131	16%	198	2%	1.576	96%	7.905	17%
Ciencia e Innovación	3.732	10%	1.664	19%	14	1%	5.410	11%
Fomento	3.214	9%	1.087	12%	5	0%	4.306	9%
Justicia	3.568	10%	291	3%	0	0%	3.859	8%
Economía y Hacienda	2.537	7%	1.092	13%	0	0%	3.629	8%
Defensa	1.429	4%	1.793	21%	1	0%	3.223	7%
Asuntos Exteriores y Cooperación	1.503	4%	218	2%	21	1%	1.742	4%
Presidencia	1.081	3%	379	4%	0	0%	1.460	3%
Cultura	1.291	3%	94	1%	20	1%	1.405	3%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	780	2%	422	5%	0	0%	1.202	3%
Sanidad y Política Social	988	3%	158	2%	0	0%	1.146	2%
Industria, Turismo y Comercio	756	2%	217	2%	0	0%	973	2%
Educación	894	2%	49	1%	0	0%	943	2%
Igualdad	143	0%	26	0%	0	0%	169	0%
Política Territorial	70	0%	24	0%	0	0%	94	0%
Vivienda	44	0%	8	0%	0	0%	52	0%
<b>Total</b>	<b>37.275</b>	<b>100%</b>	<b>8.733</b>	<b>100%</b>	<b>1.637</b>	<b>100%</b>	<b>47.645</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

## Inversiones en otros dispositivos

Tabla 3.13 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Sistemas de Almacenamiento		Sistemas de Impresión y Digitalización		Equipos de Comunicaciones y Red		Otros Periféricos		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
Fomento	2.769	12%	3.350	19%	36.749	38%	5.580	21%	48.448	29%
Interior	1.274	5%	4.318	24%	25.686	27%	7.332	28%	38.609	23%
Trabajo e Inmigración	5.792	24%	2.287	13%	11.060	11%	1.544	6%	20.683	13%
Ciencia e Innovación	1.934	8%	483	3%	7.149	7%	2.357	9%	11.923	7%
Presidencia	2.126	9%	1.851	10%	3.504	4%	863	3%	8.345	5%
Economía y Hacienda	2.962	12%	1.574	9%	1.472	2%	552	2%	6.560	4%
Justicia	157	1%	1.064	6%	2.212	2%	1.847	7%	5.279	3%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	1.008	4%	299	2%	2.114	2%	1.349	5%	4.770	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	920	4%	614	3%	1.800	2%	688	3%	4.022	2%
Industria, Turismo y Comercio	2.044	9%	353	2%	644	1%	643	2%	3.684	2%
Cultura	1.440	6%	196	1%	780	1%	1.118	4%	3.534	2%
Sanidad y Política Social	249	1%	473	3%	565	1%	1.248	5%	2.536	2%
Defensa	470	2%	486	3%	903	1%	521	2%	2.380	1%
Educación	500	2%	231	1%	680	1%	267	1%	1.677	1%
Igualdad	47	0%	0	0%	1.151	1%	153	1%	1.350	1%
Política Territorial	143	1%	169	1%	186	0%	28	0%	527	0%
Vivienda	58	0%	11	0%	1	0%	18	0%	88	0%
<b>Total</b>	<b>23.892</b>	<b>100%</b>	<b>17.761</b>	<b>100%</b>	<b>96.655</b>	<b>100%</b>	<b>26.107</b>	<b>100%</b>	<b>164.416</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

Mostramos en las tablas 3-14, 3-15, 3-16 y 3-17 la distribución de la inversión por suministradores. Resaltamos aquí los siguientes puntos:

- A nivel global Hewlett-Packard mantiene la primera posición con una cuota de penetración que disminuye ligeramente hasta situarse en el 21%, aunque mantienen el 40% en la gama de ordenadores personales.
- También a nivel global Grupo Fujitsu se coloca en segunda posición mientras el resto de suministradores presentan cuotas que no superan el 6%.
- IBM ve disminuir en esta edición sus ventas a la Administración General del Estado un 46%, descendiendo al séptimo puesto a nivel global.
- La ya comentada inclusión de los servidores en sistemas multiusuario ha propiciado que Hewlett-Packard se sitúe en primera posición en el conjunto de inversiones en sistemas multiusuario con una cuota del 27%, que se eleva al 53% en servidores.
- IBM se mantiene en primera posición en la gama de sistemas multiusuario con una cuota del 66%.
- Como ya hemos comentado, Hewlett-Packard mantiene su cuota de participación en inversiones en ordenadores personales en el 40%, mientras Informática El Corte Inglés se sitúa en segunda posición elevando su participación al 11%.
- El 50% de la inversión en equipos de sobremesa corresponde a equipos HP, mientras el 38% de la inversión en portátiles se concentra en Toshiba.
- El apartado de “otros dispositivos” continúa muy distribuido entre los distintos suministradores.

### Inversiones en equipo físico · Suministradores

Tabla 3.14 · Año 2009

Miles de Euros

Suministradores	Sistemas Multiusuario		Ordenadores Personales		Otros Dispositivos		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
HEWLETT PACKARD ESPAÑOLA, S.A.	15.415	27%	19.073	40%	12.832	8%	47.320	18%
FUJITSU (GRUPO)	6.867	12%	2.186	5%	12.859	8%	21.913	8%
INFORMATICA EL CORTE INGLES, S.A.	718	1%	5.301	11%	9.605	6%	15.624	6%
TELEFONICA (GRUPO)	0	0%	454	1%	15.059	9%	15.514	6%
INDRA SISTEMAS ESPAÑA, S.A.	1.899	3%	52	0%	8.404	5%	10.356	4%
DELL COMPUTER, S.A.	976	2%	4.166	9%	3.994	2%	9.136	3%
IBM, S.A.	7.626	13%	0	0%	386	0%	8.012	3%
INTERNACIONAL PERIF. Y MEMORIAS (IPM)	3.053	5%	0	0%	1.531	1%	4.584	2%
SIEMENS, S.A.	181	0%	0	0%	4.329	3%	4.510	2%
OTROS	20.704	36%	16.413	34%	95.415	58%	132.533	49%
<b>Total</b>	<b>57.440</b>	<b>100%</b>	<b>47.645</b>	<b>100%</b>	<b>164.416</b>	<b>100%</b>	<b>269.501</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical



### Inversiones en sistemas multiusuario · Suministradores

Tabla 3.15 · Año 2009

Miles de Euros

Suministradores	Sistemas Grandes		Sistemas Medios		Servidores		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
HEWLETT PACKARD ESPAÑOLA, S.A.	0	0%	1.146	6%	14.268	53%	15.415	27%
IBM, S.A.	7.118	66%	0	0%	508	2%	7.626	13%
FUJITSU (GRUPO)	1.839	17%	3.103	16%	1.925	7%	6.867	12%
INTERNACIONAL PERIF. Y MEMORIAS (IPM)	0	0%	413	2%	2.640	10%	3.053	5%
SUN MICROSYSTEMS IBERICA, S.A.	0	0%	1.127	6%	1.465	5%	2.593	5%
INDRA SISTEMAS ESPAÑA, S.A.	0	0%	71	0%	1.829	7%	1.899	3%
UNISYS ESPAÑA, S.A.	1.755	16%	0	0%	0	0%	1.755	3%
DELL COMPUTER, S.A.	0	0%	254	1%	722	3%	976	2%
BULL ESPAÑA, S.A.	0	0%	74	0%	679	3%	753	1%
OTROS	0	0%	13.639	69%	2.864	11%	16.503	29%
<b>Total</b>	<b>10.712</b>	<b>100%</b>	<b>19.828</b>	<b>100%</b>	<b>26.900</b>	<b>100%</b>	<b>57.440</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

### Inversiones en ordenadores personales · Suministradores

Tabla 3.16 · Año 2009

Miles de Euros

Suministradores	Sobremesa		Portátiles		Terminales Móviles		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
HEWLETT PACKARD ESPAÑOLA, S.A.	18.683	50%	390	4%	0	0%	19.073	40%
INFORMATICA EL CORTE INGLES, S.A.	4.922	13%	379	4%	0	0%	5.301	11%
DELL COMPUTER, S.A.	2.513	7%	1.652	19%	1	0%	4.166	9%
TOSHIBA INFORMATION SYSTEMS, S.A	66	0%	3.359	38%	0	0%	3.425	7%
APD-ALGORITMOS, PROCESOS Y DISEÑOS, S.A.	2.538	7%	22	0%	0	0%	2.560	5%
FUJITSU (GRUPO)	1.662	4%	524	6%	0	0%	2.186	5%
INFOSTOCK EUROPA DE EXTREMADURA, S.A.	1.066	3%	0	0%	0	0%	1.066	2%
EL CORTE INGLES, S.A,	108	0%	55	1%	797	49%	960	2%
SPECIALIST COMPUTER CENTRES	752	2%	124	1%	0	0%	876	2%
OTROS	4.966	13%	2.228	26%	840	51%	8.033	17%
<b>Total</b>	<b>37.275</b>	<b>100%</b>	<b>8.733</b>	<b>100%</b>	<b>1.637</b>	<b>100%</b>	<b>47.645</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

### Inversiones en otros dispositivos · Suministradores

Tabla 3.17 · Año 2009

Miles de Euros

Suministradores	Sistemas de Almacenamiento		Sistemas de Impresión y Digitalización		Equipos de Comunicaciones y Red		Otros Periféricos		Total	
	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.	Miles €	% V.
TELEFONICA (GRUPO)	0	0%	9	0%	13.131	14%	1.920	7%	15.059	9%
FUJITSU (GRUPO)	3.893	16%	2.686	15%	4.435	5%	1.846	7%	12.859	8%
HEWLETT PACKARD ESPAÑOLA, S.A.	2.626	11%	1.252	7%	7.209	7%	1.745	7%	12.832	8%
INFORMATICA EL CORTE INGLES, S.A.	3.711	16%	2.141	12%	1.267	1%	2.486	10%	9.605	6%
INDRA SISTEMAS ESPAÑA, S.A.	728	3%	2	0%	6.985	7%	688	3%	8.404	5%
SIEMENS, S.A.	353	1%	0	0%	3.793	4%	184	1%	4.329	3%
UNITRONICS, S.A.	0	0%	0	0%	3.933	4%	121	0%	4.055	2%
DELL COMPUTER, S.A.	1.777	7%	4	0%	1.117	1%	1.096	4%	3.994	2%
AMPER, S.A.	0	0%	0	0%	3.440	4%	234	1%	3.675	2%
OTROS	10.804	45%	11.666	66%	51.345	53%	15.787	60%	89.603	54%
<b>Total</b>	<b>23.892</b>	<b>100%</b>	<b>17.761</b>	<b>100%</b>	<b>96.655</b>	<b>100%</b>	<b>26.107</b>	<b>100%</b>	<b>164.416</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

Finalmente, la tabla 3-18 nos muestra la distribución de las inversiones en hardware por forma de contratación.

La principal forma de contratación en este apartado continua siendo el Catálogo del Servicio Central de Suministros que concentra el 47% del total de compras, llegando al 64% en la gama de ordenadores personales.

Se ha incrementado ligeramente en esta edición el porcentaje de compras por procedimiento abierto, llegando a una cuota del 27%.

Al igual que en ediciones anteriores las adquisiciones vía contrato menor o procedimiento restringido son mínimas.

### Gastos en hardware · Forma de contratación

Tabla 3.18 · Año 2009

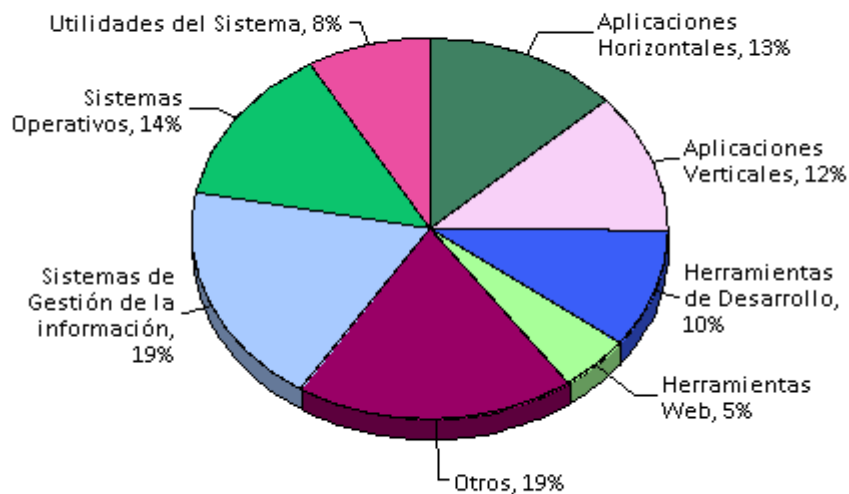
Porcentaje de gastos

Forma de Contratación	Sistemas Multiusuario	Ordenadores Personales	Otros dispositivos	Total
Catálogo del Servicio Central de Suministros	56%	64%	39%	47%
Procedimiento Abierto	25%	22%	29%	27%
Procedimiento Negociado	18%	5%	24%	19%
Contrato Menor	1%	5%	3%	3%
Procedimiento Restringido	0%	1%	3%	2%
Otros	0%	3%	2%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 3.2.2. Gastos en software

El gráfico 3-5 nos muestra la distribución de los gastos en software por tipo.

**Gastos en software · Distribución por tipo · Año 2009**  
**Gráfico 3.5 · Administración Estado**



En esta edición la distribución del gasto por familia de software se encuentra muy distribuida. El 19% de los gastos corresponde a sistemas de gestión de la información, mientras la participación de los gastos en sistemas operativos disminuye al 14%. Al igual que en ediciones anteriores hay que hacer notar que en muchos casos, especialmente en ordenadores personales, los gastos en sistemas operativos no se desglosan de los gastos de los equipos y, por tanto, no aparecen aquí reflejados.

La tabla 3-19 nos muestra la distribución de los gastos por Ministerio y familia de software.

En la distribución de los gastos por suministradores (gráfico 3-6) encontramos un importante descenso de la cuota de participación de IBM, que desciende del 32% en 2009 al 17% en esta edición.

Con una cuota de participación del 9% se encuentran Oracle y Grupo Fujitsu, mientras el resto de los gastos se encuentran muy repartidos entre distintos suministradores que no alcanzan cuotas superiores al 5%.

## Gastos en software

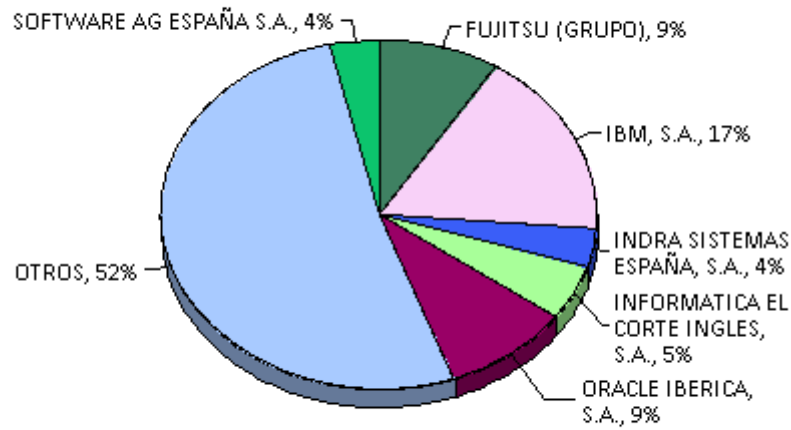
Tabla 3.19 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Sistemas Operativos	Utilidades Sistema	Gestión Información	Herramientas Desarrollo	Herramientas Web	Comunicaciones	Aplicaciones Horizontales	Aplicaciones Verticales	Otro Software	Total
Economía y Hacienda	18.827	1.269	1.924	2.922	768	930	4.624	307	131	31.703
Trabajo e Inmigración	998	6.402	5.173	127	81	125	1	10.688	3.577	27.173
Interior	126	1.798	2.712	9.752	1.328	822	1.571	1.002	2.133	21.244
Fomento	894	312	8.490	626	1.613	277	2.199	813	5.671	20.893
Ciencia e Innovación	269	139	1.062	589	2.409	88	3.514	5.300	3.463	16.835
Defensa	17	277	2.454	213	3	107	5.522	500	3.029	12.123
Presidencia	646	2.061	2.581	21	245	784	1.571	64	2.411	10.383
Industria, Turismo y Comercio	12	342	2.353	249	203	40	82	83	3.453	6.816
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	4	668	1.742	2.012	17	40	421	1	766	5.672
Justicia	323	125	219	238	442	972	1.104	732	556	4.712
Sanidad y Política Social	440	119	544	1	234	257	178	309	956	3.037
Asuntos Exteriores y Cooperación	117	126	548	19	91	421	970	22	45	2.359
Educación	0	135	963	0	200	7	0	0	236	1.541
Cultura	12	177	199	218	64	79	268	9	74	1.100
Política Territorial	45	170	156	0	0	1	293	0	307	971
Igualdad	23	0	626	0	172	0	0	0	135	956
Vivienda	0	23	0	39	35	18	0	89	28	233
<b>Total</b>	<b>22.751</b>	<b>14.143</b>	<b>31.747</b>	<b>17.027</b>	<b>7.907</b>	<b>4.967</b>	<b>22.317</b>	<b>19.918</b>	<b>26.972</b>	<b>167.750</b>

### Gastos en software · Distribución por suministradores · Año 2009

Gráfico 3.6 · Administración Estado



### 3.2.3. Gastos en servicios informáticos

La cifra total de gastos en servicios informáticos en 2009 alcanzó casi los 600 millones de euros, un 18% más que en 2008 (tabla 3-20).

Los gastos en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones se elevan al 45% del total, mientras los gastos en soporte y mantenimiento de software y hardware se sitúan en el 20%.

La partida de outsourcing, que engloba servicios de housing, hosting, atención a usuarios, transcripción de datos y digitalización, sitúa su cuota en el 5%.

La partida de consultoría (de organización, tecnológica y de seguridad), tan solo representa el 2% del gasto total en servicios informáticos, mientras los gastos en formación no representan ni el 1%. En este último punto hay que señalar que no contamos en esta edición con los gastos del Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP) en esta partida, pero suponiendo que hubieran sido similares a los de años anteriores, la cuota de los gastos de formación frente al total no pasaría del 1,2%.

El 22% de los gastos en servicios se llevaron a cabo en el Ministerio de Trabajo e Inmigración, el 13% en Economía y Hacienda y el 11% en Justicia que eleva un 62% su cifra de 2009 por este concepto.

En cuanto a la estructura del gasto en servicios por Ministerios, la mayoría de los Departamentos destinan el mayor porcentaje de los mismos al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. Como excepción encontramos Defensa y Ciencia e Innovación que destinaron la mayor parte de sus gastos en servicios informáticos a la partida de mantenimiento y soporte, mientras Cultura destinó el 42% de estos gastos a la partida de outsourcing, básicamente a servicios de digitalización, como ya ocurrió en la pasada edición de este informe.

La tabla 3-21 muestra la distribución de los gastos en servicios por suministrador.

El mercado continúa muy fragmentado en este apartado. Se mantiene por cuarto año consecutivo Indra en primera posición de la tabla, manteniendo una cuota a nivel global del 9%, alcanzando el mayor porcentaje de participación en gastos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y en otros servicios. IBM, por su parte, mantiene la cuota de participación más elevada en gastos de mantenimiento y soporte y Tragsatec se posiciona en primer lugar en la partida de gastos de outsourcing.



## Gastos en servicios informáticos

Tabla 3.20 · Año 2009

Miles de Euros

Ministerios	Consultoría	Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Mantenimiento y Soporte	Formación TIC	Outsourcing	Otros Servicios	Total
Trabajo e Inmigración	18	44.131	15.300	0	0	68.602	128.052
Economía y Hacienda	2.761	43.292	22.885	196	5.142	443	74.719
Justicia	279	9.006	4.147	2.957	4.860	41.942	63.191
Fomento	620	27.855	10.826	195	1.229	19.170	59.895
Industria, Turismo y Comercio	2.008	28.844	6.476	510	6.998	5.497	50.334
Presidencia	470	28.685	8.501	(*) 195	1.759	5.826	45.436
Interior	1.074	19.890	14.429	366	0	3.355	39.113
Defensa	1.614	12.148	17.516	3	1.290	2.302	34.873
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	958	19.997	4.745	0	52	4.828	30.579
Sanidad y Política Social	1.023	12.404	4.024	0	864	1.436	19.750
Cultura	113	3.720	3.256	94	5.808	999	13.990
Asuntos Exteriores y Cooperación	141	6.559	4.043	131	361	1.433	12.668
Ciencia e Innovación	346	3.867	4.377	228	2.133	239	11.190
Educación	18	5.915	145	82	0	57	6.216
Política Territorial	3	795	912	0	0	466	2.176
Vivienda	7	751	242	12	4	340	1.356
Igualdad	0	817	51	0	378	21	1.267
<b>Total</b>	<b>11.452</b>	<b>268.678</b>	<b>121.876</b>	<b>4.970</b>	<b>30.877</b>	<b>156.954</b>	<b>594.807</b>

(\*) Sin datos de gastos en formación TIC del Instituto Nacional de Administración Pública

### Gastos en servicios informáticos · Suministradores

Tabla 3.21 · Año 2009

Miles de Euros

Suministradores	Consultoría	Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Mantenimiento y Soporte	Formación TIC	Outsourcing	Otros Servicios	Total
INDRA SISTEMAS ESPAÑA, S.A.	249	27.536	2.181	0	2.402	23.332	55.700
IBM, S.A.	693	1.087	14.102	0	0	16.926	32.809
TRAGSATEC	0	13.811	2.066	0	4.757	686	21.319
RED.ES	0	0	3	0	0	18.844	18.847
SOFTWARE AG ESPAÑA S.A.	5	3.712	4.437	0	0	10.422	18.576
ATOS ORIGIN	987	15.114	822	0	0	1.378	18.301
ISDEFE	48	5.327	228	0	0	10.405	16.008
THALES ESPAÑA	68	8.648	29	0	0	7.063	15.808
INFORMATICA EL CORTE INGLES, S.A.	502	10.265	3.394	21	454	344	14.980
OTROS	8.900	183.179	94.615	4.949	23.265	67.553	382.460
<b>Total</b>	<b>11.452</b>	<b>268.678</b>	<b>121.876</b>	<b>4.970</b>	<b>30.877</b>	<b>156.954</b>	<b>594.807</b>

### 3.3. GASTOS EN TELECOMUNICACIONES

La tabla 3-22 muestra la distribución del gasto en servicios de telecomunicaciones en 2009 por tipo de servicio y Ministerio. Como podemos ver, la cifra total alcanzó los 368 millones de euros, un 3% menos que la cifra alcanzada en 2008.

Hay que hacer notar que a partir de esta edición los gastos de inversión en telecomunicaciones (compra de teléfonos, centralitas,..), que apenas representaban el 5% del total de gastos en telecomunicaciones, se incluyen en gastos de inversión en equipos informáticos.

Como en años anteriores, casi el 50% de los gastos se llevaron a cabo en el Ministerio del Interior, a pesar de que ha descendido su cifra de gastos en un 3,6%.

El resto de departamentos no superan la cuota del 10%. El ministerio de Trabajo e Inmigración desciende sus gastos en un 24% mientras el resto de ministerios presentan cifras similares a las alcanzadas en años anteriores.

En relación a la distribución de los gastos por tipo de servicio hay que señalar que a partir de esta edición no se incluyen en telefonía móvil los gastos de mantenimiento de terminales de radiocomunicaciones, al haberse reclasificado dichos terminales fuera del apartado de terminales móviles. Esto supone un descenso significativo en la cifra de gastos de telefonía móvil respecto a la anterior clasificación, quedando dichos gastos en los últimos años como sigue(miles de euros); año 2008: 26.585, año 2007: 20.718, año 2006: 21.306, año 2005: 18.846, año 2004: 21.718, año 2003: 14.207.

Con la modificación antes apuntada vemos que para 2009 el 32 % de los gastos en telecomunicaciones corresponde a transmisión de datos, el 27% corresponde a telefonía fija, el 7% a telefonía móvil y el 33% a otros servicios. Hay que tener en cuenta de todas formas que en algunos casos es difícil o imposible desglosar el gastos de los contratos por tipo de servicios asignándolos al que se supone ocupa mayor porcentaje.

El gráfico 3-7 nos muestra la evolución del conjunto de gastos en telecomunicaciones en los últimos años. Tras el importante incremento experimentado en el año 2008, el ligero retroceso ya comentado para este año, nos proporciona un incremento acumulado en los últimos seis años del 23%.

Como podemos observar en la tabla 3-23, el Grupo Telefónica acapara el 86% de los gastos, cifra tres puntos inferior al pasado ejercicio, mientras BT España eleva su participación hasta el 8% del total. El resto de suministradores presentan cuotas de participación que no superan el 1%.

## Gastos en servicios de telecomunicaciones

Tabla 3.22 · Año 2009

Miles de Euros

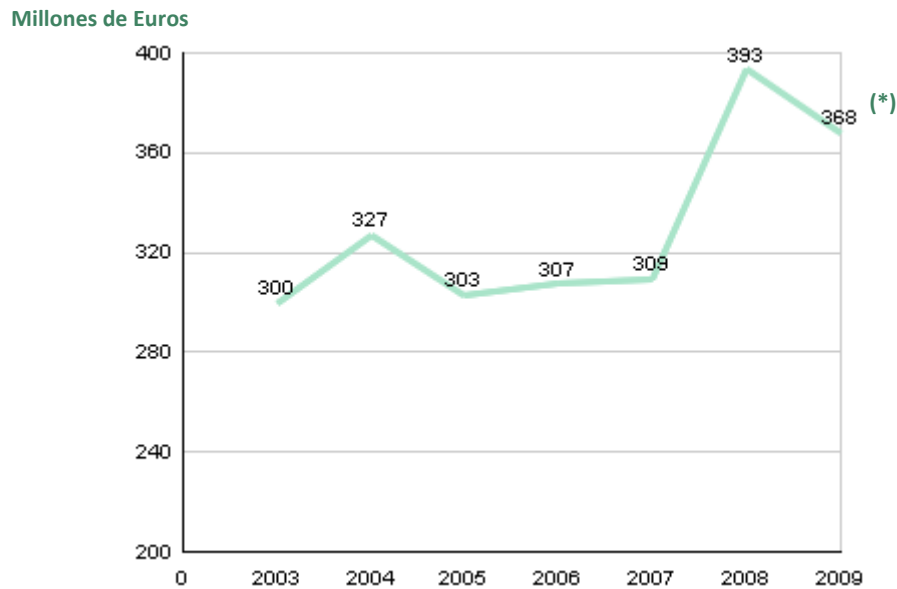
Ministerios	Telefonía Fija	Telefonía Móvil	Transmisión de Datos	Otros	Total	
					Miles €	% V.
Interior (*)	35.816	5.467	43.480	82.549	167.311	45%
Trabajo e Inmigración	18.604	2.787	15.989	501	37.881	10%
Defensa	11.098	3.970	15.975	1.069	32.112	9%
Economía y Hacienda	5.293	3.356	2.855	17.335	28.840	8%
Fomento	4.404	2.635	6.882	14.915	28.835	8%
Asuntos Exteriores y Cooperación	4.548	3.474	8.154	1.380	17.556	5%
Justicia	6.212	484	7.055	351	14.102	4%
Presidencia	2.569	653	7.377	2.818	13.416	4%
Ciencia e Innovación	3.895	1.509	2.071	234	7.709	2%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	1.648	727	3.660	772	6.808	2%
Industria, Turismo y Comercio	1.343	552	1.488	137	3.521	1%
Sanidad y Política Social	1.307	508	743	360	2.918	1%
Cultura	1.311	546	341	673	2.872	1%
Política Territorial	41	127	1.544	332	2.044	1%
Educación	893	669	408	23	1.992	1%
Vivienda	80	56	0	68	204	0%
Igualdad	0	0	0	21	21	0%
<b>Total</b>	<b>99.062</b>	<b>27.520</b>	<b>118.022</b>	<b>123.537</b>	<b>368.141</b>	<b>100%</b>

(\*) Modificadas cifras de años anteriores (ver texto)

%V.: Porcentaje vertical

### Gastos en telecomunicaciones (Evolución)

Gráfico 3.7 · Administración Estado



(\*) Hasta 2008 se incluían gastos de inversión

### Gastos en servicios de telecomunicaciones · Suministradores

Tabla 3.23 · Año 2009

Miles de Euros

Operadores	Miles €	% V.
TELEFONICA (GRUPO)	316.557	86%
BT ESPAÑA	27.784	8%
VODAFONE	4.699	1%
OTROS	19.100	5%
<b>Total</b>	<b>368.141</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

## 3.4. PARQUE INFORMÁTICO

### 3.4.1. Estructura del parque de sistemas informáticos

Según se recoge en la tabla 3.24, el número total de equipos instalados en la Administración General del Estado a 1 de enero de 2010 era de 453.168, con una antigüedad media de 3'8 años.

#### Parque informático

Tabla 3.24 · 01/01/2010

	Número (Sistemas)	Antigüedad (Años)
Grandes Sistemas	84	5,6
Sistemas Medios	1.202	7,2
Servidores	20.429	3,6
Ordenadores Personales	431.453	3,8
<b>Total</b>	<b>453.168</b>	<b>3,8</b>

Es necesario señalar que en esta edición se ha llevado a cabo un censo nuevo de equipos informáticos que no se hacía desde 2003. Desde 2004 a 2008 se actualizaba la información partiendo de la existente al cierre de la edición anterior incorporando las altas y bajas habidas durante el año, lo que puede dar lugar a arrastrar errores que no se corrigen, hecho que se intenta evitar volviendo a recabar la información completa cada cierto tiempo. Por este motivo puede haber variaciones de cifras respecto al pasado año motivadas en parte por este hecho y no solo por la variación real del dato.

La tabla 3-25 nos presenta la distribución de equipos por tipo y por Departamento.

Como se ha señalado en el punto 3.2.1, a partir de esta edición se ha variado ligeramente la clasificación de equipos, incluyéndose en la categoría de servidores (correspondiente a la familia de sistemas multiusuario) los ordenadores personales que trabajan como servidores, que hasta 2008 estaban incluidos en la familia de ordenadores personales.

El Ministerio de Defensa dispone del 21% del total de equipos instalados en la AGE. Trabajo e Inmigración, Interior, Economía y Hacienda y Fomento ocupan las siguientes posiciones.

Por tipo de sistema destacamos que, al igual que en ediciones anteriores, la mitad de los equipos grandes están instalados en el Ministerio de Fomento, fundamentalmente en AENA. La gama de sistemas medios se reparte básicamente entre Fomento y Trabajo e Inmigración, mientras el 21% de los servidores están instalados en el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Observamos en la tabla 3-26 la distribución de los ordenadores personales por tipo. El 87% corresponde a ordenadores de sobremesa, el 10% a portátiles y el 2% a terminales móviles.

Casi el 30% de los portátiles se concentra en el Ministerio de Defensa mientras la distribución de ordenadores de sobremesa es igual a la del total.

## Distribución ministerial de equipos

Tabla 3.25 · 01/01/ 2010

Ministerios	Sistemas Grandes		Sistemas Medios		Servidores		Ordenadores Personales		Total	
	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.
Defensa	4	5%	32	3%	2.797	14%	94.431	22%	97.264	21%
Trabajo e Inmigración	13	15%	328	27%	4.233	21%	65.058	15%	69.632	15%
Interior	5	6%	77	6%	1.126	6%	66.846	15%	68.054	15%
Economía y Hacienda	10	12%	127	11%	2.199	11%	56.132	13%	58.468	13%
Fomento	44	52%	425	35%	3.011	15%	45.169	10%	48.649	11%
Ciencia e Innovación	2	2%	20	2%	1.333	7%	22.476	5%	23.831	5%
Justicia	2	2%	11	1%	541	3%	17.834	4%	18.388	4%
Presidencia	0	0%	33	3%	1.615	8%	15.238	4%	16.886	4%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	4	5%	39	3%	646	3%	13.370	3%	14.059	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	0	0%	7	1%	653	3%	11.238	3%	11.898	3%
Industria, Turismo y Comercio	0	0%	0	0%	1.041	5%	8.607	2%	9.648	2%
Sanidad y Política Social	0	0%	27	2%	357	2%	5.725	1%	6.109	1%
Educación	0	0%	1	0%	171	1%	4.331	1%	4.503	1%
Cultura	0	0%	75	6%	579	3%	3.715	1%	4.369	1%
Política Territorial	0	0%	0	0%	55	0%	546	0%	601	0%
Vivienda	0	0%	0	0%	42	0%	480	0%	522	0%
Igualdad	0	0%	0	0%	30	0%	257	0%	287	0%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>1.202</b>	<b>100%</b>	<b>20.429</b>	<b>100%</b>	<b>431.453</b>	<b>100%</b>	<b>453.168</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical

## Distribución ministerial de ordenadores personales

Tabla 3.26 · 01/01/2010

Ministerios	Sobremesa		Portátiles		Terminales Móviles		Total	
	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.
Defensa	80.722	21%	12.565	29%	1.144	11%	94.431	22%
Interior	57.596	15%	5.638	13%	3.612	34%	66.846	15%
Trabajo e Inmigración	61.458	16%	3.440	8%	160	2%	65.058	15%
Economía y Hacienda	49.952	13%	5.318	12%	862	8%	56.132	13%
Fomento	40.579	11%	4.308	10%	282	3%	45.169	10%
Ciencia e Innovación	16.522	4%	5.573	13%	381	4%	22.476	5%
Justicia	16.021	4%	1.562	4%	251	2%	17.834	4%
Presidencia	13.738	4%	1.433	3%	67	1%	15.238	4%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	10.600	3%	1.006	2%	1.764	17%	13.370	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	9.649	3%	738	2%	851	8%	11.238	3%
Industria, Turismo y Comercio	6.638	2%	1.220	3%	749	7%	8.607	2%
Sanidad y Política Social	5.331	1%	393	1%	1	0%	5.725	1%
Educación	3.904	1%	415	1%	12	0%	4.331	1%
Cultura	3.154	1%	218	0%	343	3%	3.715	1%
Política Territorial	441	0%	105	0%	0	0%	546	0%
Vivienda	422	0%	58	0%	0	0%	480	0%
Igualdad	211	0%	46	0%	0	0%	257	0%
<b>Total</b>	<b>376.938</b>	<b>100%</b>	<b>44.036</b>	<b>100%</b>	<b>10.479</b>	<b>100%</b>	<b>431.453</b>	<b>100%</b>

%V.: Porcentaje vertical



### 3.4.2. Antigüedad

La tabla 3-27 nos muestra la antigüedad media del parque por tipo de sistema y Departamento.

#### Parque instalado · Antigüedad media expresada en años

Tabla 3.27 · 01/01/2010

Ministerios	Sistemas Grandes	Sistemas Medios	Servidores	Ordenadores Personales	Total
Trabajo e Inmigración	6,35	15,20	5,75	5,83	5,87
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	2,75	5,60	3,38	4,22	4,19
Fomento	6,34	4,15	3,14	3,98	3,93
Sanidad y Política Social		2,76	3,77	3,83	3,82
Interior	6,90	4,68	3,77	3,75	3,75
Vivienda			4,24	3,54	3,60
Economía y Hacienda	3,50	7,00	3,20	3,44	3,44
Defensa	2,50	0,59	2,99	3,43	3,42
Asuntos Exteriores y Cooperación		1,36	3,20	3,22	3,22
Presidencia		2,17	2,79	2,83	2,83
Política Territorial			2,75	2,77	2,77
Ciencia e Innovación	1,50	2,15	2,57	2,78	2,77
Industria, Turismo y Comercio			2,53	2,61	2,60
Cultura		1,53	1,94	2,62	2,51
Justicia	6,50	7,23	3,34	2,38	2,42
Educación		5,50	3,25	2,17	2,21
Igualdad			1,23	1,32	1,32
<b>Total</b>	<b>5,57</b>	<b>7,18</b>	<b>3,60</b>	<b>3,79</b>	<b>3,79</b>

Grandes sistemas y sistemas medios mantienen prácticamente la media de edad del parque respecto a la pasada edición del informe, mientras servidores y ordenadores personales disminuyen sensiblemente su cifra.

El parque más joven se encuentra instalado en el ministerio de Igualdad mientras el más antiguo se encuentra en Trabajo e Inmigración.

Interior, Justicia, Trabajo e Inmigración y Fomento cuentan con los sistemas grandes más antiguos.

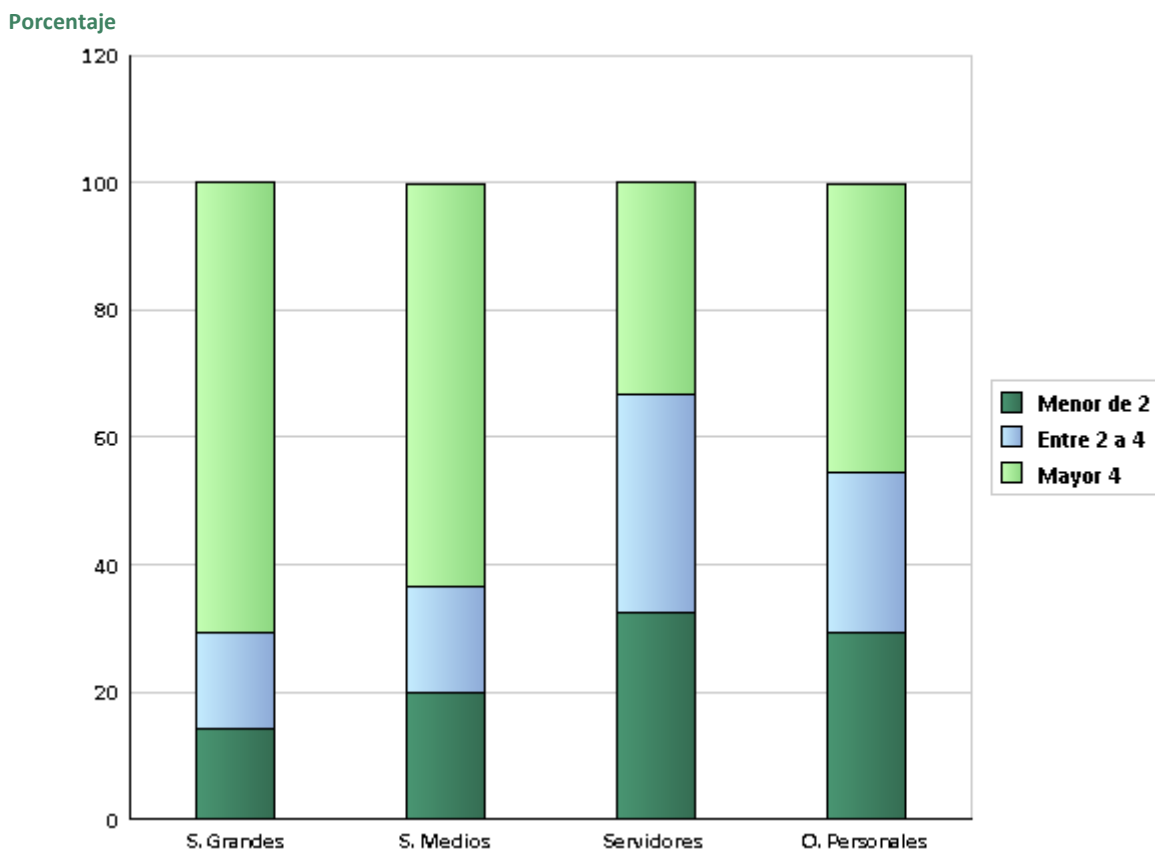
La gama de sistemas medios cuenta con los equipos de mayor edad (7 años), sobre todo en el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

El parque de servidores y ordenadores personales presenta una edad media entre 2 y 5 años en casi todos los Departamentos.

Los gráficos 3-8 y 3-9 muestran la distribución del parque por tipo de sistema e intervalo de edad a nivel global y departamental.

### Distribución del parque por tipo de sistema e intervalo de antigüedad · 01/01/2010

Gráfico 3.8 · Administración Estado

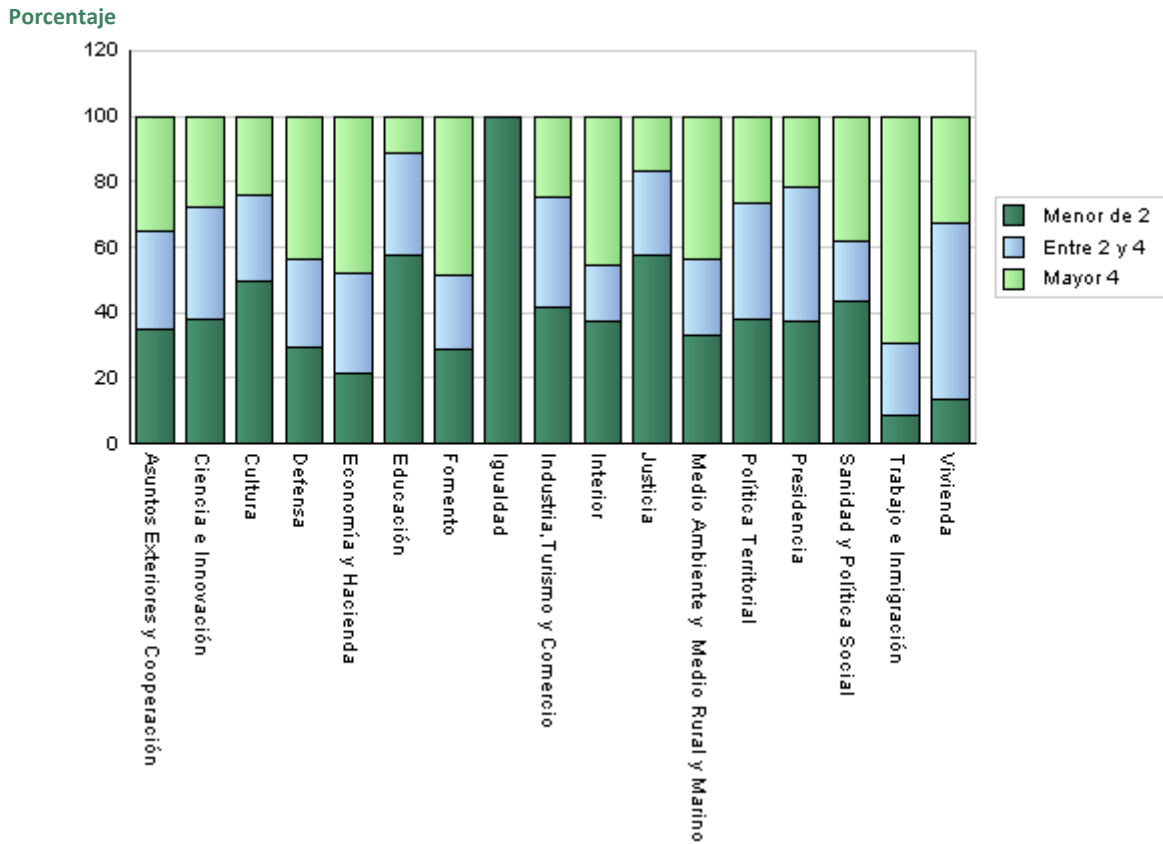


El 70% de los sistemas grandes cuentan con más de 4 años de edad, cifra que se reduce a menos del 40% en la gama de servidores, donde más del 30% de equipos cuentan con menos de 2 años de antigüedad.

En relación a la distribución ministerial del parque por edad observamos que todos los equipos del ministerio de Igualdad tienen menos de 2 años, mientras un 70% de los equipos del Ministerio de Trabajo e inmigración tienen una antigüedad de más de 4 años. Como también veíamos en la tabla 3-27 Educación y Justicia cuentan con un porcentaje muy pequeño de equipos con más de 4 años y casi un 60% de equipos con menos de dos años.

### Distribución del parque por antigüedad · 01/01/2010

Gráfico 3.9 · Administración Estado



### 3.4.3. Evolución del parque instalado

Las tablas 3-28, 3-29 y 3-30 recogen la evolución del parque instalado en la Administración General del Estado.

Tal y como hacemos en todas las ediciones, antes de realizar el análisis de las series presentadas conviene recordar que las cifras recogidas se refieren a situaciones consolidadas al cierre de cada período de encuesta y que hay que tener en cuenta en su estudio las sucesivas variaciones de ámbito realizadas en el Sistema de Información REINA/IRIA, así como la influencia de las distintas reorganizaciones administrativas que afectan de modo sustancial en algunos casos a las cifras agregadas a nivel departamental, especialmente en las últimas ediciones. Así los ministerios suprimidos, como Trabajo y Asuntos Sociales, figuran sin datos a partir de cierto año, y ministerios de nueva creación, como Trabajo e Inmigración, figuran sin datos hasta cierto año.

En esta edición, además, hay que hacer mención a la circunstancia, ya comentada en el punto 3.4.1, de la realización de un censo nuevo de equipos informáticos y las posibles interferencias que ello puede tener a la hora de evaluar la evolución de las cifras de equipos.

Del análisis de las cifras recogidas destacamos los siguientes puntos:

- Disminuye ligeramente el parque de sistemas grandes que se mantiene bastante estable, aunque con ligeras oscilaciones, en los últimos años.
- Disminuye de forma notable la gama de sistemas medios mientras se incrementa ligeramente el número de servidores.
- El parque de ordenadores personales disminuye a nivel global un 5%, aunque algún departamento como Defensa incrementa su número de forma importante.

### Parque instalado (Evolución)

Tabla 3.28

Número de unidades

	01/01/2005	01/01/2006	01/01/ 2007	01/01/2008	01/01/2009	01/01/2010 (*)
Sistemas Grandes	92	99	89	94	91	84
Sistemas Medios	1.481	1.717	1.743	1.678	1.678	1.202
Servidores	13.462	15.520	17.631	18.195	19.653	20.429
O. Personales	337.533	390.834	410.380	427.416	456.685	431.453
<b>Total</b>	<b>352.568</b>	<b>408.170</b>	<b>429.843</b>	<b>447.383</b>	<b>478.107</b>	<b>453.168</b>

(\*) En esta edición se llevó a cabo un nuevo censo de equipos

### Parque instalado (Evolución) · S. Multiusuario (sistemas grandes + sistemas medios + servidores)

Tabla 3.29

Ministerios	01/01/ 2006		01/01/ 2007		01/01/ 2008		01/01/ 2009		01/01/ 2010 (*)	
	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.
Trabajo e Inmigración	-	0%	-	0%	-	0%	4.194	20%	4.574	21%
Fomento	1.643	9%	1.934	10%	2.142	11%	2.733	13%	3.480	16%
Defensa	2.367	14%	2.344	12%	2.638	13%	2.671	12%	2.833	13%
Economía y Hacienda	2.294	13%	2.491	13%	2.544	13%	2.988	14%	2.336	11%
Presidencia	134	1%	206	1%	240	1%	232	1%	1.648	8%
Ciencia e Innovación	-	0%	-	0%	-	0%	1.136	5%	1.355	6%
Interior	1.534	9%	1.921	10%	1.865	9%	1.919	9%	1.208	6%
Industria, Turismo y Comercio	491	3%	571	3%	534	3%	377	2%	1.041	5%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	-	0%	-	0%	-	0%	1.512	7%	689	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	597	3%	652	3%	679	3%	770	4%	660	3%
Cultura	143	1%	143	1%	143	1%	143	1%	654	3%
Justicia	1.147	7%	1.240	6%	521	3%	528	2%	554	3%
Sanidad y Política Social	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	384	2%
Educación	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	172	1%
Política Territorial	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	55	0%
Vivienda	38	0%	47	0%	66	0%	74	0%	42	0%
Igualdad	-	0%	-	0%	-	0%	15	0%	30	0%
Administraciones Públicas	767	4%	1.166	6%	1.312	7%	1.589	7%	-	0%
Sanidad y Consumo	316	2%	338	2%	356	2%	330	2%	-	0%
Educación, Política Social y Deporte	-	0%	-	0%	-	0%	211	1%	-	0%
Educación y Ciencia	740	4%	784	4%	1.047	5%	-	0%	-	0%
Medio Ambiente	1.014	6%	1.054	5%	1.103	6%	-	0%	-	0%
Trabajo y Asuntos Sociales	3.944	23%	4.375	22%	4.542	23%	-	0%	-	0%
Agricultura, Pesca y Alimentación	167	1%	197	1%	235	1%	-	0%	-	0%
<b>Total</b>	<b>17.336</b>	<b>100%</b>	<b>19.463</b>	<b>100%</b>	<b>19.967</b>	<b>100%</b>	<b>21.422</b>	<b>100%</b>	<b>21.715</b>	<b>100%</b>

(\*) En esta edición se llevó a cabo un nuevo censo de equipos

%V.: Porcentaje vertical

### Parque instalado (Evolución) · O. Personales

Tabla 3.30

Ministerios	01/01/2006		01/01/2007		01/01/2008		01/01/2009		01/01/2010 (*)	
	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.	Número	% V.
Defensa	71.384	18%	74.048	18%	77.354	18%	73.319	16%	94.431	22%
Interior	58.269	15%	63.758	16%	64.229	15%	78.866	17%	66.846	15%
Trabajo e Inmigración	-	0%	-	0%	-	0%	69.833	15%	65.058	15%
Economía y Hacienda	61.001	16%	61.485	15%	65.438	15%	68.306	15%	56.132	13%
Fomento	29.696	8%	34.492	8%	37.069	9%	43.330	9%	45.169	10%
Ciencia e Innovación	-	0%	-	0%	-	0%	20.902	5%	22.476	5%
Justicia	16.181	4%	16.532	4%	16.253	4%	19.417	4%	17.834	4%
Presidencia	2.198	1%	2.898	1%	3.124	1%	3.488	1%	15.238	4%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	-	0%	-	0%	-	0%	18.780	4%	13.370	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	8.029	2%	8.793	2%	9.984	2%	11.431	3%	11.238	3%
Industria, Turismo y Comercio	8.341	2%	9.009	2%	9.409	2%	9.876	2%	8.607	2%
Sanidad y Política Social	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	5.725	1%
Educación	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	4.331	1%
Cultura	7.795	2%	7.761	2%	7.761	2%	7.857	2%	3.715	1%
Política Territorial	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	546	0%
Vivienda	999	0%	1.014	0%	1.022	0%	1.043	0%	480	0%
Igualdad	-	0%	-	0%	-	0%	335	0%	257	0%
Trabajo y Asuntos Sociales	71.815	18%	72.906	18%	73.574	17%	-	0%	-	0%
Educación y Ciencia	19.910	5%	21.796	5%	24.308	6%	-	0%	-	0%
Medio Ambiente	14.119	4%	14.785	4%	15.332	4%	-	0%	-	0%
Administraciones Públicas	12.260	3%	11.823	3%	12.950	3%	15.525	3%	-	0%
Sanidad y Consumo	5.962	2%	6.495	2%	6.656	2%	5.613	1%	-	0%
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.875	1%	2.785	1%	2.953	1%	-	0%	-	0%
Educación, Política Social y Deporte	-	0%	-	0%	-	0%	8.764	2%	-	0%
<b>Total</b>	<b>390.834</b>	<b>100%</b>	<b>410.380</b>	<b>100%</b>	<b>427.416</b>	<b>100%</b>	<b>456.685</b>	<b>100%</b>	<b>431.453</b>	<b>100%</b>

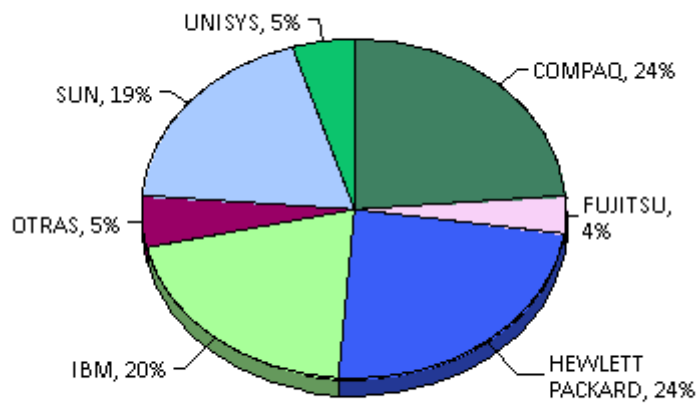
(\*) En esta edición se llevó a cabo un nuevo censo de equipos

%V.: Porcentaje vertical

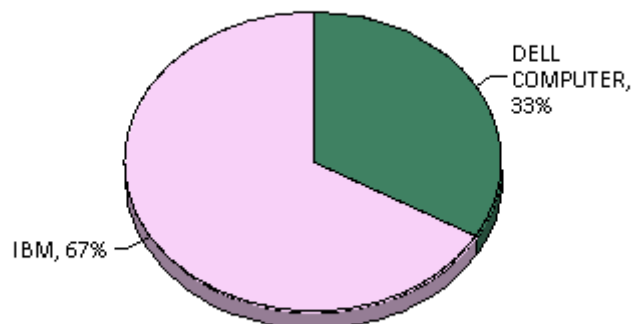
### 3.4.4. Distribución por marcas

El gráfico 3-10 recoge la distribución de la base instalada de sistemas grandes por marcas a 1 de enero de 2010. Los porcentajes son muy similares a los de la pasada edición encabezando en esta ocasión el ranking Compaq y Hewlett Packard con una cuota del 24% cada una. De los tres equipos de esta gama instalados el pasado año, dos corresponden a equipos IBM (gráfico 3-11 parque instalado) y otro a Dell.

**Base instalada (Marcas) · Sistemas Grandes · 01/01/2010**  
**Gráfico 3.10 · Administración Estado**



**Parque instalado · Año 2009 · Sistemas Grandes**  
**Gráfico 3.11 · Administración Estado**

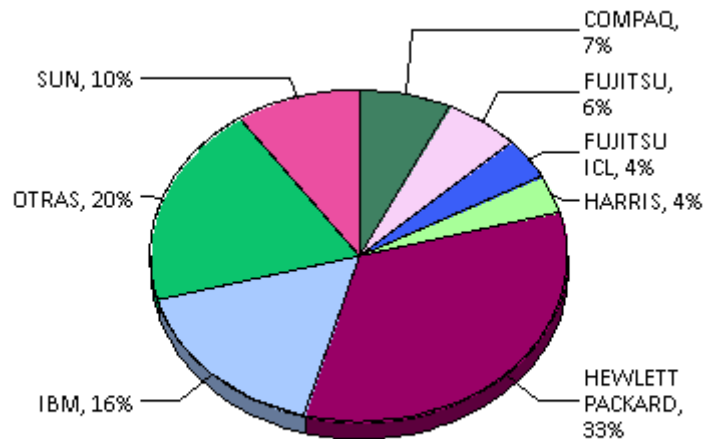




Los gráficos 3-12 y 3-13 nos muestran la base instalada a 1 de enero de 2010 de sistemas medios y el parque instalado en 2009. Desciende el porcentaje de equipos Hewlett Packard de gama media instalados en la Administración General del Estado alcanzando una cuota del 33%. IBM incrementa su cuota hasta un 16% mientras Sun se mantiene en un 10%. El 45% de los equipos medios instalados en 2009 fueron Hewlett Packard.

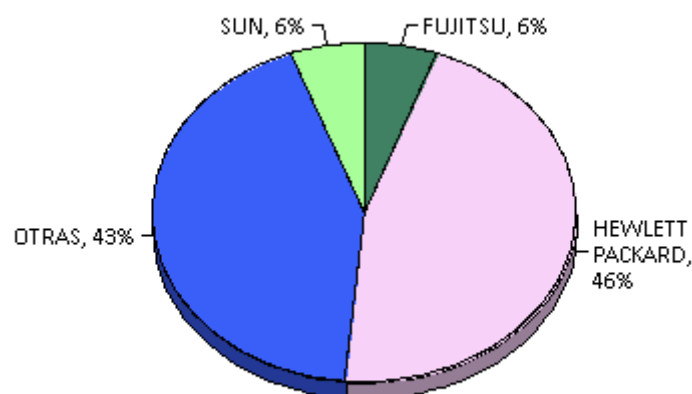
**Base instalada (Marcas) · Sistemas Medios · 01/01/2010**

**Gráfico 3.12 · Administración Estado**



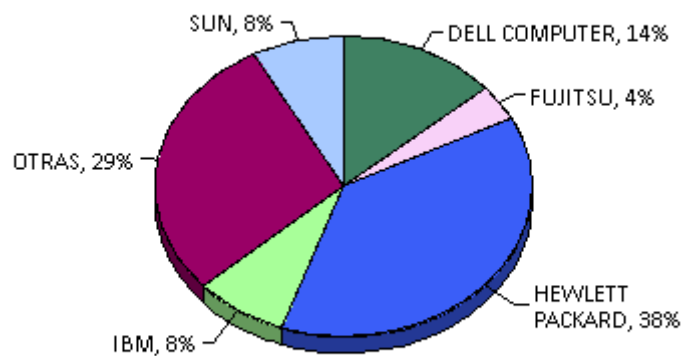
**Parque instalado · Año 2009 · Sistemas Medios**

**Gráfico 3.13 · Administración Estado**

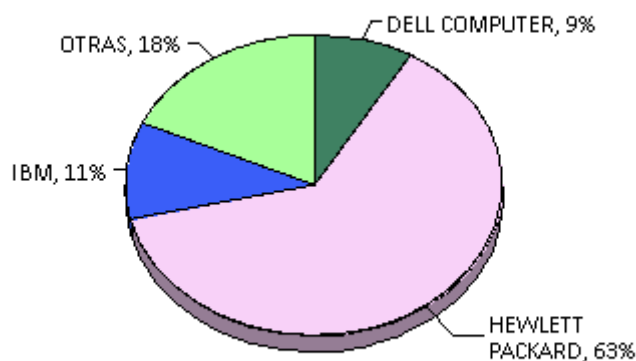


También la gama de servidores aparece liderada por Hewlett Packard que eleva su participación a un 38% (gráfico 3-14). Dell ocupa la segunda posición manteniendo su participación en un 14%, mientras Sun e IBM alcanzan cuotas del 8% cada una. El 63% de los sistemas pequeños instalados en 2009 correspondió a equipos Hewlett Packard (gráfico 3-15).

**Base instalada (Marcas) · Servidores · 01/01/2010**  
**Gráfico 3.14 · Administración Estado**



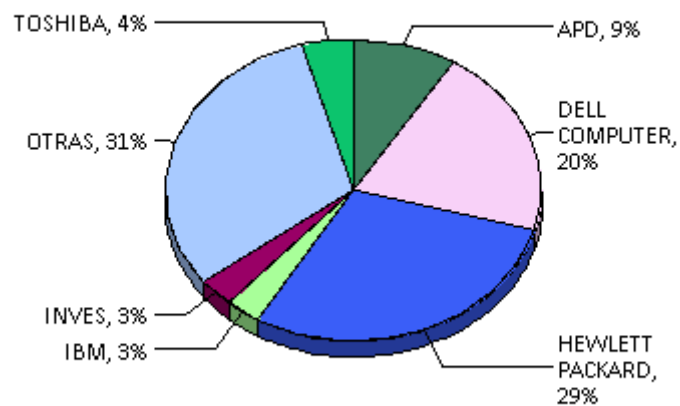
**Parque instalado · Año 2009 · Servidores**  
**Gráfico 3.15 · Administración Estado**



En cuanto a ordenadores personales la base instalada a 1 de enero de 2010 (gráfico 3-16) aparece en esta edición liderada por Hewlett-Packard que alcanza una cuota del 29%, mientras Dell desciende su participación en 6 puntos situándose en un 20%. El 35% de los ordenadores personales instalados en la AGE en 2009 (gráfico 3-17) eran Hewlett-Packard.

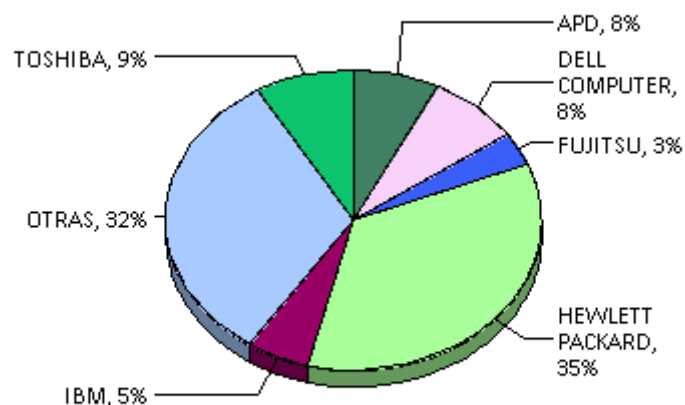
### Base instalada (Marcas) · Ordenadores Personales · 01/01/2010

Gráfico 3.16 · Administración Estado



### Parque instalado · Año 2009 · Ordenadores Personales

Gráfico 3.17 · Administración Estado

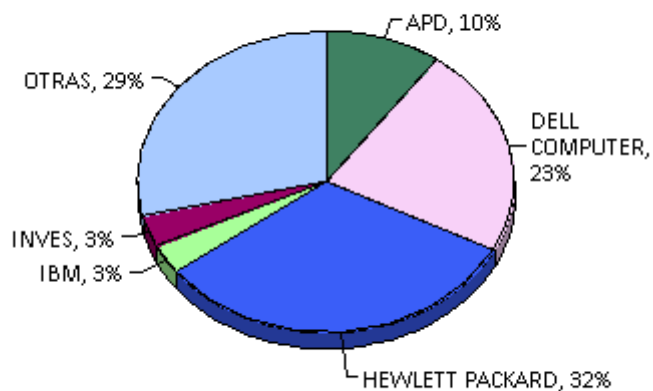


Los siguientes gráficos muestran un estudio más detallado de la gama de ordenadores personales desglosados por equipos de sobremesa y portátiles.

Hewlett Packard ha incrementado su cuota de participación en el parque de equipos de sobremesa hasta un 32% (gráfico 3-18) desbancando así a Dell que llevaba varios años como primer suministrador de estos equipos. El 48% de los sobremesa instalados en 2009 correspondieron a Hewlett Packard (gráfico 3-19).

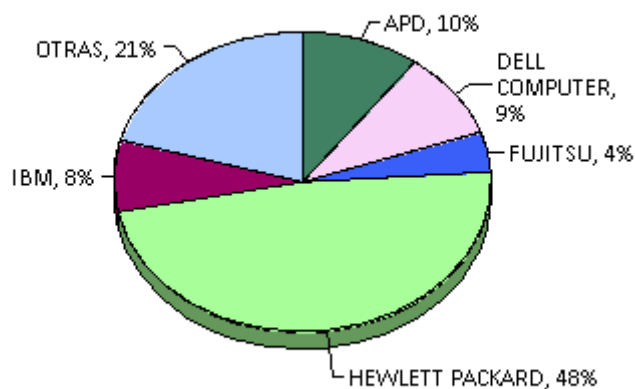
### Base instalada (Marcas) · Equipos de sobremesa · 01/01/2010

Gráfico 3.18 · Administración Estado



### Parque instalado · Año 2009 · Equipos de sobremesa

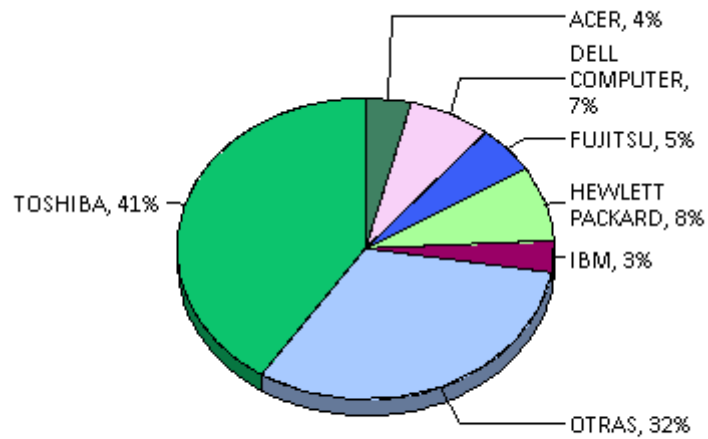
Gráfico 3.19 · Administración Estado



La gama de portátiles continúa encabezada por Toshiba, tanto en la base instalada a 1 de enero de 2010 (gráfico 3-20), como en el parque instalado en 2009 (gráfico 3-21).

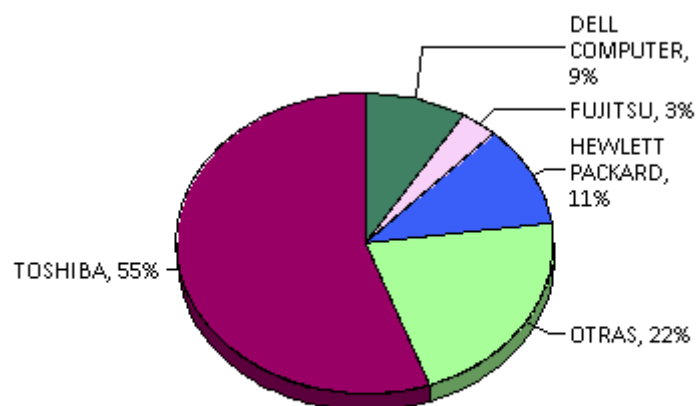
### Base instalada (Marcas) · Equipos portátiles · 01/01/2010

Gráfico 3.20 · Administración Estado



### Parque instalado · Año 2009 · Equipos de portátiles

Gráfico 3.21 · Administración Estado



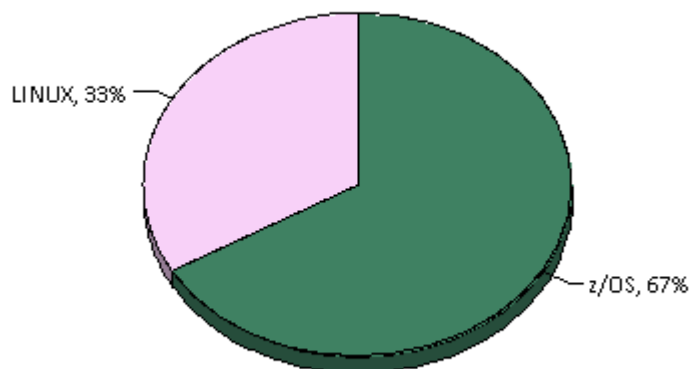
### 3.5. SOFTWARE

Analizamos en este apartado los sistemas operativos instalados durante 2009 por segmentos del parque.

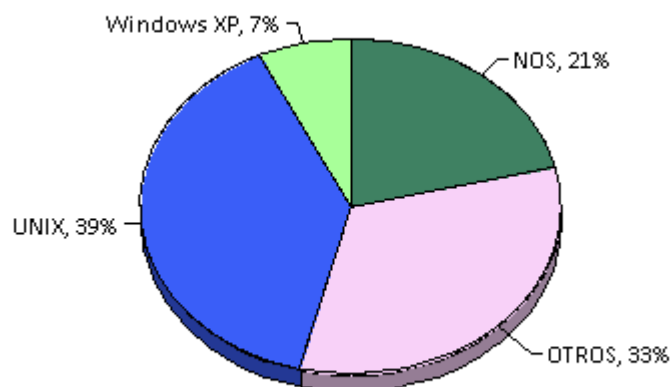
Como podemos observar en el gráfico 3-22, de los tres equipos grandes instalados en 2009 dos contaban con sistema operativo z/OS y otro Linux.

En la gama de sistemas medios (gráfico 3-23) el 39% de los nuevos equipos cuenta con sistema operativo UNIX y el 21% con sistema operativo NOS

**Sistemas operativos instalados en 2009· Sistemas Grandes**  
Gráfico 3.22 · Administración Estado



**Sistemas operativos instalados en 2009· Sistemas Medios**  
Gráfico 3.23 · Administración Estado

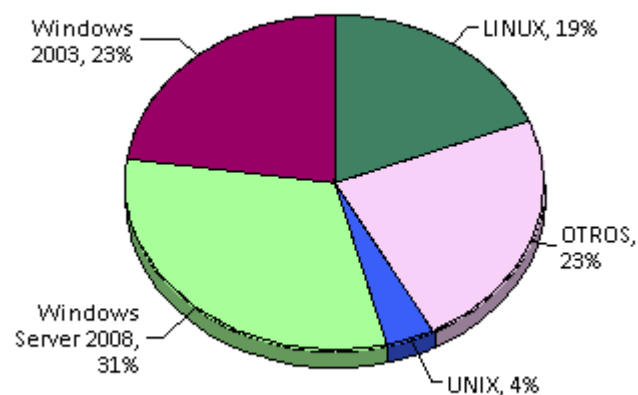


Nuevamente disminuye el número de equipos UNIX instalados en todas las gamas del parque de servidores, alcanzando para una cuota global del 23% (gráfico 3-24). La mayoría de los equipos instalados en 2009 en esta categoría pertenecen al entorno Windows (54%).

Por último, en el gráfico 3-25 comprobamos que más del 95% de los ordenadores personales instalados en 2009 tenían sistema operativo Windows, un 74% Windows XP y un 21% Windows Vista (otras versiones de Windows están incluidas en el apartado de otros).

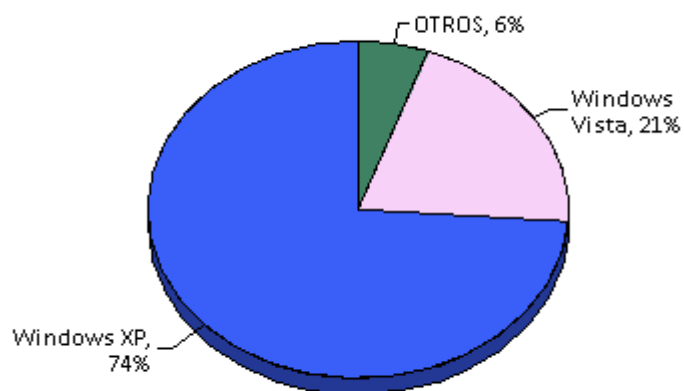
### Sistemas operativos instalados en 2009 · Servidores

Gráfico 3.24 · Administración Estado



### Sistemas operativos instalados en 2009 · Ordenadores Personales

Gráfico 3.25 · Administración Estado



### 3.6. PERSONAL TIC

Tal y como se explica en el apartado 2.1.5, la información relativa a personal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y sus costes en el ámbito del SI REINA tiene su origen en fuentes administrativas, habiendo sido elaborada con carácter general a partir de la información contenida en el Registro Central de Personal, con las consideraciones metodológicas expuestas en el citado apartado. Excepción a estas fuentes es el Ministerio de Defensa que aporta directamente los datos de recursos humanos y gastos de personal y la información correspondiente a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Como se ha indicado en el punto 2.1.5, para esta edición la información relativa a personal laboral TIC y sus costes proviene por primera vez del Registro Central de Personal, que no cuenta con información del personal que trabaja en las Entidades Públicas Empresariales. Esto ha provocado un descenso en las cifras recogidas que no corresponde a un descenso real de efectivos y que dificulta la comparación con años anteriores. La diferencia en los datos es más acusada en Ministerios como Fomento al que están adscritas Empresas Públicas con un importante volumen de personal.

El número total de dotaciones a 1 de enero de 2010 asciende a 15.234, un 93% correspondiente a personal funcionario y un 7% a personal laboral (tabla 3-31).

El 22% de las dotaciones corresponde al Ministerio de Economía y Hacienda y el 21% a Defensa quedando el resto de Ministerios con cuotas inferiores al 15%.

Casi el 50% del personal laboral se concentra en los Ministerios de Economía y Hacienda, Medio Ambiente Rural y Marino e Industria, Turismo y Comercio.

En cuanto a la estructura del personal por Departamentos señalaremos que la mayoría cuenta con cuotas muy elevadas de personal funcionario. Tan solo en Educación, Medio Ambiente Rural y Marino e Igualdad, el porcentaje de personal laboral supera el 20%.



### Personal TIC · Dotaciones · Distribución según su situación contractual

Tabla 3.31 · 01/01/ 2010

Ministerios	Funcionarios			Laborales (*)			Total	
	Dot.	% V.	% H.	Dot.	% V.	% H.	Dot.	% V.
Economía y Hacienda	3.134	22%	95%	162	16%	5%	3.296	22%
Defensa	3.030	21%	97%	98	10%	3%	3.128	21%
Trabajo e Inmigración	2.181	15%	97%	78	8%	3%	2.259	15%
Interior	2.021	14%	99%	23	2%	1%	2.044	13%
Presidencia	799	6%	94%	55	5%	6%	854	6%
Industria, Turismo y Comercio	660	5%	83%	135	13%	17%	795	5%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	598	4%	79%	160	16%	21%	758	5%
Ciencia e Innovación	357	3%	87%	52	5%	13%	409	3%
Fomento	344	2%	88%	46	5%	12%	390	3%
Justicia	255	2%	95%	14	1%	5%	269	2%
Asuntos Exteriores y Cooperación	231	2%	88%	33	3%	12%	264	2%
Sanidad y Política Social	194	1%	83%	41	4%	17%	235	2%
Educación	140	1%	63%	81	8%	37%	221	1%
Cultura	144	1%	87%	22	2%	13%	166	1%
Política Territorial	71	0%	100%	0	0%	0%	71	0%
Igualdad	35	0%	80%	9	1%	20%	44	0%
Vivienda	30	0%	97%	1	0%	3%	31	0%
<b>Total</b>	<b>14.224</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>1.010</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>	<b>15.234</b>	<b>100%</b>

(\*) No se incluyen datos de Entidades Públicas Empresariales

%V.: Porcentaje Vertical

%H.: Porcentaje Horizontal

Dot.: Dotaciones

## Personal TIC Funcionario · Distribución por grupos

Tabla 3.32· 01/01/ 2010

Ministerios	Grupo A1	Grupo A2	Grupo C1	Grupo C2	Total
Economía y Hacienda	286	817	1.471	560	3.134
Defensa	637	1.084	105	1.204	3.030
Trabajo e Inmigración	235	474	1.184	288	2.181
Interior	87	297	1.453	184	2.021
Presidencia	111	170	309	209	799
Industria, Turismo y Comercio	97	195	161	207	660
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	74	144	204	176	598
Ciencia e Innovación	47	92	143	75	357
Fomento	60	83	109	92	344
Justicia	23	54	112	66	255
Asuntos Exteriores y Cooperación	14	42	36	139	231
Sanidad y Política Social	22	42	65	65	194
Cultura	11	55	40	38	144
Educación	14	34	40	52	140
Política Territorial	10	21	17	23	71
Igualdad	5	7	10	13	35
Vivienda	4	12	11	3	30
<b>Total</b>	<b>1.737</b>	<b>3.623</b>	<b>5.470</b>	<b>3.394</b>	<b>14.224</b>

### Personal TIC / Personal total

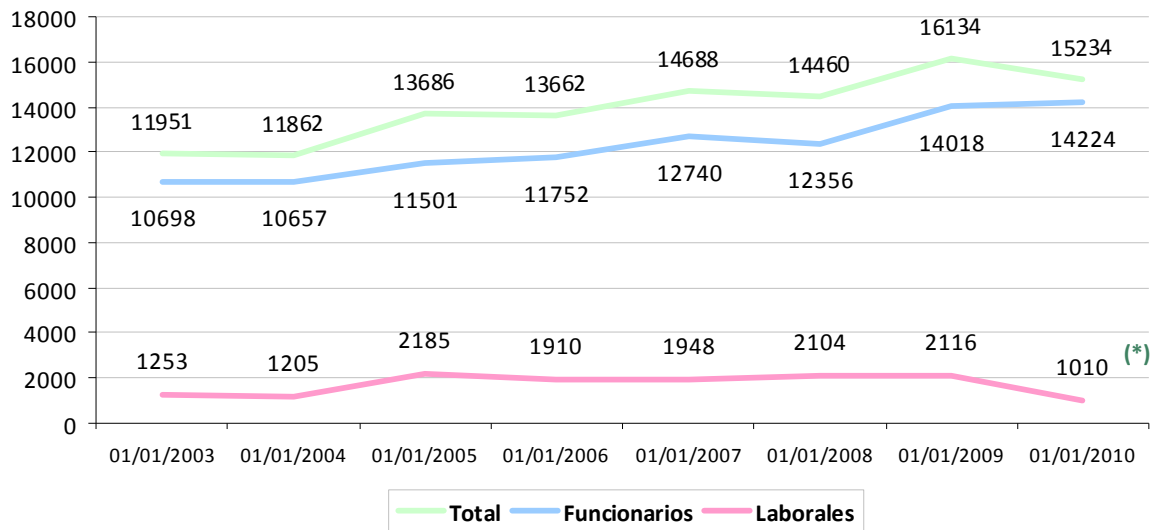
Tabla 3.33 · 01/01/ 2010

Ministerios	Personal TIC (*)	Personal Total	Personal TIC/ Personal Total
Política Territorial	71	462	15,37%
Industria, Turismo y Comercio	795	6.672	11,92%
Igualdad	44	508	8,66%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	758	10.713	7,08%
Economía y Hacienda	3.296	47.626	6,92%
Vivienda	31	510	6,08%
Presidencia	854	14.106	6,05%
Trabajo e Inmigración	2.259	47.612	4,74%
Sanidad y Política Social	235	6.455	3,64%
Asuntos Exteriores y Cooperación	264	7.859	3,36%
Cultura	166	5.219	3,18%
Ciencia e Innovación	409	17.294	2,36%
Educación	221	9.664	2,29%
Defensa	3.128	159.457	1,96%
Interior	2.044	172.789	1,18%
Justicia	269	26.292	1,02%
Fomento	390	40.269	0,97%
<b>Total</b>	<b>15.234</b>	<b>573.507</b>	<b>2,66%</b>

(\*) No se incluyen datos de Entidades Públicas Empresariales

### Personal TIC · Evolución

#### Gráfico 3.26 · Administración Estado



(\*) No se incluyen datos de Entidades Públicas Empresariales

Las tablas 3-34 y 3-35 presentan indicadores sobre formación en TIC por empleado público.

El número de asistentes a cursos TIC por cada 100 empleados públicos arroja una media de 7. La cifra de empleados formados en TIC por cada 100 empleados públicos es inferior a esta pues se contabilizan asistentes a cursos pudiendo un empleado haber asistido a más de un curso.

La mayor parte de la formación se imparte de forma presencia pero encontramos que de esa media de 7 asistentes por 100 empleados dos lo hicieron a través de cursos on line.

Por Ministerios Presidencia (donde se contabilizan los cursos del INAP) encabeza la tabla, seguido de Vivienda, departamento con muy poco personal e Industria, Turismo y Comercio.

El porcentaje de asistentes a cursos on line del INAP es notable, siendo también importante en el departamento de Industria, Turismo y Comercio.

La media de horas de formación en TIC por empleado público no alcanza la cifra de 2, con una variabilidad grande entre departamentos y las cifras más bajas, como es de esperar en los departamentos con mayor número de empleados.

### Formación en TIC. Asistentes.

Tabla 3.34 · 01/01/2010

Ministerios	Asistentes a cursos on line/por 100 empleados	Asistentes a cursos semipresenciales / por 100 empleados	Asistentes a cursos presenciales / por 100 empleados	Asistentes totales /por 100 empleados
Presidencia	28	1	34	62
Vivienda	0	0	45	45
Industria, Turismo y Comercio	16	4	23	43
Justicia	1	0	18	19
Cultura	1	0	17	18
Asuntos Exteriores y Cooperación	9	0	8	17
Trabajo e Inmigración	3	0	12	15
Ciencia e Innovación	3	0	11	13
Sanidad y Política Social	0	0	11	11
Economía y Hacienda	4	0	5	9
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	0	0	6	6
Educación	0	0	5	5
Fomento	0	0	4	4
Interior	2	0	1	2
Igualdad	0	0	1	1
Defensa	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

### Formación en TIC. Horas.

Tabla 3.35 · 01/01/2010

Ministerios	Horas on line/ nº empleados	Horas Semipresenciales /nº empleados	Horas presenciales /nº empleados	Horas totales /nº empleados
Presidencia	5,57	1,16	7,93	14,66
Asuntos Exteriores y Cooperación	4,59	0,00	1,84	6,43
Vivienda	0,00	0,00	5,22	5,22
Industria, Turismo y Comercio	2,69	0,03	1,72	4,43
Cultura	0,26	0,00	3,62	3,88
Ciencia e Innovación	1,21	0,02	2,59	3,82
Economía y Hacienda	1,15	0,00	1,36	2,50
Justicia	0,38	0,00	2,07	2,45
Trabajo e Inmigración	0,59	0,00	1,36	1,95
Sanidad y Política Social	0,00	0,00	1,85	1,85
Interior	0,92	0,00	0,28	1,20
Educación	0,00	0,00	1,03	1,03
Fomento	0,09	0,05	0,77	0,91
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	0,00	0,00	0,70	0,70
Igualdad	0,00	0,00	0,24	0,24
Defensa	0,00	0,00	0,18	0,18
<b>Total</b>	<b>0,71</b>	<b>0,03</b>	<b>0,92</b>	<b>1,66</b>

### 3.7. LA INFORMÁTICA EN ESPAÑA. CIFRAS COMPARATIVAS

**Fuente:**

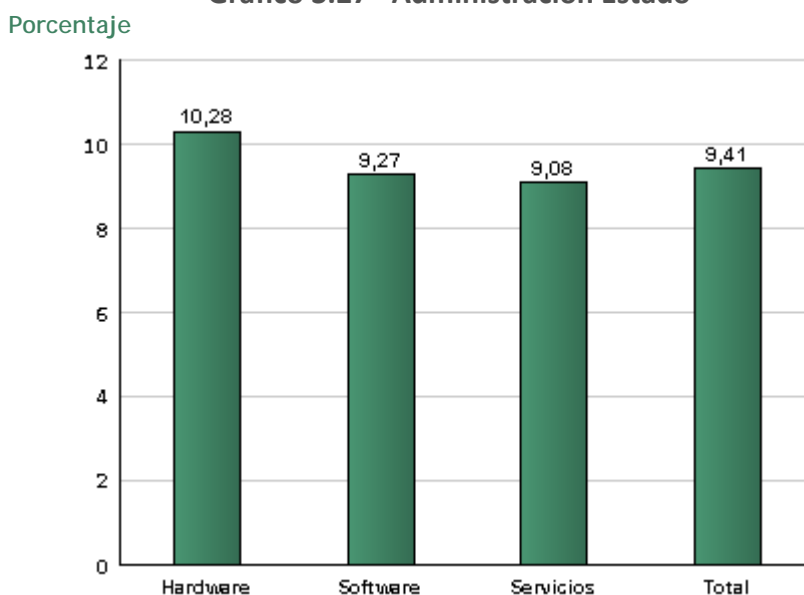
"Las Tecnologías de la Información en España 2009" (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y AETIC (Asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información y telecomunicaciones en España)).

El gráfico 3-27 recoge la participación de la demanda de bienes y servicios informáticos de la Administración General del Estado respecto al mercado interior neto.

A nivel global la cuota se incrementa, respecto a la alcanzada en la pasada edición, de forma notable, en 1,5 puntos hasta situarse en 9,4. El incremento es especialmente importante en el mercado de hardware (un 33%), aunque se produce en los tres segmentos analizados.

#### Demanda T.I. Admón Estado/ Mercado Interior Neto · Año 2009

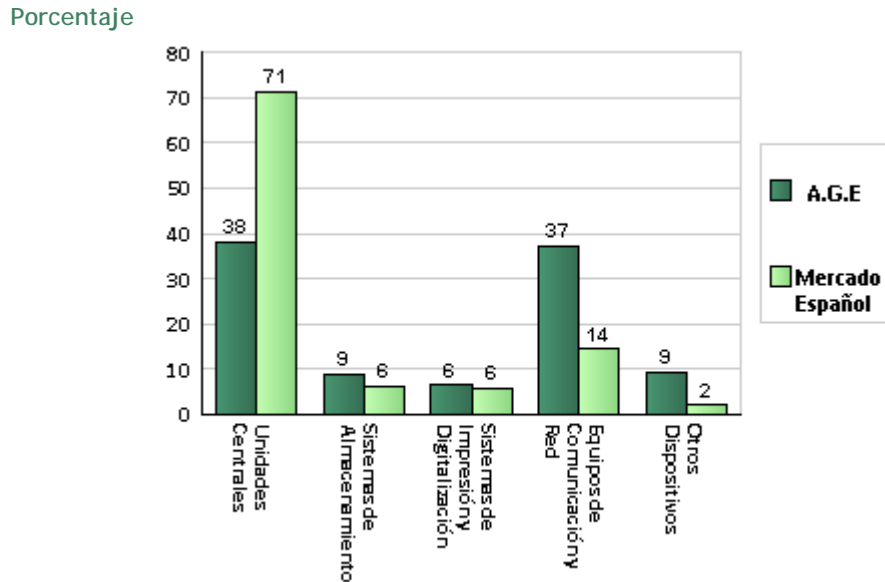
Gráfico 3.27 · Administración Estado



En el gráfico 3-28 comparamos la estructura del gasto en equipo físico en el ámbito de la Administración General del Estado y del mercado español. Al igual que observábamos en ediciones anteriores, el porcentaje destinado a unidades centrales es bastante superior en el conjunto nacional mientras la Administración General del Estado destina mayor porcentaje que el resto del mercado a hardware de red y comunicaciones.

### Equipo físico · Estructura del gasto · Año 2009

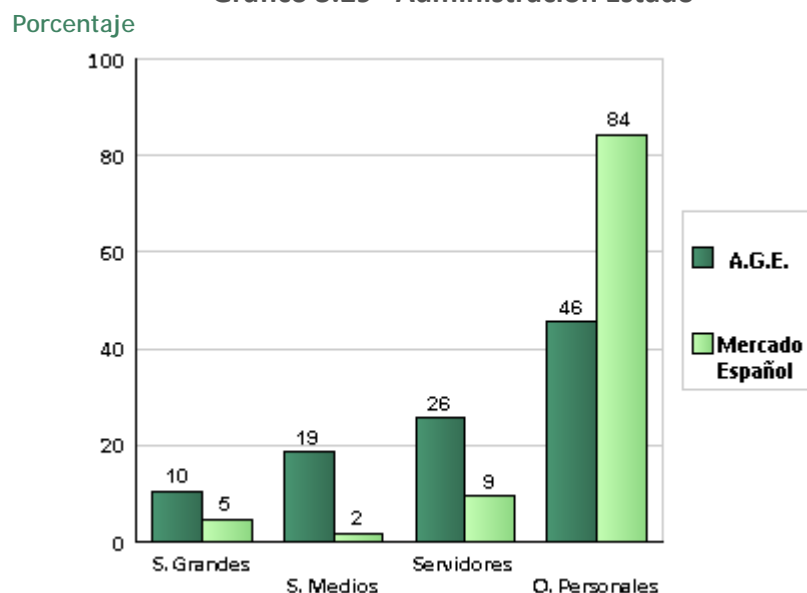
Gráfico 3.28 · Administración Estado



Desglosamos en el gráfico 3-29 el gasto en unidades centrales por segmentos del parque en el conjunto del mercado español y en la Administración General del Estado. Como es lógico, al incluir el mercado español el ámbito doméstico, el porcentaje de gasto en sistemas multiusuario continúa siendo mucho más elevado en la Administración General del Estado (55%) que en el mercado español (16%).

### Unidades centrales · Distribución del gasto · Año 2009

Gráfico 3.29 · Administración Estado

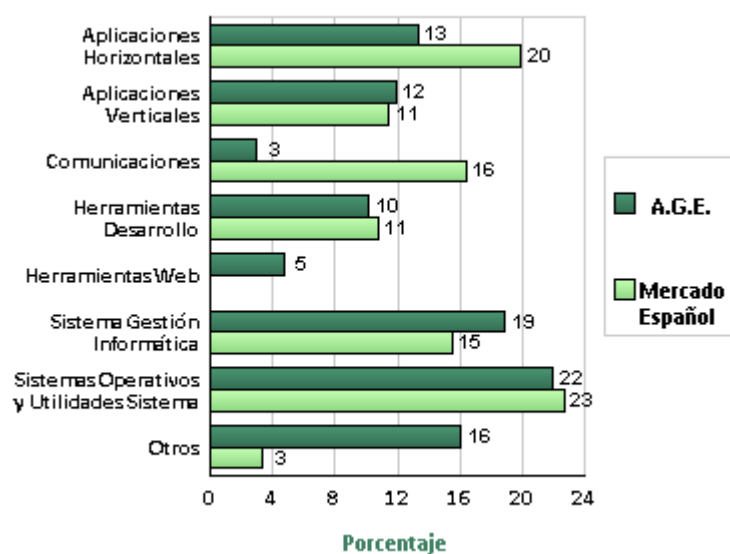




Pasando a la partida de gastos en software (gráfico 3-30), nuevamente el apartado de sistemas operativos alcanza el mayor porcentaje de inversión, tanto en la Administración General del Estado como en el mercado español, con porcentajes prácticamente iguales (22% y 23%).

### Software · Distribución del gasto · Año 2009

Gráfico 3.30 · Administración Estado



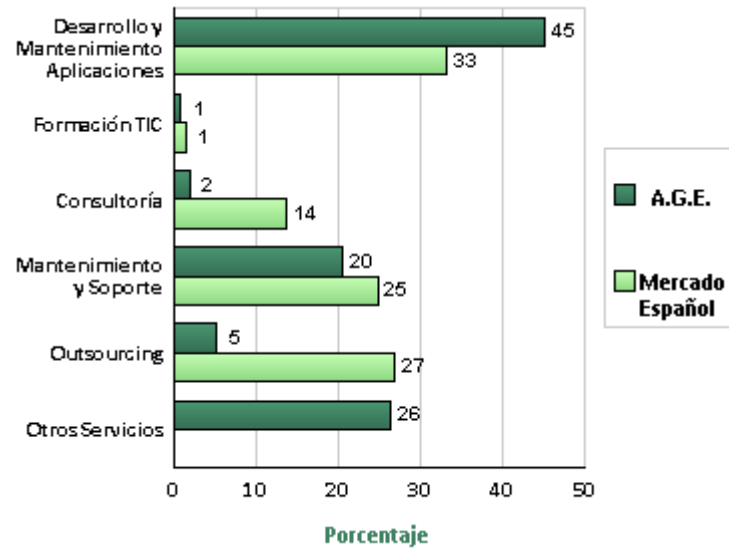
Acabamos este apartado presentando la estructura del gasto en servicios informáticos en la Administración General del Estado y en el mercado español (gráfico 3-31).

La estructura en ambos casos es muy similar a la observada la pasada edición. El 45% de los gastos en la Administración General del Estado se destinan al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones siendo esta la partida mayoritaria también en el mercado español aunque con un porcentaje de participación menor (33%).

Los gastos en consultoría y explotación son mucho mayores para el conjunto nacional mientras en ambos casos el gasto en servicios de soporte y mantenimiento son, aproximadamente, la cuarta parte del total.

### Servicios informáticos · Estructura del gasto · Año 2009

Gráfico 3.31 · Administración Estado



### 3.8. LA ADMINISTRACIÓN EN RED

Agrupamos en esta sección un conjunto de indicadores que analizan el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración General del Estado.

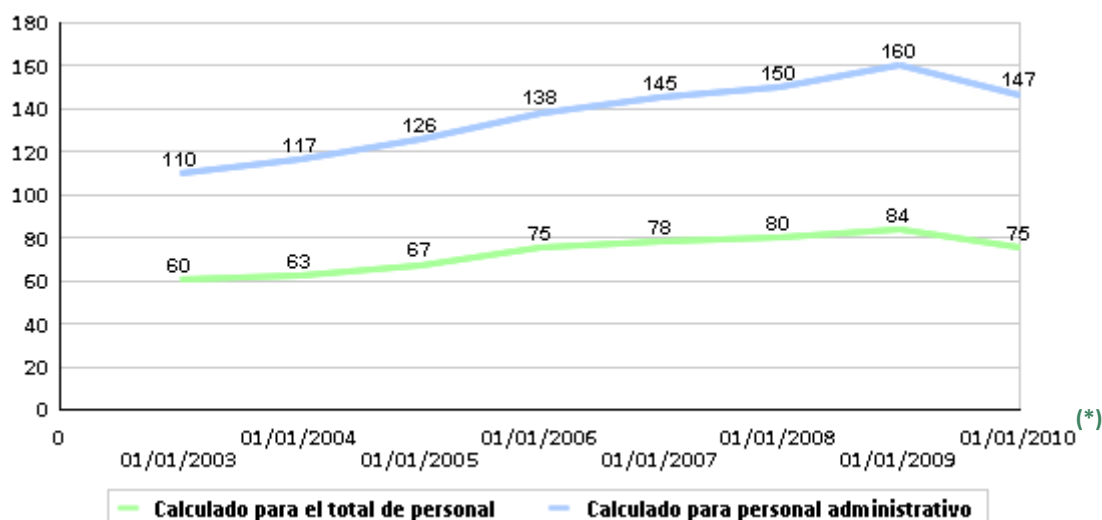
#### 3.8.1 Ordenadores personales por 100 empleados públicos

Observamos en el gráfico 3-32 la evolución de este indicador en los últimos 8 años. A 1 de enero de 2010 la media de ordenadores por 100 empleados públicos en el conjunto de la Administración General del Estado se sitúa en 75. El descenso ya comentado del número de ordenadores personales recogido en el estudio de este año, debido en parte al nuevo censo llevado a cabo, sitúa el indicador 9 puntos por debajo de la cifra observada el pasado año.

Calculando el indicador solo para el personal administrativo, excluyendo Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, personal docente y personal sanitario, el indicador se eleva a 147 ordenadores por 100 empleados públicos.

Una cifra superior a 100 se explica porque en el cociente están incluidos no solo los ordenadores de sobremesa del personal, sino también los de las aulas de formación, los portátiles y terminales móviles.

**Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos · Evolución**  
**Gráfico 3.32 · Administración Estado**



(\*) En esta edición se llevó a cabo un nuevo censo de equipos

### 3.8.2 Conectividad

La tabla 3-36 muestra el porcentaje de conexión a intranet e Internet de los ordenadores personales.

El grado de conexión a intranet se ha incrementado del 78% en la pasada edición al 83% actual. La conexión de PCs a Internet presenta un importante incremento en esta edición situándose en el 80%. Varios ministerios cuentan con todos sus equipos conectados.

#### Conectividad de los Ordenadores Personales

Tabla 3.36 · 01/01/2010

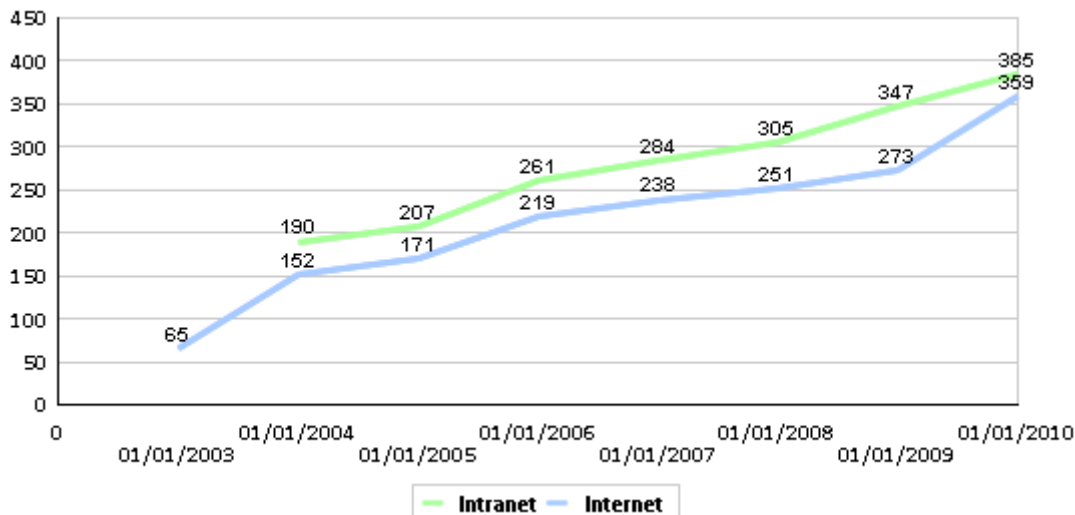
Ministerios	% ordenadores personales conectados a Intranet	% ordenadores personales conectados a Internet
Asuntos Exteriores y Cooperación	100%	93%
Ciencia e Innovación	99%	99%
Cultura	91%	91%
Defensa	92%	90%
Economía y Hacienda	96%	95%
Educación	100%	100%
Fomento	66%	66%
Igualdad	100%	100%
Industria, Turismo y Comercio	94%	94%
Interior	90%	53%
Justicia	97%	97%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	67%	81%
Política Territorial	100%	100%
Presidencia	100%	100%
Sanidad y Política Social	97%	95%
Trabajo e Inmigración	87%	87%
Vivienda	100%	100%
<b>Total</b>	<b>83 %</b>	<b>80 %</b>

El gráfico 3-33 muestra la evolución del número de ordenadores personales con acceso a Internet e intranet. En esta edición el porcentaje de incremento se sitúa en el 11% para los PCs con acceso a intranet y en el 32 para los PCs con acceso a Internet.

### Ordenadores personales con acceso a Internet/Intranet · Evolución

Gráfico 3.33 · Administración Estado

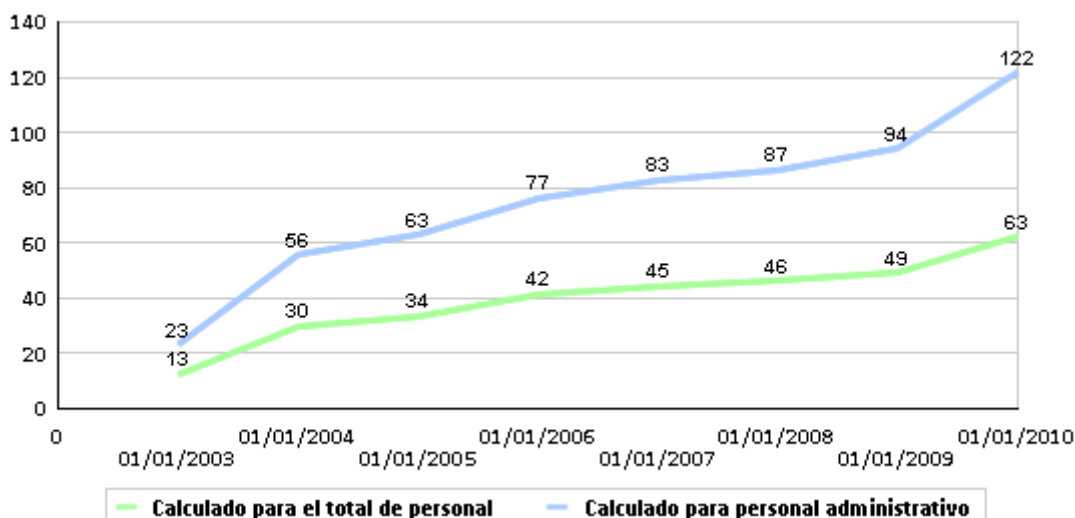
Miles de unidades



El siguiente gráfico (3-34) muestra la evolución del cociente ordenadores con acceso a Internet por 100 empleados públicos. El indicador se incrementa a nivel global de forma muy notable hasta situarse en 63. Si calculamos el indicador descontando el personal no administrativo (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, personal docente y personal sanitario), el cociente sube a 122.

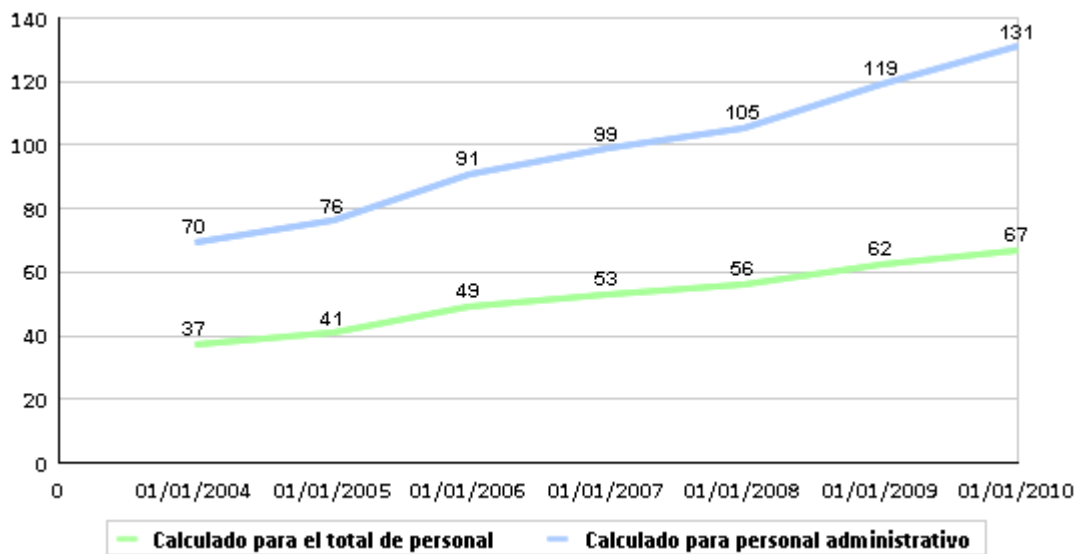
### Ordenadores con acceso a Internet por cada 100 empleados públicos · Evolución

Gráfico 3.34 · Administración Estado



En el gráfico 3-35 observamos que la cifra de ordenadores con acceso a intranet por 100 empleados públicos se sitúa en 67, cinco puntos más que en la pasada edición, siguiendo la progresión observada en los últimos años. Restringiéndonos al personal administrativo (excluyendo Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, personal docente y personal sanitario) la cifra supera los 130.

**Ordenadores con acceso a Intranet por cada 100 empleados públicos · Evolución**  
**Gráfico 3.35 · Administración Estado**



### 3.8.3 Firma electrónica

La tabla 3-37 nos muestra la distribución de empleados con firma electrónica por Departamentos y su porcentaje sobre el total de empleados públicos.

La cifra total se eleva a 231.836 empleados con firma electrónica, un 40% del total de empleados públicos.

El 66% de los empleados con firma electrónica se corresponde al Ministerio de Interior, gracias a la amplia difusión de la firma electrónica en Policía y Guardia Civil . El porcentaje de empleados con firma electrónica sobre el total es también importante en ministerios como Política Territorial, Presidencia, industria, Turismo y Comercio o Justicia.

### Firma electrónica

Tabla 3.37- 01/01/2010

Ministerios	Nº Empleados con Firma Electrónica	%sobre el total de empleados Públicos
Política Territorial	450	97%
Interior	154.387	89%
Presidencia	10.164	72%
Industria, Turismo y Comercio	4.303	64%
Justicia	15.386	59%
Economía y Hacienda	11.362	24%
Trabajo e Inmigración	8.600	18%
Sanidad y Política Social	1.099	17%
Defensa	24.037	15%
Cultura	327	6%
Ciencia e Innovación	530	3%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	282	3%
Fomento	1.052	3%
Asuntos Exteriores y Cooperación	188	2%
Vivienda	10	2%
Educación	4	0%
<b>Total</b>	<b>232.181</b>	<b>40%</b>

### 3.8.4 Teletrabajo

Incluimos por primera vez datos de empleados con teletrabajo en este informe. A efectos de este estudio se tienen en cuenta únicamente los empleados que realizan toda o parte de su jornada laboral fuera del centro de trabajo, accediendo a los sistemas de información de la Administración.

Como vemos en la tabla 3-38 es un tema muy poco extendido en la administración. Tan solo alcanza a 1.346 empleados que no suponen ni el 0,3% del total, menos del 1% aunque consideremos solo el personal administrativo.

#### Empleados con teletrabajo

Tabla 3.38 · 01/01/2010

Ministerios	Nº Empleados con Teletrabajo	%sobre el total de empleados Públicos
Política Territorial	18	3,90%
Economía y Hacienda	971	2,04%
Industria, Turismo y Comercio	52	0,78%
Sanidad y Política Social	45	0,70%
Justicia	100	0,38%
Presidencia	45	0,32%
Asuntos Exteriores y Cooperación	20	0,25%
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	21	0,20%
Fomento	71	0,18%
Defensa	3	0,00%
<b>Total</b>	<b>1.346</b>	<b>0.23%</b>



### 3.9. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El número de sitios web censados en el Sistema de Información REINA en esta edición se sitúa en 661 (tabla 3-39). Como ya hemos comentado en anteriores ediciones esta cifra tan elevada se debe al importante número de sitios web correspondientes a Consulados, Embajadas, Delegaciones del Instituto Cervantes y Centros del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

#### Sitios Web

Tabla 3.39 · 01/01/2010

Ministerios	Sitios Web	Sedes electrónicas
Ciencia e Innovación	369	0
Asuntos Exteriores y Cooperación	75	0
Fomento	44	0
Industria, Turismo y Comercio	42	0
Economía y Hacienda	19	7
Defensa	17	0
Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	17	0
Sanidad y Política Social	17	0
Presidencia	11	0
Interior	10	0
Cultura	9	0
Educación	8	0
Igualdad	8	0
Justicia	7	0
Trabajo e Inmigración	5	1
Vivienda	2	0
Política Territorial	1	0
<b>Total</b>	<b>661</b>	<b>8</b>

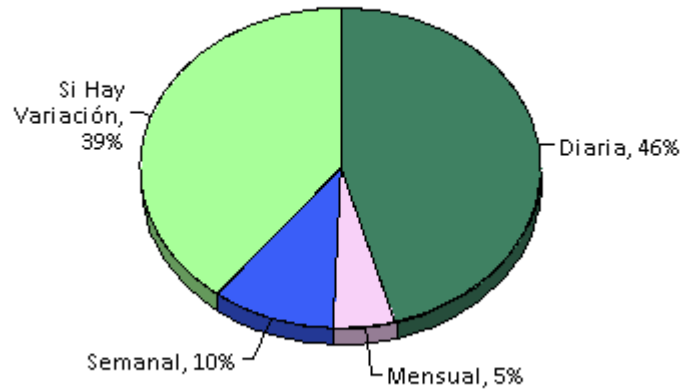
A la hora de analizar las características de las webs de la Administración General del Estado prescindimos de los sitios antes señalados para mejorar la representatividad de todos los Ministerios.

Analizamos así 258 webs al quedar reducido el número de sitios de Asuntos Exteriores y Cooperación y Ciencia e Innovación a 7 y 34 respectivamente.

El gráfico 3-36 recoge la frecuencia de actualización de los sitios web. Un 46% se actualiza diariamente y un 39% cuando hay alguna variación. Más alejado queda el porcentaje de las webs que se actualizan semanalmente (10%) y mensualmente (5%).

**Sitios Web · Frecuencia de actualización · 01/01/2010**

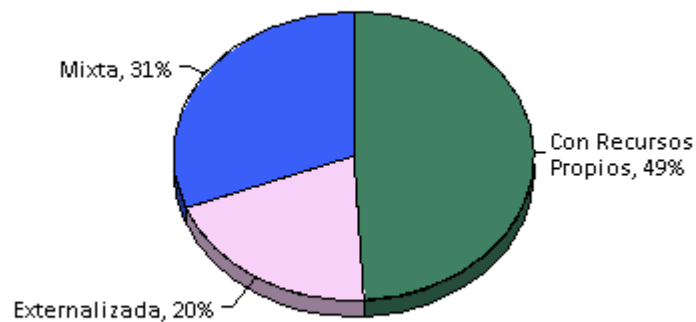
**Gráfico 3.36 · Administración Estado**



El 49% de los sitios web se mantiene con recursos propios, un 20% tiene el mantenimiento externalizado y el 31% tienen un tipo de mantenimiento mixto con recursos propios y externalizados (gráfico 3-37).

**Sitios Web · Modalidad de explotación · 01/01/ 2010**

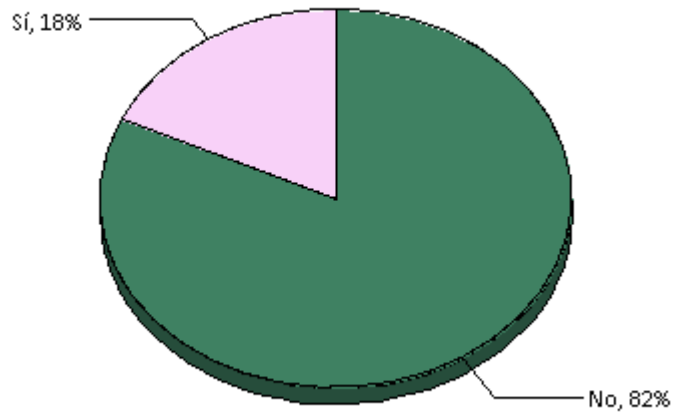
**Gráfico 3.37 · Administración Estado**



El porcentaje de sitios web seguros continúa en una proporción del 18% (gráfico 3-38).

### Sitios Web · Porcentaje de sitios seguros (https://) · 01/01/ 2010

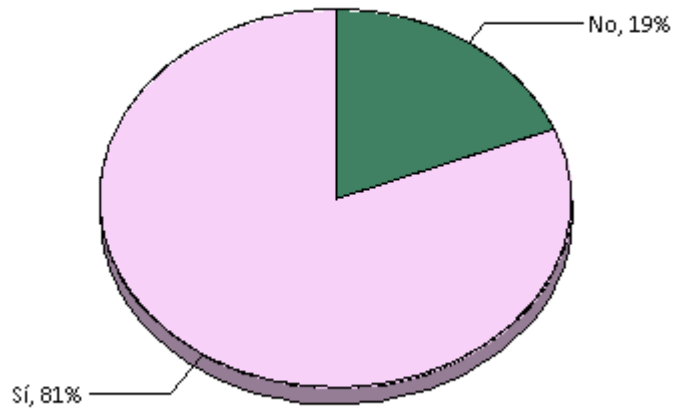
Gráfico 3.38 · Administración Estado



El 81% de los sitios cumple normas de usabilidad (gráfico 3-39), es decir facilitan, a nivel de comprensión y ejecución, la utilización y manejo del sitio Web.

### Sitios Web · Normas de usabilidad · 01/01/ 2010

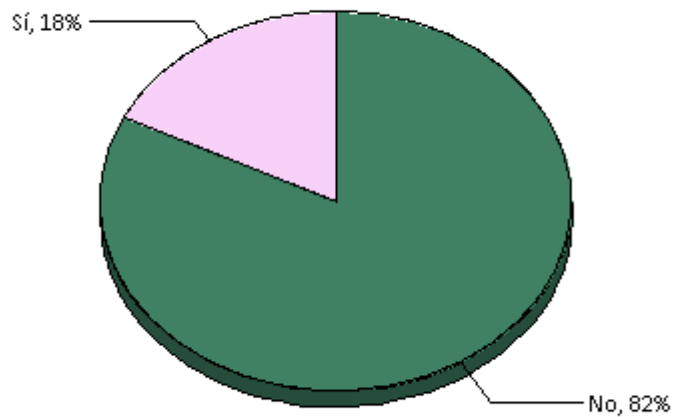
Gráfico 3.39 · Administración Estado



Según se recoge en el gráfico 3-40, el 18% de los sitios web de la administración del estado cuenta con certificado de página que confirma la identidad y fiabilidad de la misma.

**Sitios Web · Certificado de páginas · 01/01/ 2010**

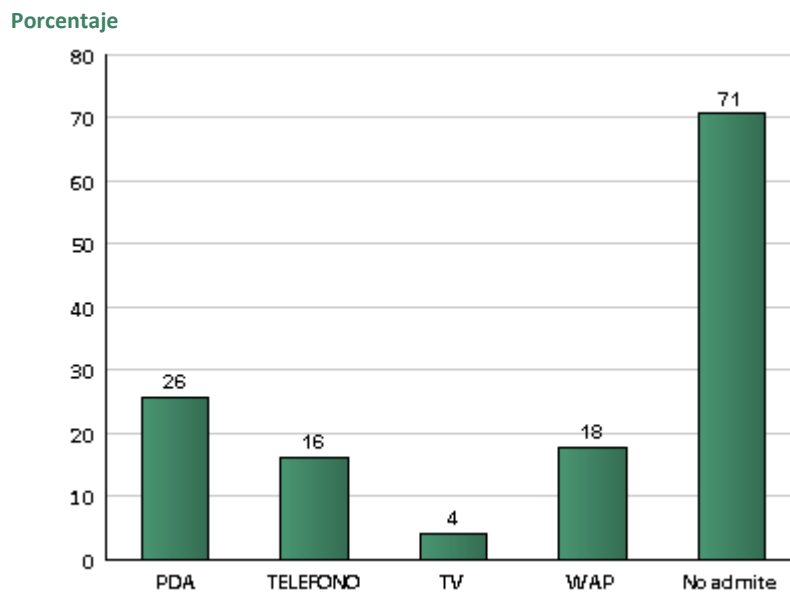
**Gráfico 3.40 · Administración Estado**



El gráfico 3-41 recoge la posibilidad de acceso a los sitios web mediante dispositivos alternativos. Desciende al 71% el porcentaje de sitios que no admiten ninguna forma alternativa de acceso, mientras se incrementa hasta el 26% el porcentaje de sitios accesibles mediante PDA.

**Sitios Web · Dispositivos alternativos de acceso · 01/01/ 2010**

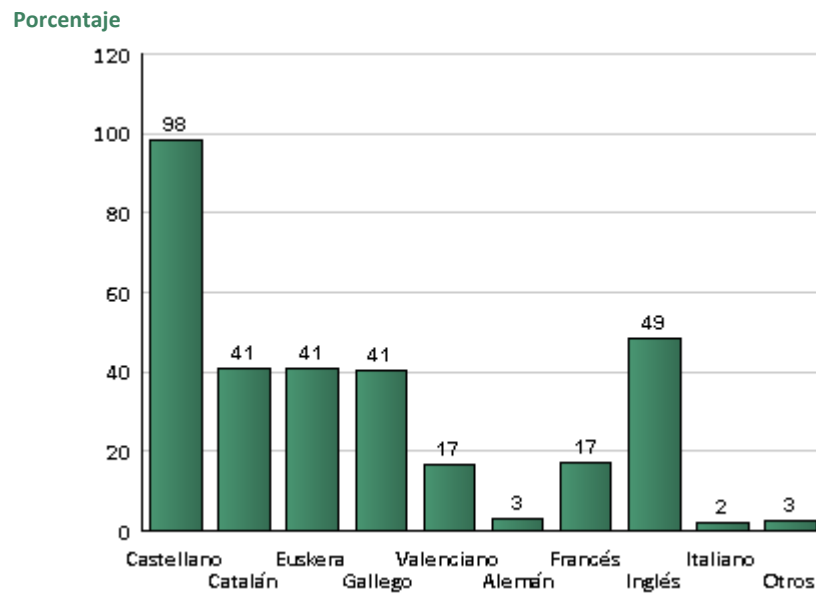
**Gráfico 3.41 · Administración Estado**



Por último, vemos en el gráfico 3-42 que se incrementa ligeramente el número de sitios web disponibles en otros idiomas, encontrándose traducidos un 49% al inglés y un 41% a varias lenguas cooficiales.

### Sitios Web · Idiomas · 01/01/ 2010

Gráfico 3.42 · Administración Estado





**· ADMINISTRACIÓN LOCAL**





## 4. ADMINISTRACIÓN LOCAL

### 4.1. GASTOS TIC

En 2009, el gasto total en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local se situó en 951.792.000 euros, como se muestra en la tabla 4-1, de los cuales un 23 % (algo más de 220 millones de euros) corresponde a gastos en telecomunicaciones y el 77% restante a gastos informáticos. Es importante tener en cuenta que los gastos en telecomunicaciones recogidos en este apartado solo incluyen gastos de transmisión de voz y de datos, y no gastos en hardware de comunicaciones que van incluidos en concepto de gastos de hardware del apartado de gastos informáticos.

### Gastos TIC

Tabla 4.1 · Año 2009

Corporaciones Locales	Gastos Informáticos		Telecomunicaciones		Total
	Miles €	% H.	Miles €	% H.	Miles €
Diputaciones, Consejos y Cabildos	172.590	85%	30.203	15%	202.793
MUNICIPALIDADES					
>500.000 Hab.	154.155	85%	26.195	15%	180.350
100.000 a 500.000 Hab.	139.155	81%	32.525	19%	171.680
30.000 a 100.000 Hab.	104.897	73%	39.555	27%	144.451
10.000 a 30.000 Hab.	88.491	70%	38.619	30%	127.110
1.000 a 10.000 Hab.	64.033	58%	46.092	42%	110.125
500 a 1.000 Hab.	8.055	53%	7.227	47%	15.282
<b>Total</b>	<b>731.376</b>	<b>77%</b>	<b>220.416</b>	<b>23%</b>	<b>951.792</b>

%H.: Porcentaje horizontal

Como en ediciones anteriores, del estudio de la estructura del gasto por estratos, se deduce que los municipios pequeños destinan mayor porcentaje de gasto TIC a telecomunicaciones que los municipios grandes y las diputaciones, aunque en esta ocasión se observa que entre los municipios de menos de 10.000 habitantes se ha experimentado un incremento de gasto en telecomunicaciones respecto a años anteriores.

La tabla 4-2 nos muestra el porcentaje que representan los gastos TIC respecto al presupuesto total de las entidades locales (capítulos 1+2+6). El porcentaje global se sitúa en un 1,75 %, que representa un decremento de 16 centésimas respecto a 2007. Por estratos, el decremento más acusado lo experimentan las entidades supramunicipales (un punto sobre el dato de 2007) y únicamente en las entidades de menos de 1.000 habitantes se experimenta una ligera subida.

El gráfico 4-1 recoge el gasto TIC por número de habitantes de cada uno de los estratos municipales. El índice global supera el 16% lo que significa un incremento respecto a la edición anterior. Casi todos los estratos experimentan subidas, excepto el correspondiente a municipios de entre 1.000 y 10.000 habitantes que ha experimentado un retroceso respecto al año 2007.

### Gastos TIC / Presupuesto Total (Capítulo 1+2+6)

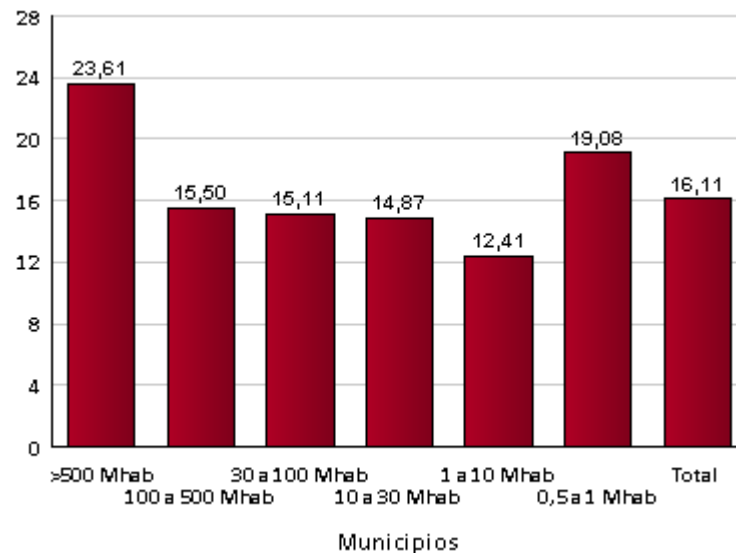
Tabla 4.2 · Año 2009

Corporaciones Locales		Gastos TIC (Miles €)	Presupuesto Total (Cap. 1+2+6) (Miles €)	Gastos TIC / Pres. Total (%)
Diputaciones, Consejos y Cabildos		202.793	6.295.003	3,22%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	180.350	8.209.559	2,20%
	100.000 a 500.000 Hab.	171.680	10.554.696	1,63%
	30.000 a 100.000 Hab.	144.451	9.331.327	1,55%
	10.000 a 30.000 Hab.	127.110	7.771.376	1,64%
	1.000 a 10.000 Hab.	110.125	10.947.303	1,01%
	500 a 1.000 Hab.	15.282	1.244.216	1,23%
<b>Total</b>		<b>951.792</b>	<b>54.353.480</b>	<b>1,75%</b>

### Gastos TIC / Número de habitantes · Año 2009

Gráfico 4.1 · Administración local

Euros por habitante



## 4.2. GASTOS INFORMÁTICOS

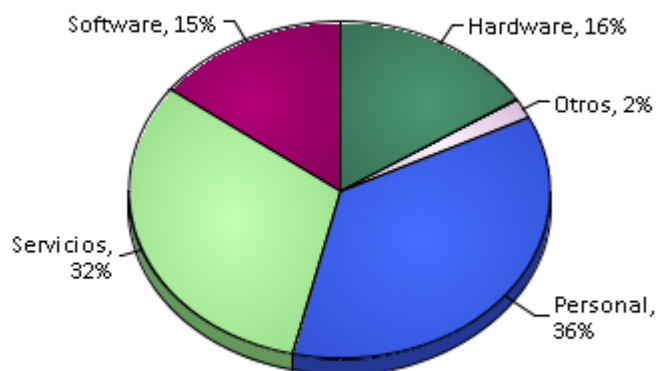
La cuantía de gasto informático de la Administración Local se sitúa, para 2009, en 731.376 millones de euros, lo que supone un decremento de un 2,6 % respecto a la cifra de 2007, aunque es necesario tener en cuenta, como se ha señalado en el apartado 2.2, que en esta ocasión no constan los datos de 10 diputaciones.

En el gráfico 4-2 se muestran los porcentajes de distribución del gasto. La estructura del gasto es muy similar a la de años anteriores, con un leve incremento del porcentaje de gastos de software compensado con el descenso en el porcentaje de gastos de hardware.

### Gastos Informáticos · Año 2009

Gráfico 4.2 · Administración local

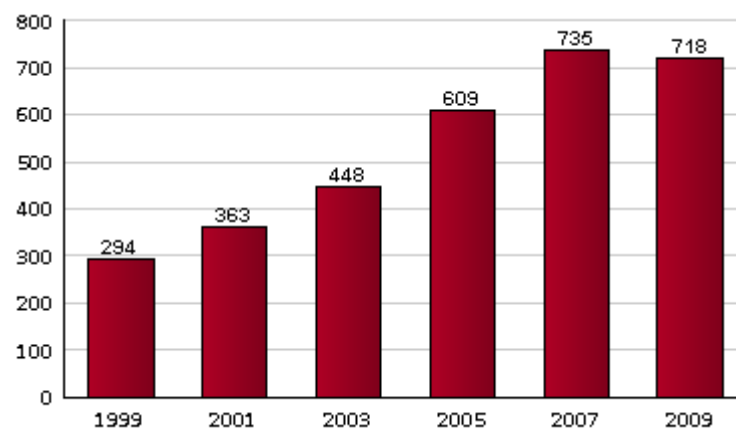
Total: 731.376



### Gastos informáticos (Evolución)

Gráfico 4.3 · Administración local

Millones de Euros



En el gráfico 4-3 se muestra la evolución del gasto informático en los últimos años en los que se observa un incremento continuo a excepción del año objeto de estudio, como ya se han indicado.

La tabla 4-3 muestra la distribución del gasto por estrato y partidas. Aunque, como en ediciones anteriores la mayor parte del gasto corresponde a diputaciones, consejos y cabildos (23,6%), se observa una disminución significativa respecto a 2007 (30%), debido, como se ha dicho a la falta de datos de algunas entidades. Mientras, los municipios de más de 100.000 habitantes alcanzan el 40% del gasto informático total, frente al 34% de la edición anterior. Estos municipios suponen el 52% del gasto en el ámbito municipal. Otro estrato que ha experimentado decremento de gasto es el de los municipios de menos de 10.000 habitantes.

## Gastos Informáticos

Tabla 4.3 · Año 2009

Miles de Euros

Corporaciones Locales		Hardware	Software	Personal	Servicios	Otros	Total
Diputaciones, Consejos y Cabildos		33.388	29.941	39.847	65.723	3.691	172.590
M U N I C I P A L I T A D O S	>500.000 Hab.	15.454	23.794	59.789	52.494	2.624	154.155
	100.000 a 500.000 Hab.	21.621	20.588	48.776	45.656	2.513	139.155
	30.000 a 100.000 Hab.	18.369	13.866	48.501	22.592	1.568	104.897
	10.000 a 30.000 Hab.	16.463	14.148	29.990	26.263	1.627	88.491
	1.000 a 10.000 Hab.	9.190	4.406	33.454	16.132	850	64.033
	500 a 1.000 Hab.	2.284	1.335	1.473	2.779	183	8.055
<b>Total</b>		<b>116.771</b>	<b>108.079</b>	<b>261.831</b>	<b>231.640</b>	<b>13.056</b>	<b>731.376</b>

Del análisis de la distribución de los gastos informáticos por estratos (tabla 4-4), podemos destacar:

- Los gastos de personal acaparan el mayor porcentaje de gastos en todos los estrados de municipios de más de 10.000 habitantes, siendo especialmente significativa en el caso de municipios entre 1.000 y 10.000 habitantes, donde ha experimentado un ascenso.
- Los municipios pequeños continúan centrando el gasto en hardware y servicios. Se observa un incremento de gasto software frente al gasto de personal.
- En los gastos de diputaciones, consejos y cabildos se ha experimentado un incremento en las partidas de hardware y, especialmente software, en detrimento de las partidas de personal y de servicios.

## Estructura del gasto informático

Tabla 4.4 · Año 2009

Corporaciones Locales		Hardware	Software	Personal	Servicios	Otros
Diputaciones, Consejos y Cabildos		19%	17%	23%	38%	2%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	10%	15%	39%	34%	2%
	100.000 a 500.000 Hab.	16%	15%	35%	33%	2%
	30.000 a 100.000 Hab.	18%	13%	46%	22%	1%
	10.000 a 30.000 Hab.	19%	16%	34%	30%	2%
	1.000 a 10.000 Hab.	14%	7%	52%	25%	1%
	500 a 1.000 Hab.	28%	17%	18%	35%	2%
<b>Total</b>		<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>36%</b>	<b>32%</b>	<b>2%</b>

El indicador gastos de hardware / gastos de personal que se desarrolla en la tabla 4-5, ha sufrido una importante disminución respecto a la edición anterior. Aunque se ha incrementado notablemente en las diputaciones, consejos y cabildos y en los municipios entre 100.000 y 500.000 habitantes, ha disminuido de forma significativa en el resto de los estratos, especialmente en el de los municipios entre 1.000 y 10.000 habitantes.

### Gastos hardware / Gastos personal (Hardware Index)

Tabla 4.5 · Año 2009

Corporaciones Locales		Gastos Hardware (Miles €)	Gastos Personal (Miles €)	Hardware Index
Diputaciones, Consejos y Cabildos		33.388	39.847	0,84
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	15.454	59.789	0,26
	100.000 a 500.000 Hab.	21.621	48.776	0,44
	30.000 a 100.000 Hab.	18.369	48.501	0,38
	10.000 a 30.000 Hab.	16.463	29.990	0,55
	1.000 a 10.000 Hab.	9.190	33.454	0,27
	500 a 1.000 Hab.	2.284	1.473	1,55
<b>Total</b>		<b>116.771</b>	<b>261.831</b>	<b>0,45</b>

La relación entre los gastos informáticos y el presupuesto total (cap. 1+2+6) ha disminuido 15 centésimas a nivel global. El decremento se experimenta en todos los estratos, siendo más notable en el caso de las diputaciones, consejos y cabildos. En la tabla 4-6 se muestra cómo se distribuye el porcentaje por estratos, y se observa que éste es mayor según se eleva el tamaño de la entidad local.

En la elaboración del indicador se utilizan cifras relativas a créditos iniciales del presupuesto de gastos de las distintas entidades.

## Gastos informáticos / Presupuesto total (Capítulo 1+2+6)

Tabla 4.6 · Año 2009

Corporaciones Locales		Gastos Informáticos (Miles €)	Presupuesto Total (Cap. 1+2+6) (Miles €)	Gastos Inf./ Pres. Total (%)
Diputaciones, Consejos y Cabildos		172.590	6.295.003	2,74%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	154.155	8.209.559	1,88%
	100.000 a 500.000 Hab.	139.155	10.554.696	1,32%
	30.000 a 100.000 Hab.	104.897	9.331.327	1,12%
	10.000 a 30.000 Hab.	88.491	7.771.376	1,14%
	1.000 a 10.000 Hab.	64.033	10.947.303	0,58%
	500 a 1.000 Hab.	8.055	1.244.216	0,65%
<b>Total</b>		<b>731.376</b>	<b>54.353.480</b>	<b>1,35%</b>

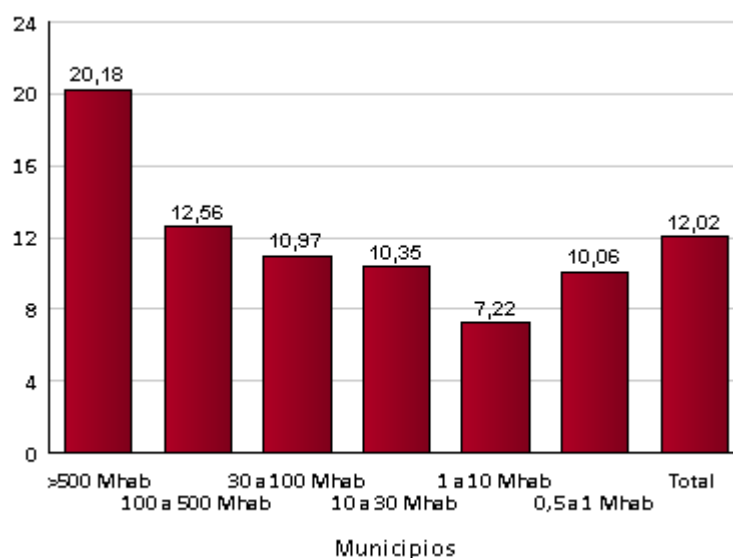
El gráfico 4-4 representa la media de gasto informático por habitante en el ámbito municipal, que, a nivel global se sitúa en 12,02. Ha experimentado un ligero incremento respecto a 2007, y es así en todos los estratos, excepto el de municipios entre 1.000 y 10.000 habitantes. El aumento más destacado corresponde a los municipios de más de 500.000 habitantes.

En la comparación por estratos se observa que el valor aumenta con el tamaño de los municipios. La cantidad correspondiente a los municipios de más de 500.000 habitantes duplica la de los municipios más pequeños.

## Gastos informáticos / Número habitantes · Año 2009

Gráfico 4.4 · Administración local

Euros por habitante



### 4.3. PARQUE INFORMÁTICO

A continuación se presenta la distribución de los equipos informáticos por tipos y estratos (tabla 4-7). A destacar el esfuerzo de dotación en sistemas grandes y medios de los municipios entre 100.000 y 500.000 habitantes.

En el gráfico 4-5 se muestra la evolución en el terreno de los ordenadores personales, en la que se continúa observando una ralentización en el incremento de las cifras.

Por estratos, los incrementos menos significativos han sido en los municipios entre 1.000 y 30.000 habitantes.

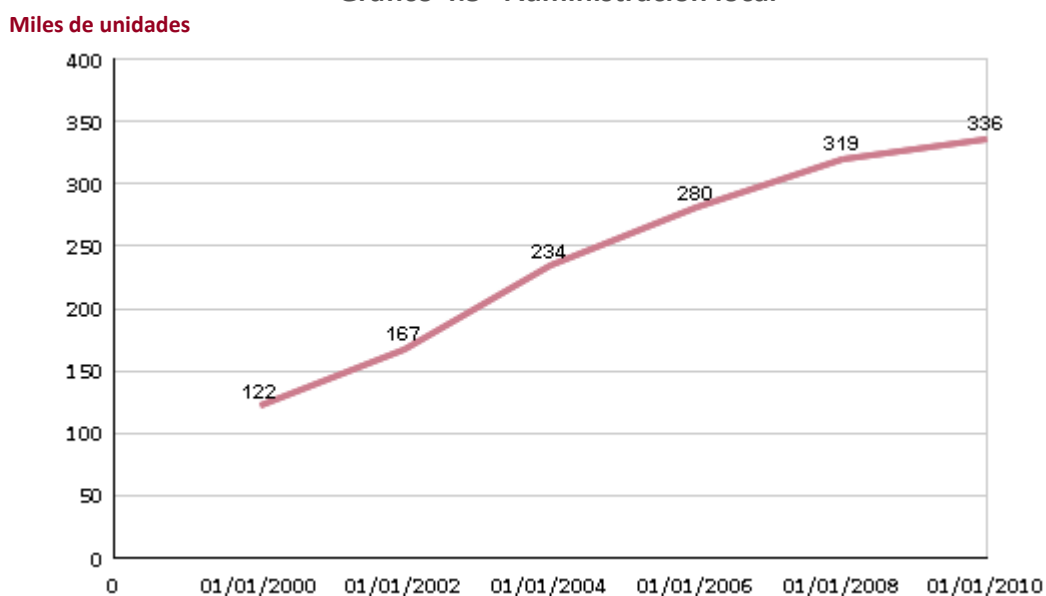
#### Parque informático

Tabla 4.7 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales	Sistemas Grandes	Sistemas Medios	Servidores	Ordenadores Personales	
Diputaciones, Consejos y Cabildos	7	133	2.712	48.978	
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	5	16	1.131	42.604
	100.000 a 500.000 Hab.	10	215	2.659	60.358
	30.000 a 100.000 Hab.	0	52	2.848	59.434
	10.000 a 30.000 Hab.	0	13	2.538	55.313
	1.000 a 10.000 Hab.	0	16	3.509	62.026
	500 a 1.000 Hab.	0	0	700	7.366
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>445</b>	<b>16.097</b>	<b>336.079</b>	

#### Ordenadores personales (Evolución)

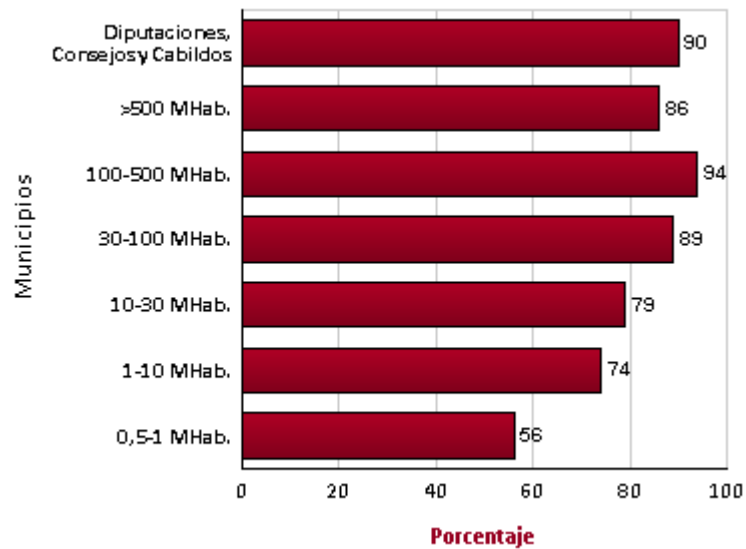
Gráfico 4.5 · Administración local



El gráfico 4-6 recoge la media por estrato del porcentaje de centros de trabajo con acceso a banda ancha en cada entidad.

### Porcentaje de centros con acceso a banda ancha · 01/01/2010

Gráfico 4.6 · Administración local



Este porcentaje se acerca al 90% en entidades supramunicipales y municipios mayores de 30.000 habitantes, están conectados mediante banda ancha. En los dos estratos inferiores el porcentaje disminuye hasta el 79% y 74% respectivamente. En los municipios pequeños el porcentaje es inferior aunque se observa una mejora respecto a la cifra de 2007.

Se ha considerado banda ancha en este estudio cualquier conexión con velocidad igual o superior a 1.024 kb/seg.



#### 4.4. SOFTWARE DE FUENTES ABIERTAS

En la tabla 4-8 se presenta el porcentaje de utilización de software de fuentes abiertas en sistemas multiusuario y en ordenadores personales, analizando dos elementos: el sistema operativo y las aplicaciones instaladas.

#### Uso de software de fuentes abiertas

Tabla 4.8 · Año 2009

Corporaciones Locales		Sistemas Multiusuario		Ordenadores Personales	
		Sistemas Operativos	Aplicaciones	Sistemas Operativos	Aplicaciones
Diputaciones, Consejos y Cabildos		38%	31%	76%	60%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	10%	9%	41%	36%
	100.000 a 500.000 Hab.	25%	21%	72%	58%
	30.000 a 100.000 Hab.	18%	18%	66%	58%
	10.000 a 30.000 Hab.	14%	17%	63%	54%
	1.000 a 10.000 Hab.	19%	14%	65%	54%
	500 a 1.000 Hab.	11%	14%	40%	39%
<b>Total</b>		<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>64%</b>	<b>54%</b>

En términos generales, el porcentaje es mucho mayor para los ordenadores personales que para los sistemas multiusuario, superando en el primer caso el 50% para ambos ítem.

Por estratos, observamos que la utilización de software de fuentes abiertas es mayor en los municipios entre 1.000 y 500.000 habitantes, superando en 60% en sistemas operativos y el 50% en el caso de las aplicaciones.

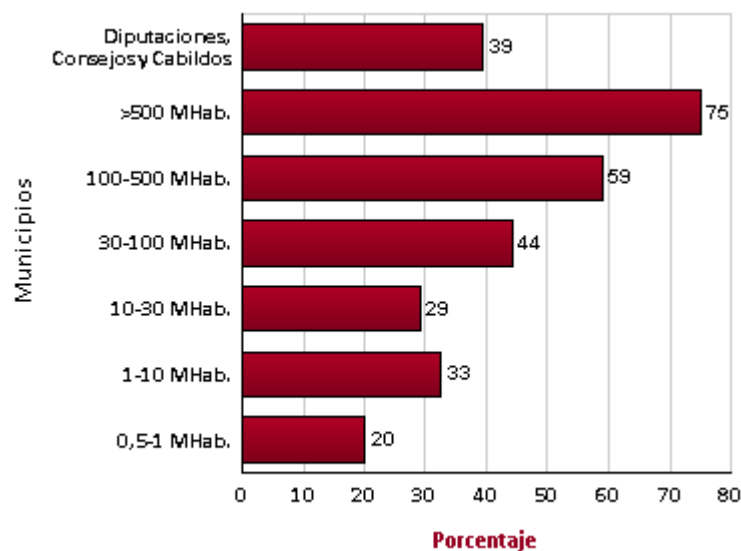
#### 4.5. PLAN DIRECTOR DE SISTEMAS Y SEGURIDAD

El porcentaje de entidades que cuentan con un plan de sistemas y/o seguridad se ha incrementado para todos los municipios respecto a los datos obtenidos en 2007. Es especialmente relevante el caso de los municipios pequeños, que ha pasado de un 7% a un 20%, y el de los municipios entre 1.000 y 10.000 habitantes que se ha duplicado respecto al estudio anterior.

En el caso de las diputaciones, cabildos y consejos, este porcentaje ha disminuido debido a la falta de datos de 10 entidades, como se ha indicado anteriormente.

#### Porcentaje de entidades que cuentan con plan de sistemas y/o seguridad · 01/01/2010

Gráfico 4.7 · Administración local



## 4.6. PERSONAL TIC

La tabla 4-9 presenta el número de empleados que realizan funciones de tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito local, teniendo en cuenta funcionarios, personal laboral y empleados de empresas públicas.

### Personal TIC

Tabla 4.9 · 01/01/2010

Corporaciones Locales		Personal TIC	
		Número	%
Diputaciones, Consejos y Cabildos		1.757	17%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	1.374	14%
	100.000 a 500.000 Hab.	1.674	16%
	30.000 a 100.000 Hab.	1.975	19%
	10.000 a 30.000 Hab.	1.675	16%
	1.000 a 10.000 Hab.	1.566	15%
	500 a 1.000 Hab.	147	1%
<b>Total</b>		<b>10.168</b>	<b>100%</b>

Se observa un aumento significativo en el número de empleados respecto al año 2007. Este aumento es destacable en los municipios entre 10.000 y 30.000 habitantes. Sólo se detecta una disminución en las entidades supramunicipales, debido a la comentada falta de datos.

El ratio personal TIC / personal total (tabla 4-10) se ha incrementado respecto a la edición anterior, tanto a nivel global (46 centésimas), como en todos los estratos, salvo para las diputaciones, consejos y cabildos, como ya se ha indicado para la tabla anterior.

### Personal TIC/ Personal total (%)

Tabla 4.10 · 01/01/2010

Corporaciones Locales		Porcentaje
Diputaciones, Consejos y Cabildos		2,97%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	2,15%
	100.000 a 500.000 Hab.	1,86%
	30.000 a 100.000 Hab.	2,02%
	10.000 a 30.000 Hab.	1,60%
	1.000 a 10.000 Hab.	1,37%
	500 a 1.000 Hab.	1,29%
		<b>1,88%</b>

En la tabla 4-11 se recoge el número de horas de formación por empleado público, por estratos, y teniendo en cuenta los distintos tipos: presencial, semi-presencial y en línea. Ha aumentado el número global de horas de formación por empleado.

El número de horas presenciales ha aumentado en los municipios grandes y medianos, así como en las entidades supramunicipales. En estas últimas, el incremento ha sido importante, al igual que en las horas de formación on-line. Éstas también aumentan para la mayoría de los estratos, exceptuando los extremos del ámbito municipal, en los que, especialmente para los municipios pequeños, el retroceso ha sido notable.

En cuanto a la formación semi-presencial, introducida este año en el estudio, el número de horas es, por el momento pequeño en todos los estratos, destacando en diputaciones, consejos y cabildos.

### Formación TIC

Tabla 4.11 · Año 2009

Corporaciones Locales		Horas presenciales/ nº empleados	Horas semipresenciales/ nº empleados	Horas on line/ nº empleados
Diputaciones, Consejos y Cabildos		2,79	0,76	1,61
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	2,79	0,00	0,10
	100.000 a 500.000 Hab.	0,97	0,10	0,28
	30.000 a 100.000 Hab.	1,17	0,11	0,39
	10.000 a 30.000 Hab.	0,53	0,04	0,24
	1.000 a 10.000 Hab.	0,50	0,04	0,42
	500 a 1.000 Hab.	0,62	0,18	0,15
<b>Total</b>		<b>1,23</b>	<b>0,14</b>	<b>0,44</b>

En el apartado de gastos, la tabla 4-12 nos muestra la relación entre gastos de personal TIC y gastos de personal (Capítulo 1). El indicador ha decrecido 19 centésimas respecto al estudio anterior, esto es debido a que, a nivel global, ha disminuido la cantidad asignada a personal TIC, mientras que ha aumentado la cuantía del capítulo 1, aunque las fluctuaciones son desiguales en los distintos estratos. Mientras en los municipios pequeños el gasto en personal TIC y por tanto el porcentaje ha sufrido un significativo retroceso, en los municipios de más de 500.000 habitantes, tanto uno como otro han experimentado un notable ascenso.

## Gastos personal TIC / Gastos personal (Capítulo 1)

Tabla 4.12 · Año 2009

Corporaciones Locales		Gasto Personal TIC (Miles €)	Gastos Personal (Capítulo 1) (Miles €)	Gastos personal TIC /Gastos Personal (Cap. 1)
Diputaciones, Consejos y Cabildos		39.847	2.478.945	1,61%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	59.789	2.963.950	2,02%
	100.000 a 500.000 Hab.	48.776	3.842.823	1,27%
	30.000 a 100.000 Hab.	48.501	3.527.064	1,38%
	10.000 a 30.000 Hab.	29.990	3.381.739	0,89%
	1.000 a 10.000 Hab.	33.454	3.383.548	0,99%
	500 a 1.000 Hab.	1.473	351.036	0,42%
<b>Total</b>		<b>261.831</b>	<b>19.929.106</b>	<b>1,31%</b>

El indicador global de ordenadores personales por cada 100 empleados públicos (tabla 4-13) se mantiene en 62, como en la edición anterior, con muy ligeras variaciones por estratos, exceptuando para los municipios de más de 500.000 habitantes en los que se observa un descenso significativo. También es notable la mejoría de los municipios pequeños.

El gráfico 4-8 muestra la evolución de este indicador desde 2000. Se observa que, después del incremento experimentado en 2004, la cifra ha progresado más lentamente, llegando a estancarse desde la pasada edición.

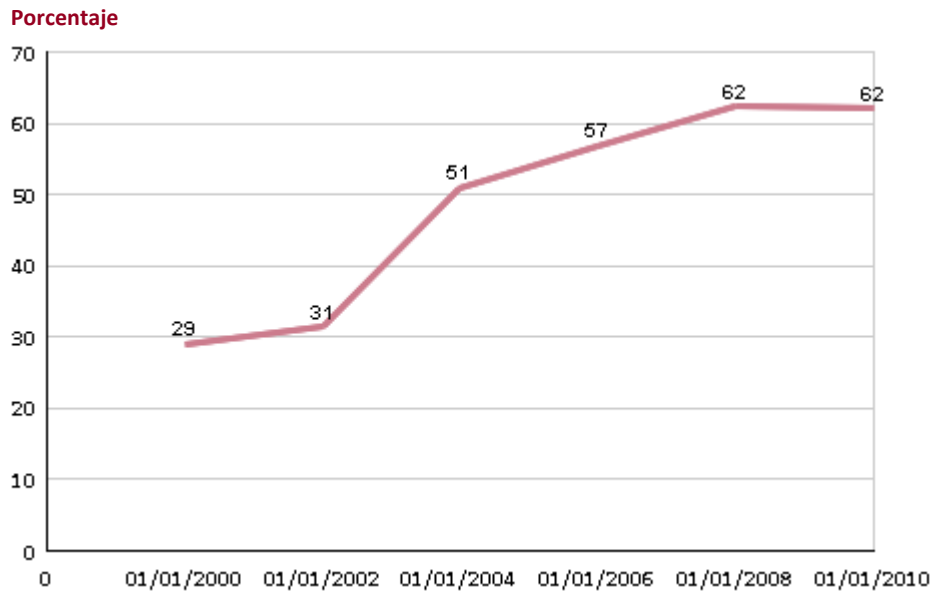
## Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos

Tabla 4.13 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales		Ordenadores personales	Total empleados públicos	O.personales por 100 empleados públicos
Diputaciones, Consejos y Cabildos		48.978	59.167	83
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	42.604	63.900	67
	100.000 a 500.000 Hab.	60.358	90.149	67
	30.000 a 100.000 Hab.	59.434	97.929	61
	10.000 a 30.000 Hab.	55.313	104.951	53
	1.000 a 10.000 Hab.	62.026	114.055	54
	500 a 1.000 Hab.	7.366	11.380	65
<b>Total</b>		<b>336.079</b>	<b>541.531</b>	<b>62</b>

### Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos (Evolución)

Gráfico 4.8· Administración local



## 4.7. LA ADMINISTRACIÓN EN RED

El porcentaje de ordenadores personales conectados a Internet es del 86% en el ámbito Local, lo que representa 3 puntos menos que en 2007. Es notable el decremento en los municipios de más de 500.000 habitantes (de un 90% a un 60%) y de las diputaciones, consejos y cabildos (de un 85% a un 77%). En el resto de estratos se experimenta una evolución positiva.

En cuanto a los ordenadores personales conectados a Intranet, el indicador sólo pierde un punto respecto a la edición anterior. La evolución ha sido positiva en los estratos medios, entre 10.000 y 500.000 habitantes, siendo significativos los descensos en los estratos correspondientes a diputaciones, consejos y cabildos y en los municipios pequeños.

Es importante señalar, en este aspecto, que el indicador disminuye con el tamaño del municipio, ya que, cuanto menores son los municipios menor índice de entidades con Intranet.

### Conectividad

Tabla 4.14 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales	Ordenadores personales	Conectados a Internet	% Conectados a Internet	Conectados a Intranet	% Conectados a Intranet
Diputaciones, Consejos y Cabildos	48.978	37.773	77%	39.473	81%
>500.000 Hab.	42.604	25.454	60%	38.604	91%
100.000 a 500.000 Hab.	60.358	53.257	88%	54.272	90%
30.000 a 100.000 Hab.	59.434	54.610	92%	46.477	78%
10.000 a 30.000 Hab.	55.313	52.469	95%	40.348	73%
1.000 a 10.000 Hab.	62.026	59.192	95%	23.453	38%
500 a 1.000 Hab.	7.366	6.961	94%	2.062	28%
<b>Total</b>	<b>336.079</b>	<b>289.715</b>	<b>86%</b>	<b>244.690</b>	<b>73%</b>

En la tabla 4-15 se analiza en número de terminales con acceso a Internet y el porcentaje que representan respecto al número de empleados.

El indicador global se sitúa en 53 terminales por cada 100 empleados, experimentando una ligera disminución respecto a hace dos años. Es notable el decremento en los municipios de más de 500.000 habitantes y la mejora de los municipios pequeños. El resto de estratos presenta ligeras variaciones respecto a la edición anterior.

Para este indicador no se detectan diferencias muy grandes entre estratos.

La tabla 4-16 presenta un análisis similar respecto de los terminales con acceso a Intranet. El porcentaje global es de un 45%, un punto menos que en 2007. Todos los estratos presentan ligeras variaciones, en la mayoría de los casos disminuciones entre 2 y 5 puntos.

Por estratos, como ya se ha indicado, la incidencia de las Intranets es pequeña en los municipios de menos habitantes.

El gráfico 4-9 muestra la evolución de estos indicadores desde 2004.

### Empleados públicos con acceso a Internet

Tabla 4.15 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales	Terminales con acceso a Internet	Porcentaje de empleados con acceso a Internet
Diputaciones, Consejos y Cabildos	37.773	64%
MUNICIPALIDAD >500.000 Hab.	25.454	40%
100.000 a 500.000 Hab.	53.257	59%
30.000 a 100.000 Hab.	54.610	56%
10.000 a 30.000 Hab.	52.469	50%
1.000 a 10.000 Hab.	59.192	52%
500 a 1.000 Hab.	6.961	61%
<b>Total</b>	<b>289.715</b>	<b>53%</b>

### Empleados públicos con acceso a Intranet

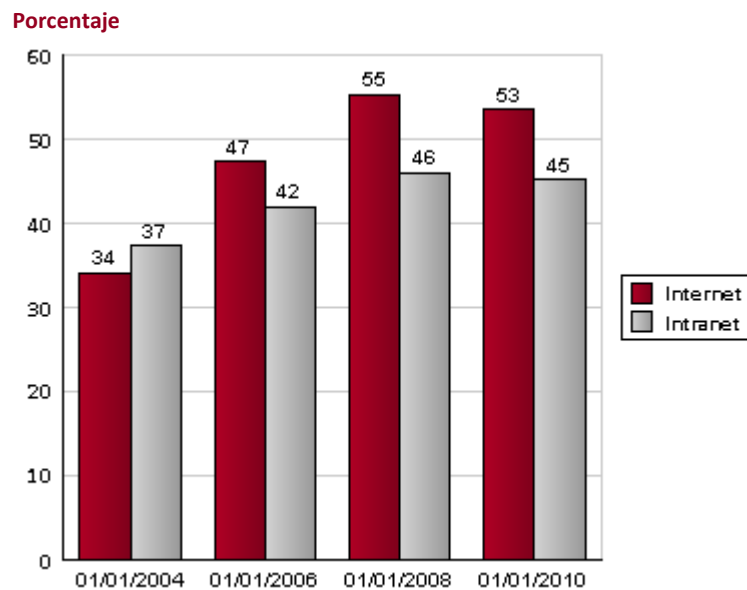
Tabla 4.16 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales	Terminales con acceso a Intranet	Porcentaje de empleados con acceso a Intranet
Diputaciones, Consejos y Cabildos	39.473	67%
MUNICIPALIDAD >500.000 Hab.	38.604	60%
100.000 a 500.000 Hab.	54.272	60%
30.000 a 100.000 Hab.	46.477	47%
10.000 a 30.000 Hab.	40.348	38%
1.000 a 10.000 Hab.	23.453	21%
500 a 1.000 Hab.	2.062	18%
<b>Total</b>	<b>244.690</b>	<b>45%</b>



## Porcentaje de empleados públicos con acceso a Internet e Intranet (Evolución)

Gráfico 4.9- Administración local



La tabla 4-17 muestra el número de empleados que disponen de firma electrónica para el ejercicio de sus funciones y el porcentaje que representa respecto al total de empleados. En términos globales este porcentaje es del 8%. Por estratos, vemos que aumenta inversamente según el tamaño del municipio, siendo significativo que en los municipios que se suponen con menor número de empleados un buen porcentaje de los mismos dispongan de firma electrónica.

### Empleados con firma electrónica

Tabla 4.17 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales		Nº empleados con firma electrónica	% sobre el total de empleados públicos
Diputaciones, Consejos y Cabildos		4.986	8%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	2.192	3%
	100.000 a 500.000 Hab.	4.165	5%
	30.000 a 100.000 Hab.	7.914	8%
	10.000 a 30.000 Hab.	8.333	8%
	1.000 a 10.000 Hab.	11.362	10%
	500 a 1.000 Hab.	2.394	21%
<b>Total</b>		<b>41.346</b>	<b>8%</b>

En la tabla 4-18 se analiza el número de empleados que utilizan teletrabajo y el porcentaje que representan respecto del total de empleados. Vemos que, tanto a nivel global, como por estratos las cifras son todavía bajas.

## Empleados con teletrabajo

Tabla 4.18 · 01/01/ 2010

Corporaciones Locales		Nº empleados con teletrabajo	% sobre el total de empleados públicos
Diputaciones, Consejos y Cabildos		263	0,44%
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	153	0,24%
	100.000 a 500.000 Hab.	564	0,63%
	30.000 a 100.000 Hab.	493	0,50%
	10.000 a 30.000 Hab.	359	0,34%
	1.000 a 10.000 Hab.	321	0,28%
	500 a 1.000 Hab.	74	0,65%
<b>Total</b>		<b>2.226</b>	<b>0,41%</b>

Por último, se muestra el número de certificados administrativos sustituidos por certificados electrónicos o por transmisiones de datos entre administraciones. Vemos que, en el ámbito municipal, la cifra aumenta con el tamaño del municipio, y, especialmente en el los certificados emitidos, el número es importante en los municipios grandes. En el caso de las diputaciones, consejos y cabildos la cifra es comparativamente muy baja.

## Intercambio electrónico de datos

Tabla 4.19 · Año 2009

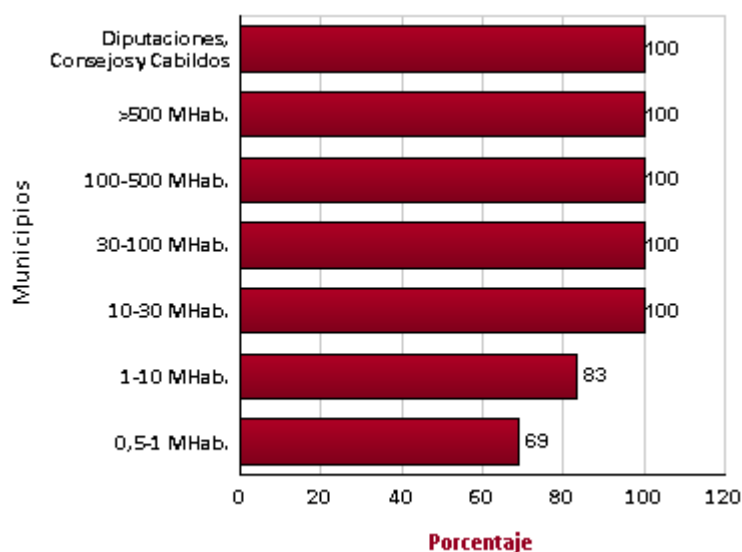
Corporaciones Locales		Certificados emitidos	Certificados recibidos
Diputaciones, Consejos y Cabildos		28.053	3.577
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	1.014.780	221.844
	100.000 a 500.000 Hab.	1.529.200	143.108
	30.000 a 100.000 Hab.	62.862	45.385
	10.000 a 30.000 Hab.	23.523	39.445
	1.000 a 10.000 Hab.	42.844	36.780
	500 a 1.000 Hab.	14.290	5.156
<b>Total</b>		<b>2.715.552</b>	<b>495.294</b>

## 4.7. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El porcentaje de entidades locales que dispone de portal web es de un 100% entre los municipios de más de 10.000 habitantes. La evolución, respecto a la edición anterior, ha sido muy positiva para los municipios entre 1.000 y 10.000 habitantes (del 76% al 83%) y para los municipios pequeños, máxime teniendo en cuenta que, en muchos casos, éstos disponen únicamente de páginas en la web de la diputación correspondiente.

### Porcentaje de entidades con Portal Web

Gráfico 4.10· Administración local



En la tabla 4-20 se analizan los niveles máximos de tramitación alcanzados en los servicios públicos disponibles en los portales de las entidades locales. Observamos que los municipios grandes se alcanzan los niveles máximos de tramitación, mientras que en los más pequeños un porcentaje elevado no dispone de tramitación electrónica. En los estratos medios, la mayoría de los municipios proporciona algún tipo de tramitación en sus portales. En cuanto a las diputaciones, cabildos y consejos, la distribución de servicios electrónicos es irregular.

La tabla 4-21 nos muestra el porcentaje de centros de acceso público a Internet y el de puntos públicos de acceso a Internet que los municipios ponen a disposición de los ciudadanos. Los indicadores no han experimentado muchas variaciones respecto a años anteriores, excepto en el caso de los municipios más pequeños, en los que ha experimentado un notable aumento, y en el caso de los municipios mayores, para los que casi se ha duplicado el indicador de puntos públicos de acceso.

Finalmente, la tabla 4-22 recoge el número de quejas y sugerencias recibidas y respondidas en las entidades locales que disponen de este servicio. Es interesante observar que un 10% de las quejas/sugerencias no tienen respuesta, siendo el índice de respuesta de un 100% en los municipios más pequeños, en los que es más fácil la proximidad con los ciudadanos. El número de quejas/sugerencias en las diputaciones, consejos y cabildos es menor dado que es menos habitual su relación directa con los ciudadanos.

### Nivel máximo de tramitación alcanzado en las webs de la entidad

Tabla 4.20 · Año 2009

Corporaciones Locales		Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Diputaciones, Consejos y Cabildos		7%	5%	26%	29%	24%	10%
MUNICIPIOS	>500.000 Hab.	0%	0%	0%	0%	50%	50%
	100.000 a 500.000 Hab.	0%	0%	7%	39%	39%	16%
	30.000 a 100.000 Hab.	6%	1%	30%	29%	28%	6%
	10.000 a 30.000 Hab.	8%	0%	42%	44%	6%	0%
	1.000 a 10.000 Hab.	29%	10%	35%	23%	2%	2%
	500 a 1.000 Hab.	44%	8%	28%	20%	0%	0%

### Puntos públicos de acceso a Internet

Tabla 4.21 · 01/01/ 2010

Municipios	Centros de acceso público a Internet por 10.000 habitantes	Puntos públicos de acceso a Internet por 10.000 habitantes
>500.000 Hab.	0,70	2,94
100.000 a 500.000 Hab.	0,78	4,37
30.000 a 100.000 Hab.	1,12	6,88
10.000 a 30.000 Hab.	1,73	9,21
1.000 a 10.000 Hab.	5,53	28,29
500 a 1.000 Hab.	15,18	96,59
<b>Total</b>	<b>2,16</b>	<b>11,69</b>

## Participación ciudadana en la red

Tabla 4.22 · Año 2009

Corporaciones Locales		Servicio de quejas/ sugerencias	
		Recibidas	Respondidas
Diputaciones, Consejos y Cabildos		5.689	4.165
M U N I C I P I O S	>500.000 Hab.	176.855	170.176
	100.000 a 500.000 Hab.	137.024	125.396
	30.000 a 100.000 Hab.	76.919	54.377
	10.000 a 30.000 Hab.	23.576	21.477
	1.000 a 10.000 Hab.	59.272	56.342
	500 a 1.000 Hab.	2.578	2.578
<b>Total</b>		<b>481.913</b>	<b>434.511</b>



**· ANEXOS**





## 5.1. DEFINICIONES

### ***Gastos Informáticos:***

#### **Hardware**

Gastos de inversión en sistemas y otros dispositivos informáticos y alquiler de los mismos.

#### **Software**

Gastos de adquisición y alquiler de software de sistemas y paquetes de aplicación. No incluye desarrollo de aplicaciones a medida.

#### **Servicios**

Gastos relativos a consultoría, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, mantenimiento y soporte (de hardware y software), Outsourcing (de recursos humanos, transcripción y digitalización, hosting, housing, atención a usuarios,..)

#### **Personal**

Gasto total bruto del personal de tecnologías de la información y las comunicaciones

#### **Otros**

Consumibles y gastos diversos

### ***Gastos en Telecomunicaciones:***

Gastos de conexión, cuota fija, cuota anual de utilización, ... relativos a telefonía fija y móvil, transmisión de datos y otros servicios de telecomunicaciones tales como transferencia electrónica de fondos (TEF), correo electrónico, teletexto, intercambio electrónico de datos (EDI), telealarma, teleacción, videoconferencia, ...

## ***Parque informático:***

### **Sistemas Grandes**

Equipos informáticos, también conocidos como mainframes, cuya unidad central tiene un precio igual o superior a 600.00 euros, sin incluir unidades de almacenamiento asociadas. Se incluyen en esta categoría los equipos multiprocesador.

### **Sistemas Medios**

Equipos informáticos con unidad central, mono o multiprocesador, de precio que oscila entre 60.000 y 600.000 euros. Como en los sistemas grandes, no se incluyen las unidades de almacenamiento.

### **Servidores**

Equipos informáticos a los que acceden los usuarios a través de la red de comunicaciones para compartir información y acceder a servicios informáticos y con un precio inferior a los 60.000 euros.

### **Ordenadores personales**

Equipos de uso personal que funcionan sobre un único microprocesador, se clasifican en:

- equipos de sobremesa (PCs y estaciones de trabajo).
- equipos portátiles (ordenador personal portátil, incluye miniportátiles y tablet PC).
- terminales móviles (equipos personales de tamaño reducido con capacidad de procesamiento y conectividad, incluye PDAs, teléfonos inteligentes o Smartphones - blackberry, iphone,..)

## 5.2. RELACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES

### Administración del Estado

- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Justicia
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Defensa
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Economía y Hacienda
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio del Interior
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Fomento
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Educación
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Trabajo e Inmigración
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de la Presidencia
- . Comisión Ministerial de Informática y de las Comunicaciones del Ministerio de Política Territorial
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio del Ministerio de Cultura
- . Comisión de Informática del Ministerio de Sanidad y Política Social
- . Comisión de Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Vivienda
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Ciencia e Innovación
- . Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Igualdad

## Administración Local

### Diputaciones Provinciales, Forales, Consejos y Cabildos Insulares

Álava	Ourense
Albacete	Palencia
Alicante	Salamanca
Almería	Segovia
Ávila	Sevilla
Badajoz	Soria
Barcelona	Teruel
Cáceres	Toledo
Cádiz	Valencia
Castellón	Valladolid
Ciudad Real	Zamora
Córdoba	Zaragoza
A Coruña	C.I. de Eivissa/Formentera
Cuenca	C.I. de El Hierro
Girona	C.I. de Formentera
Granada	C.I. de Gran Canaria
Guadalajara	C.I. de Lanzarote
Guipuzkoa	C.I. de La Gomera
Jaén	C.I. de Mallorca
León	C.I. de Menorca
Málaga	C.I. de Tenerife

### Municipios

#### Mayores de 500.000 hab.

Barcelona	Sevilla
Madrid	Valencia
Málaga	Zaragoza

De 100.000 a 500.000 hab.

<b>Álava</b>	Jaén
Vitoria-Gasteiz	<b>Lleida</b>
<b>Albacete</b>	Lleida
Albacete	<b>Madrid</b>
<b>Alicante</b>	Alcobendas
Alicante	Alcorcón
Elche/Elx	Fuenlabrada
<b>Almería</b>	Getafe
Almería	Leganés
<b>Asturias</b>	Móstoles
Gijón	Parla
Oviedo	<b>Murcia</b>
<b>Badajoz</b>	Cartagena
Badajoz	Murcia
<b>Barcelona</b>	<b>Navarra</b>
Badalona	Pamplona/Iruña
Hospitalet de Llobregat (L')	<b>Ourense</b>
Mataró	Ourense
Sabadell	<b>Palmas (Las)</b>
Santa Coloma de Gramenet	Telde
<b>Burgos</b>	<b>Pontevedra</b>
Burgos	Vigo
<b>Cádiz</b>	<b>Rioja (La)</b>
Jerez de la Frontera	Logroño
<b>Cantabria</b>	<b>Salamanca</b>
Santander	Salamanca
<b>Castellón de la Plana</b>	<b>Tenerife</b>
Castellón/Castelló de la Plana	Sta. Cruz de Tenerife
<b>Córdoba</b>	<b>Sevilla</b>
Córdoba	Dos Hermanas
<b>Coruña (A)</b>	<b>Tarragona</b>
Coruña (A)	Reus
<b>Granada</b>	Tarragona
Granada	<b>Valladolid</b>
<b>Guipuzkoa</b>	Valladolid
Donostia-San Sebastián	<b>Vizcaya</b>
<b>Jaén</b>	Bilbao

De 30.000 a 100.000 hab.

<b>Albacete</b>	Prat de Llobregat (El)
Hellín	Ripollet
<b>Alicante</b>	Rubí
Alcoy/Alcoi	Sant Adrià de Besòs
Denia	Sant Boi de Llobregat
Jávea/Xàbia	Sant Cugat del Vallès
Orihuela	Sant Feliù de Llobregat
Petrer	Sant Joan Despí
San Vicente del Raspeig/Sant Vicent	Vic
Santa Pola	Viladecans
Villajoyosa/Vila Joiosa (las)	Vilafranca del Penedès
<b>Almería</b>	Vilanova i la Geltrú
Ejido (El)	<b>Burgos</b>
Roquetas de Mar	Aranda de Duero
<b>Asturias</b>	Miranda de Ebro
Avilés	<b>Cáceres</b>
Langreo	Cáceres
Mieres del Camino	Plasencia
Siero	<b>Cádiz</b>
<b>Badajoz</b>	Arcos de la Frontera
Almendralejo	Chiclana de la Frontera
<b>Baleares</b>	Línea de la Concepción (La)
Calvià	San Fernando
Llucmajor	Sanlúcar de Barrameda
Manacor	<b>Cantabria</b>
Marratxí	Camargo
<b>Barcelona</b>	Castro-Urdiales
Barberà del Vallès	Torrelavega
Castelldefels	<b>Castellón</b>
Cerdanyola del Vallès	Vall d'Uixó (La)
Cornellà de Llobregat	Villarreal/Vila-real
Esplugues de Llobregat	<b>Ciudad Real</b>
Gavà	Ciudad Real
Granollers	Tomelloso
Igualada	Valdepeñas
Manresa	<b>Córdoba</b>

Montcada i Reixac	Lucena
Puente Genil	Tres Cantos
<b>Coruña (A)</b>	<b>Málaga</b>
Carballo	Antequera
Ferrol (El)	Benalmádena
Narón	Estepona
Oleiros	Fuengirola
Santiago de Compostela	Mijas
<b>Cuenca</b>	Rincón de la Victoria
Cuenca	Torremolinos
<b>Girona</b>	<b>Murcia</b>
Blanes	Águilas
Figueres	Alcantarilla
Girona	Cieza
Lloret de Mar	Lorca
<b>Guipuzkoa</b>	Molina de Segura
Irún	San Javier
Rentería/Errentería	Torre-Pacheco
<b>Huesca</b>	Yecla
Huesca	<b>Navarra</b>
<b>Jaén</b>	Tudela
Andújar	<b>Palmas (Las)</b>
Linares	Arucas
Úbeda	Puerto del Rosario
<b>León</b>	<b>Pontevedra</b>
Ponferrada	Pontevedra
San Andrés del Rabanedo	Redondela
<b>Lugo</b>	<b>Tenerife</b>
Lugo	Arona
<b>Madrid</b>	Granadilla de Abona
Aranjuez	Orotava (La)
Boadilla del Monte	Realejos (Los)
Collado-Villalba	<b>Segovia</b>
Colmenar Viejo	Segovia
Galapagar	<b>Sevilla</b>
Majadahonda	Écija
Rivas-Vaciamadrid	Mairena del Aljarafe
San Fernando de Henares	Palacios y Villafranca (Los)

San Sebastián de los Reyes	<b>Soria</b>
Valdemoro	Soria
<b>Tarragona</b>	Ontinyent
Cambrils	Paterna
Tortosa	Sagunto/Sagunt
<b>Teruel</b>	Torrent
Teruel	<b>Vizcaya</b>
<b>Toledo</b>	Barakaldo
Talavera de la Reina	Getxo
Toledo	Leioa
<b>Valencia</b>	Portugalete
Alzira	Santurtzi
Burjassot	<b>Zamora</b>
Gandía	Zamora
Manises	<b>Melilla</b>
Mislata	Melilla

**De 10.000 a 30.000 hab.**

<b>Álava</b>	<b>Ciudad Real</b>
Laudio/Llodio	Manzanares
<b>Almería</b>	<b>Córdoba</b>
Huércal de Almería	Montilla
<b>Asturias</b>	<b>Coruña (A)</b>
Castrillón	Pontes de García Rodríguez
<b>Badajoz</b>	<b>Cuenca</b>
Zafra	Tarancón
<b>Baleares</b>	<b>Girona</b>
Sóller	Escala (L')
<b>Barcelona</b>	<b>Granada</b>
Garriga (La)	Baza
<b>Cáceres</b>	<b>Guadalajara</b>
Miajadas	Alovera
<b>Cádiz</b>	<b>Guipuzkoa</b>
Tarifa	Éibar
<b>Cantabria</b>	<b>Huesca</b>
Astillero (El)	Fraga



<b>Castellón</b>	<b>León</b>
Almazora/Almassora	Bañeza (La)
<b>Lleida</b>	<b>Sevilla</b>
Mollerussa	Arahal
<b>Lugo</b>	<b>Tarragona</b>
Monforte de Lemos	Amposta
<b>Málaga</b>	<b>Teruel</b>
Nerja	Alcañiz
<b>Murcia</b>	<b>Toledo</b>
Abarán	Madridejos
<b>Ourense</b>	<b>Valencia</b>
Verín	Alboraya
<b>Palmas (Las)</b>	<b>Valladolid</b>
Santa Brígida	Medina del Campo
<b>Pontevedra</b>	<b>Vizcaya</b>
Cambados	Bermeo
<b>Rioja (La)</b>	<b>Zamora</b>
Arnedo	Benavente
<b>Salamanca</b>	<b>Zaragoza</b>
Ciudad Rodrigo	Tarazona

**De 5.000 a 10.000 hab.**

<b>Álava</b>	Navia
Camapezo/Kanpezu	Ribadedevea
Salvatierra/Agurain	<b>Ávila</b>
<b>Albacete</b>	Cebreros
Alcalá del Júcar	<b>Baleares</b>
Tobarra	Llubí
<b>Alicante</b>	Migjorn Gran (Es)
Cañada	Muro
Jijona/Xixona	<b>Barcelona</b>
Montesinos (los)	Begues
<b>Almería</b>	Santa Susanna
Bédar	<b>Burgos</b>
Cantoria	Espinosa de los Monteros
Vélez-Rubio	Oña

<b>Asturias</b>	<b>Cáceres</b>
Castropol	Hervás
Valencia de Alcántara	<b>Jaén</b>
<b>Cádiz</b>	Cazorla
Prado del Rey	Jimena
Setenil de las Bodegas	<b>León</b>
<b>Cantabria</b>	Valverde de la Virgen
Comillas	Vega de Espinareda
Rasines	<b>Lleida</b>
Suances	Agramunt
<b>Castellón</b>	Alguaire
Lucena del Cid	Castellserà
Segorbe	<b>Lugo</b>
<b>Ciudad Real</b>	Bóveda
Almadén	Ribadeo
Castellar de Santiago	Vicedo (O)
<b>Córdoba</b>	<b>Madrid</b>
Alcaracejos	Álamo (El)
Carpio (El)	<b>Málaga</b>
<b>Coruña (A)</b>	Alameda
Brión	Almogía
Capela (A)	Cuevas Bajas
Pino (O)	<b>Murcia</b>
<b>Cuenca</b>	Pliego
Provencio (El)	Ricote
Sisante	<b>Navarra</b>
<b>Girona</b>	Corella
Celrà	Murchante
Llívia	<b>Ourense</b>
<b>Granada</b>	Celanova
Jayena	Manzaneda
<b>Guipuzkoa</b>	<b>Palencia</b>
Aretxabaleta	Cervera de Pisuerga
<b>Huelva</b>	Grijota
Alosno	<b>Palmas (Las)</b>
Cala	Artenara

<b>Huesca</b>	Valleseco
Biesca	<b>Pontevedra</b>
Binéfar	Fornelos de Montes
Graus	<u>Mondariz</u>
<b>Rioja (La)</b>	<b>Teruel</b>
Albelda de Iregua	Andorra
Villamediana de Iregua	Calanda
<b>Salamanca</b>	<b>Toledo</b>
Alberca (La)	Burujón
Peñaranda de Bracamonte	Miguel Esteban
Terradillos	Yuncler
<b>Segovia</b>	<b>Valencia</b>
Cantimpalos	Almussafes
Carbonero El Mayor	<b>Valladolid</b>
Cuéllar	Campaspero
<b>Sevilla</b>	Tudela de Duero
Alcolea del Río	Villanuba
Coripe	<b>Vizcaya</b>
<b>Soria</b>	Bakio
Almazán	Ondarroa
<b>Tarragona</b>	<b>Zamora</b>
Alforja	Bermillo de Sayago
Borges del Camp (Les)	<b>Zaragoza</b>
Ulldecona	Fuentes de Ebro
<b>Tenerife</b>	Leciñena
Agulo	Tauste

#### De 500 a 1.000 hab.

<b>Álava</b>	<b>Cáceres</b>
Lapuebla de Labarca	Albalá
<b>Alicante</b>	<b>Cantabria</b>
Torremanzanas/Torre de les Maçanes(La)	Campoo de Yuso
<b>Almería</b>	<b>Ciudad Real</b>
Tres Villas (Las)	Alcoba
<b>Badajoz</b>	<b>Córdoba</b>
Trasierra	Zuheros

<b>Barcelona</b>	<b>Cuenca</b>
Montesquiú	Cañete
<b>Girona</b>	<b>Navarra</b>
Albons	Santacara
<b>Granada</b>	<b>Ourense</b>
Torvizcón	Punxín
<b>Guadalajara</b>	<b>Palmas (Las)</b>
Quer	Betancuria
<b>Huesca</b>	<b>Segovia</b>
Fueva (La)	Samboal
<b>Jaén</b>	<b>Sevilla</b>
Carboneros	Castilleja del Campo
<b>León</b>	<b>Soria</b>
Valderrey	Langa de Duero
<b>Lugo</b>	<b>Toledo</b>
Ribeira de Piquín	Carmera
<b>Madrid</b>	<b>Valencia</b>
Lozoya	Bèlgida
<b>Málaga</b>	<b>Valladolid</b>
Carratraca	Mucientes
<b>Murcia</b>	
Ulea	

### 5.3 EQUIPO RESPONSABLE DEL PROYECTO

***Ministerio de Política Territorial y Administración Pública:***

Doña María del Carmen Sánchez Pérez  
Consejero Técnico de Sistemas de Información

Doña M<sup>a</sup> Angeles Vega Rueda  
Directora de Programa del CSAE

***Comité de Coordinación de S.I. REINA:***

Doña Esther Hernández Pérez  
*Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación*

Doña María Rosario Casado Estades  
*Ministerio de Justicia*

D. Javier Ochando Perales  
D. Manuel Carlos Pérez Vázquez  
*Ministerio de Defensa*

Doña Mercedes Gómez Hernández  
*Ministerio de Economía y Hacienda*

Doña Elisa Díaz-santos García-Baquero  
*Ministerio del Interior*

Doña María del Carmen Bachiller Bermejo  
*Ministerio de Fomento*

D. Ángel Martín Muñoz  
*Ministerio de Educación*

Doña Marisa Viñuelas Corrales  
*Ministerio de Trabajo e Inmigración*

Doña Cristina del Caño Gil  
*Ministerio de Industria, Turismo y Comercio*

D. Daniel García Camarillo  
*Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino*

Doña Ana María Sastre García  
*Ministerio de la Presidencia*

Doña Elisa Pérez Reyes  
*Ministerio de Política Territorial*

Doña María Dolores Ruiz Galera  
*Ministerio de Cultura*

D. Desiderio Becerril Becerril  
*Ministerio de Sanidad y Política Social*

D. Pedro Alcázar Gala  
*Ministerio de Vivienda*

D. Jaime Clemente Conde  
*Ministerio de Ciencia e Innovación*

Doña Concepción Gimeno de Evan  
*Ministerio de Igualdad*

### **Secretaría**

#### ***Ministerio de Política Territorial y Administración Pública:***

Doña Rosa Creus Fernández  
Doña María Jesús García Abad  
Doña M<sup>a</sup> Teresa Rubio Alija  
Doña M<sup>a</sup> Luz Rubio Alvir

### **Asistencia Técnica**

AXPE Consulting

## 5.4. MODELOS DE CUESTIONARIOS UTILIZADOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**  
**Ayuntamientos**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA Y RECURSOS TIC DE LAS  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

*El objeto de este estudio es analizar el grado de implantación de la Administración Electrónica, y las TIC en general, en el conjunto de las Administraciones Públicas. El Informe se lleva a cabo cada dos años en el marco del Consejo Superior de Administración Electrónica. Se pueden consultar los informes ya publicados en <http://www.csae.map.es/csi/pg5i30.htm>*

*Se excluyen del ámbito de este estudio las Entidades Públicas Empresariales dependientes de la Corporación*

*Rogamos remitan debidamente cumplimentado el cuestionario antes del 30 de septiembre de 2010*

**El aplicativo para la cumplimentación del cuestionario y las instrucciones de instalación y envío están disponibles en**

**<http://www.csae.map.es/csi/pg5i30.htm>**

*En caso de no poder cumplimentarlo con el aplicativo indicado rogamos se pongan en contacto con los coordinadores del estudio en el Ministerio de Presidencia mediante*

*Teléfono: 91 2.73.29.24 / 91 2.73.29.07 / 91 2.73.24.91*

*Fax: 91/2.73.29.04*

*Correo electrónico: [iria@mpr.es](mailto:iria@mpr.es)*

**ENTIDAD:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Cód. Postal y Municipio:** \_\_\_\_\_

**Provincia:** \_\_\_\_\_

**INTERLOCUTOR:**

**Nombre y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Fax:** \_\_\_\_\_

**Correo Electrónico:** \_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**  
**Ayuntamientos**

**1 - Equipamiento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) (31/12/2009)**

◆ **Indique el número de Grandes Sistemas<sup>(1)</sup> de que dispone la Entidad** \_\_\_\_\_

*(1) Incluir equipos multiusuario cuya unidad central tenga un precio superior a 600.000 euros*

◆ **Indique el número de Sistemas Medios<sup>(2)</sup> de que dispone la Entidad** \_\_\_\_\_

*(2) Incluir equipos multiusuario cuya unidad central tenga un precio igual o superior a 60.000 euros e inferior a 600.000 euros*

◆ **Indique el número de Servidores<sup>(3)</sup> de que dispone la Entidad** \_\_\_\_\_

*(3) Incluir equipos informáticos a los que acceden los usuarios a través de la red de comunicaciones para compartir información y acceder a servicios informáticos y con un precio inferior a 60.000 euros*

◆ **Indique el número de Equipos Personales<sup>(4)</sup> de que dispone la Entidad** \_\_\_\_\_

*(4) Incluir equipos de sobremesa y portátiles*

◆ **Indique el número de Terminales Móviles<sup>(5)</sup> de que dispone la Entidad** \_\_\_\_\_

*(5) Incluir PDA's, teléfonos móviles, miniportátiles, etc.*

**2 - Conectividad (31/12/2009)**

◆ **Acceso a Internet e Intranet**

	Número
Equipos personales conectados a Internet	
Equipos personales conectados a alguna intranet	

◆ **Porcentaje de centros con acceso a Banda Ancha en la Entidad %** \_\_\_\_\_

*(Se contabilizará como centro aquél donde se desarrollen tareas administrativas y se entiende por banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.)*



## MINISTERIO DE PRESIDENCIA

## IRIA 2010 Ayuntamientos

### 3 - Software Libre (31/12/2009)

Software que se distribuye con una licencia que permite al usuario la libertad de ejecutarlo, de conocer el código fuente, de modificarlo o mejorarlo y redistribuir copias a otros usuarios.

- ◆ Indique el porcentaje de **Sistemas Multiusuario**<sup>(6)</sup> (**Sistemas Grandes, Medianos y Servidores**) que tienen instalado **Software Libre y Software Propietario** en los apartados de **Sistemas Operativos y de Aplicaciones**

(6) Ver definiciones en punto 1 equipamiento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

Sistemas Multiusuario	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Libre	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Propietario	Total Software Instalado
Sistemas Operativos			100%
Aplicaciones			100%

- ◆ Indique el porcentaje de **Equipos Personales** que tienen instalado **Software Libre y Software Propietario** en los apartados de **Sistemas Operativos y de Aplicaciones**

Equipos Personales	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Libre	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Propietario	Total Software Instalado
Sistemas Operativos			100%
Aplicaciones			100%

### 4 - Seguridad TIC (31/12/2009)

- ◆ ¿Cuenta la Entidad con un **Plan Director de Sistemas y/o Seguridad**?

Sí  No  Ns/Nc

### 5 - Personal (31/12/2009)

- ◆ **Nº total de empleados de la Entidad**<sup>(7)</sup> \_\_\_\_\_

(7) Incluir personal de Organismos autónomo, no incluir personal de Entidades Públicas Empresariales, ni de Sociedades Mercantiles.

## MINISTERIO DE PRESIDENCIA

## IRIA 2010 Ayuntamientos

♦ **Nº de empleados que trabajan en tareas específicas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)**

\* **empleados públicos** \_\_\_\_\_  
(Incluir personal de organismos autónomos)

\* **personal de empresas públicas** \_\_\_\_\_  
(Entidades Públicas Empresariales y Sociedades Mercantiles)

♦ **Nº de Empleados<sup>(7)</sup> que disponen de firma electrónica<sup>(8)</sup> para el ejercicio de sus funciones** \_\_\_\_\_

(8) Firma electrónica es el conjunto de datos, en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante (Ley 59/2003, de 19 de diciembre).

♦ **Nº total de empleados públicos<sup>(7)</sup> con acceso a Teletrabajo<sup>(9)</sup>** \_\_\_\_\_

(9) Teletrabajo: trabajo realizado a distancia, referido al desempeño del mismo de manera regular, no de forma puntual, en un lugar diferente del centro de trabajo habitual

♦ **Nº de empleados públicos<sup>(7)</sup> de la Entidad que han asistido a cursos de formación en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) durante 2009 y número total de horas de formación recibidas por todos los participantes en estos cursos.**

El número total de horas se calcula multiplicando las horas de cada curso por el número de asistentes al mismo que lo han completado (aquellos asistentes que no completen el curso no se contabilizan) y sumando el resultado de todos los cursos. En el caso de la formación impartida on-line o semipresencial, se contabiliza la duración en horas recomendada que se asocia a todos los cursos de este tipo. También se contabilizan las horas de los cursos proporcionados por los sindicatos, sumándolas a formación on-line, presencial o semipresencial según corresponda.

	Número de personas	Número de horas
Formación Presencial		
Formación Semipresencial		
Formación Online		

### 6 - Presupuestos y gastos (Año 2009)

♦ **Presupuestos Generales Iniciales de la Entidad**

## MINISTERIO DE PRESIDENCIA

## IRIA 2010 Ayuntamientos

	Miles de euros
Capítulo 1 (Personal)	
Capítulo 2 (Gastos corrientes)	
Capítulo 6 (Inversiones)	
<b>Total</b>	

### ♦ Gastos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

Conceptos	Miles de euros
Hardware (compra y alquiler)	
Software (compra y alquiler)	
Servicios TIC <sup>(10)</sup>	
Utilización de líneas de comunicaciones, voz y datos. Incluye gasto telefónico.	
Personal TIC <sup>(11)</sup>	
<b>Total</b>	

(10) Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, mantenimiento de hardware y software, consultoría, outsourcing, digitalización, formación, ..., pagos por estos conceptos a Entidades Públicas Empresariales y Sociedades Mercantiles.

(11) Incluir personal de Organismos autónomo, no incluir personal de Entidades Públicas Empresariales, ni de Sociedades Mercantiles.

### 7 - Interoperabilidad (31/12/2009)

#### ♦ Intercambio de certificados telemáticos y transmisiones de datos con otras Administraciones (Año 2009)

El certificado telemático produce idéntico efecto al expedido en soporte papel y contiene los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad competente para expedirlo. Las transmisiones de datos sustituyen los certificados administrativos en soporte papel por el envío, a través de medios telemáticos de aquellos datos que sean necesarios para el ejercicio por un órgano u organismo de sus competencias en el marco de un procedimiento administrativo evitando que el ciudadano deba aportar documentación sobre esos datos. R.D. 263/1996 y R.D. 209/2003.

**¿Lleva a cabo el ayuntamiento intercambio de certificados o transmisiones de datos con otras Administraciones?**

Sí  No  Ns/Nc

En caso afirmativo indique:

- \* Nº de certificados administrativos sustituidos por certificados telemáticos o transmisiones de datos emitidos durante 2009 \_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**  
**Ayuntamientos**

\* Nº de certificados administrativos sustituidos por certificados telemáticos o transmisiones de datos recibidos durante 2009 \_\_\_\_\_

**8 - Puntos públicos de acceso a Internet**

♦ Indique el número de centros de acceso público a Internet (bibliotecas, centros cívicos, asociaciones de vecinos, ...) financiados por la Entidad en su totalidad o de forma mayoritaria (más del 50%) \_\_\_\_\_

♦ Indique el número de terminales con acceso a Internet disponibles para uso público en esos centros \_\_\_\_\_

**9 - Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos Electrónicos (31/12/2009)**

♦ ¿Dispone la Entidad de algún Portal Web propio?

Sí  No  En desarrollo  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de portales: \_\_\_\_\_

URL <sup>(12)</sup>

En caso de existir más de una URL separe cada una de ellas con el carácter ;

♦ En caso de no disponer de portal web propio ¿Dispone la Entidad de página web en el portal de la Diputación?

Sí  No  Ns/Nc

♦ ¿Dispone la Entidad de alguna sede electrónica operativa en los términos recogidos por la Ley 11/2007?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de Sedes electrónicas: \_\_\_\_\_

URL <sup>(12)</sup>

♦ ¿Ofrece algún portal Web de la Entidad modalidades de pago electrónico?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

♦ ¿Dispone la Entidad de algún registro electrónico?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de Registros electrónicos: \_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**  
**Ayuntamientos**

- ◆ ¿Tiene la Entidad operativa una solución para las notificaciones electrónicas, en los términos que recoge la Ley 11/2007?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

- ◆ Indique el nivel máximo alcanzado en la tramitación de servicios electrónicos ofrecidos por la Entidad

0  1  2  3  4  5  Ns/Nc

Nivel 0	No existe información de servicios electrónicos en la página Web
Nivel 1: Información	A través de la página Web se encuentra disponible información sobre el servicio
Nivel 2: Interacción en un sentido	Descarga de formularios a través de la página Web
Nivel 3: Interacción en dos sentidos	Se permite la cumplimentación y envío de formularios a través de la página web
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	Se permite la tramitación completa del servicio (incluyendo pago si precisa) a través de la página Web
Nivel 5: Personalización	La Entidad se anticipa a las necesidades de los usuarios enviando información, documentación o precumplimentando ciertos campos de los formularios, de forma que se facilita el acceso al servicio

**10 - Participación ciudadana en la RED (Año 2009)**

- ◆ Indique el número de disposiciones o planes sometidos a consulta pública online \_\_\_\_\_

- ◆ ¿Se elaboran informes sobre el resultado de las consultas públicas y su efecto sobre las iniciativas sometidas a consulta?

Sí  No  Ns/Nc

- ◆ ¿Se ha implantado algún mecanismo de participación ciudadana continua?

Sí  No  Ns/Nc

En caso afirmativo explique brevemente cuál.

- ◆ ¿Dispone de un servicio de quejas o sugerencias online?

Sí  No  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de quejas / sugerencia Recibidas: \_\_\_\_\_

En caso afirmativo indique el número de quejas / sugerencia Respondidas: \_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**  
**Ayuntamientos**

♦ ¿Utiliza el ayuntamiento las siguientes Redes Sociales?

Redes Sociales	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
MySpace	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Facebook	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Tuenti	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Linkedin	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Twiter	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Orkut	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Blogs(Bitácora, opinión, información general)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Vídeo (YouTube)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Fotografía (Picasa Web Albums, Flickr, Favshare...)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Otros	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>

**11 - Observaciones**

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**

***Diputaciones, Consejos y Cabildos***

**SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA Y RECURSOS TIC DE LAS  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

*El objeto de este estudio es analizar el grado de implantación de la Administración Electrónica, y las TIC en general, en el conjunto de las Administraciones Públicas. El Informe se lleva a cabo cada dos años en el marco del Consejo Superior de Administración Electrónica. Se pueden consultar los informes ya publicados en [http:// www.csae.map.es/csi/pg5i30.htm](http://www.csae.map.es/csi/pg5i30.htm)*

*Se excluyen del ámbito de este estudio las Entidades Públicas Empresariales dependientes de la Corporación*

*Rogamos remitan debidamente cumplimentado el cuestionario antes del 30 de septiembre de 2010*

**El aplicativo para la cumplimentación del cuestionario y las instrucciones de instalación y envío están disponibles en**

**[http:// www.csae.map.es/csi/pg5i30.htm](http://www.csae.map.es/csi/pg5i30.htm)**

*En caso de no poder cumplimentarlo con el aplicativo indicado rogamos se pongan en contacto con los coordinadores del estudio en el Ministerio de Presidencia mediante*

*Teléfono: 91 2.73.29.24 / 91 2.73.29.07 / 91 2.73.24.91*

*Fax: 91/2.73.29.04*

*Correo electrónico: [iria@mpr.es](mailto:iria@mpr.es)*

**ENTIDAD:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Cód. Postal y Municipio:** \_\_\_\_\_

**Provincia:** \_\_\_\_\_

**INTERLOCUTOR:**

**Nombre y Apellidos:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Fax:** \_\_\_\_\_

**Correo Electrónico:** \_\_\_\_\_

## MINISTERIO DE PRESIDENCIA

## IRIA 2010

### Diputaciones, Consejos y Cabildos

#### 1 - Equipamiento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) (31/12/2009)

◆ Indique el número de **Grandes Sistemas<sup>(1)</sup>** de que dispone la Entidad \_\_\_\_\_

*(1) Incluir equipos multiusuario cuya unidad central tenga un precio superior a 600.000 euros*

◆ Indique el número de **Sistemas Medios<sup>(2)</sup>** de que dispone la Entidad \_\_\_\_\_

*(2) Incluir equipos multiusuario cuya unidad central tenga un precio igual o superior a 60.000 euros e inferior a 600.000 euros*

◆ Indique el número de **Servidores<sup>(3)</sup>** de que dispone la Entidad \_\_\_\_\_

*(3) Incluir equipos informáticos a los que acceden los usuarios a través de la red de comunicaciones para compartir información y acceder a servicios informáticos y con un precio inferior a 60.000 euros*

◆ Indique el número de **Equipos Personales<sup>(4)</sup>** de que dispone la Entidad \_\_\_\_\_

*(4) Incluir equipos de sobremesa y portátiles*

◆ Indique el número de **Terminales móviles<sup>(5)</sup>** de que dispone la Entidad \_\_\_\_\_

*(5) Incluir PDA's, teléfonos móviles, miniportátiles, etc.*

#### 2 - Conectividad (31/12/2009)

◆ **Acceso a Internet e Intranet**

	Número
Equipos personales conectados a Internet	
Equipos personales conectados a alguna intranet	

◆ **Porcentaje de centros con acceso a Banda Ancha en la Entidad %** \_\_\_\_\_

*(Se contabilizará como centro aquél donde se desarrollen tareas administrativas y se entiende por banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.)*



## MINISTERIO DE PRESIDENCIA

## IRIA 2010

### Diputaciones, Consejos y Cabildos

#### 3 - Software Libre (31/12/2009)

Software que se distribuye con una licencia que permite al usuario la libertad de ejecutarlo, de conocer el código fuente, de modificarlo o mejorarlo y redistribuir copias a otros usuarios.

- ◆ Indique el porcentaje de **Sistemas Multiusuario** <sup>(6)</sup> (**Sistemas Grandes, Medianos y Servidores**) que tienen instalado **Software Libre** y **Software Propietario** en los apartados de **Sistemas Operativos** y de **Aplicaciones**

(6) Ver definiciones en punto 1 equipamiento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

Sistemas Multiusuario	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Libre	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Propietario	Total Software Instalado
Sistemas Operativos			100%
Aplicaciones			100%

- ◆ Indique el porcentaje de **Equipos Personales** que tienen instalado **Software Libre** y **Software Propietario** en los apartados de **Sistemas Operativos** y de **Aplicaciones**

Equipos Personales	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Libre	Porcentaje de equipos que tienen instalado Software Propietario	Total Software Instalado
Sistemas Operativos			100%
Aplicaciones			100%

#### 4 - Seguridad TIC (31/12/2009)

- ◆ ¿Cuenta la Entidad con un Plan Director de Sistemas y/o Seguridad?

Sí  No  Ns/Nc

#### 5 - Personal (31/12/2009)

- ◆ N° total de empleados<sup>(7)</sup> de la Entidad \_\_\_\_\_

(7) Incluir personal de Organismos autónomo, no incluir personal de Entidades Públicas Empresariales, ni de Sociedades Mercantiles.

## MINISTERIO DE PRESIDENCIA

## IRIA 2010

### Diputaciones, Consejos y Cabildos

♦ **Nº de empleados que trabajan en tareas específicas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)**

\* **empleados públicos** \_\_\_\_\_  
(Incluir personal de organismos autónomos)

\* **personal de Entidades Públicas Empresariales y Sociedades Mercantiles**  
\_\_\_\_\_

♦ **Nº de Empleados<sup>(7)</sup> que disponen de firma electrónica<sup>(8)</sup> para el ejercicio de sus funciones** \_\_\_\_\_

(8) Firma electrónica es el conjunto de datos, en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante (Ley 59/2003, de 19 de diciembre).

♦ **Nº total de empleados públicos<sup>(7)</sup> con acceso a Teletrabajo<sup>(9)</sup>** \_\_\_\_\_

(9) Teletrabajo: trabajo realizado a distancia, referido al desempeño del mismo de manera regular, no de forma puntual, en un lugar diferente del centro de trabajo habitual

♦ **Nº de empleados públicos <sup>(7)</sup> de la Entidad que han asistido a cursos de formación en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) durante 2009 y número total de horas de formación recibidas por todos los participantes en estos cursos.**

El número total de horas se calcula multiplicando las horas de cada curso por el número de asistentes al mismo que lo han completado (aquellos asistentes que no completen el curso no se contabilizan) y sumando el resultado de todos los cursos. En el caso de la formación impartida on-line o semipresencial, se contabiliza la duración en horas recomendada que se asocia a todos los cursos de este tipo. También se contabilizan las horas de los cursos proporcionados por los sindicatos, sumándolas a formación on-line, presencial o semipresencial según corresponda.

	Número de personas	Número de horas
Formación Presencial		
Formación Semipresencial		
Formación Online		

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**

***Diputaciones, Consejos y Cabildos***

♦ **Presupuestos Generales Iniciales de la Entidad**

	Miles de euros
Capítulo 1 (Personal)	
Capítulo 2 (Gastos corrientes)	
Capítulo 6 (Inversiones)	
<b>Total</b>	

♦ **Gastos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)**

Conceptos	Miles de euros
Hardware (compra y alquiler)	
Software (compra y alquiler)	
Servicios TIC <sup>(10)</sup>	
Utilización de líneas de comunicaciones, voz y datos. Incluye gasto telefónico.	
Personal TIC <sup>(11)</sup>	
<b>Total</b>	

(10) Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, mantenimiento de hardware y software, consultoría, outsourcing, digitalización, formación, ..., incluir pagos por estos conceptos a Entidades Públicas Empresariales y Sociedades Mercantiles.

(11) Incluir personal de Organismos autónomo, no incluir personal de Entidades Públicas Empresariales, ni de Sociedades Mercantiles.

**7 - Interoperabilidad (31/12/2009)**

♦ **Intercambio de certificados telemáticos y transmisiones de datos con otras Administraciones (Año 2009)**

El certificado telemático produce idéntico efecto al expedido en soporte papel y contiene los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad competente para expedirlo. Las transmisiones de datos sustituyen los certificados administrativos en soporte papel por el envío, a través de medios telemáticos de aquellos datos que sean necesarios para el ejercicio por un órgano u organismo de sus competencias en el marco de un procedimiento administrativo evitando que el ciudadano deba aportar documentación sobre esos datos. R.D. 263/1996 y R.D. 209/2003.

**¿Lleva a cabo la entidad intercambio de certificados o transmisiones de datos con otras Administraciones?**

Sí  No  Ns/Nc

**En caso afirmativo indique:**

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**

***Diputaciones, Consejos y Cabildos***

\* Nº de certificados administrativos sustituidos por certificados telemáticos o transmisiones de datos emitidos durante 2009 \_\_\_\_\_

\* Nº de certificados administrativos sustituidos por certificados telemáticos o transmisiones de datos recibidos durante 2009 \_\_\_\_\_

**8 - Puntos públicos de acceso a Internet**

♦ Indique el número de centros de acceso público a Internet (bibliotecas, centros cívicos, asociaciones de vecinos, ...) financiados por la Entidad en su totalidad o de forma mayoritaria (más del 50%) \_\_\_\_\_

♦ Indique el número de terminales con acceso a Internet disponibles para uso público en esos centros \_\_\_\_\_

**9 - Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos Electrónicos (31/12/2009)**

♦ ¿Dispone la Entidad de algún Portal Web propio?

Sí  No  En desarrollo  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de portales: \_\_\_\_\_

URL <sup>(12)</sup>

*(12) En caso de existir más de una URL separe cada una de ellas con el carácter ;*

♦ ¿Dispone la Entidad de alguna sede electrónica operativa en los términos recogidos por la Ley 11/2007?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de Sedes electrónicas: \_\_\_\_\_

URL <sup>(12)</sup>

♦ ¿Ofrece algún portal Web de la Entidad modalidades de pago electrónico?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

♦ ¿Dispone la Entidad de algún registro electrónico?

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de Registros electrónicos: \_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**

***Diputaciones, Consejos y Cabildos***

- ◆ **¿Tiene la Entidad operativa una solución para las notificaciones electrónicas, en los términos que recoge la Ley 11/2007?**

Sí  No  En Desarrollo  Ns/Nc

- ◆ **Indique el nivel máximo alcanzado en la tramitación de servicios electrónicos ofrecidos por la Entidad**

0  1  2  3  4  5  Ns/Nc

Nivel 0	No existe información de servicios electrónicos en la página Web
Nivel 1: Información	A través de la página Web se encuentra disponible información sobre el servicio
Nivel 2: Interacción en un sentido	Descarga de formularios a través de la página Web
Nivel 3: Interacción en dos sentidos	Se permite la cumplimentación y envío de formularios a través de la página web
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	Se permite la tramitación completa del servicio (incluyendo pago si precisa) a través de la página Web
Nivel 5: Personalización	La Entidad se anticipa a las necesidades de los usuarios enviando información, documentación o precumplimentando ciertos campos de los formularios, de forma que se facilita el acceso al servicio

**10 - Participación ciudadana en la RED (Año 2009)**

- ◆ **Indique el número de disposiciones o planes sometidos a consulta pública online** \_\_\_\_\_

- ◆ **¿Se elaboran informes sobre el resultado de las consultas públicas y su efecto sobre las iniciativas sometidas a consulta?**

Sí  No  Ns/Nc

- ◆ **¿Se ha implantado algún mecanismo de participación ciudadana continua?**

Sí  No  Ns/Nc

En caso afirmativo explique brevemente cuál.

- ◆ **¿Dispone de un servicio de quejas o sugerencias online?**

Sí  No  Ns/Nc

En caso afirmativo indique el número de quejas / sugerencia Recibidas: \_\_\_\_\_

**MINISTERIO DE PRESIDENCIA**

**IRIA 2010**

***Diputaciones, Consejos y Cabildos***

En caso afirmativo indique el número de quejas / sugerencia Respondidas: \_\_\_\_\_

♦ **¿Utiliza la Entidad las siguientes Redes Sociales?**

Redes Sociales	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
MySpace	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Facebook	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Tuenti	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Linkedin	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Twiter	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Orkut	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Blogs(Bitácora, opinión, información general)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Vídeo (YouTube)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Fotografía (Picasa Web Albums, Flickr, Favshare...)	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>
Otros	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Ns/Nc <input type="checkbox"/>

**11 - Observaciones**