

# 11

## Servicios Generales



## 11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto ha proporcionado durante el ejercicio 2022 información a través del buzón de la página web del Imsero, del servicio de atención telefónica CALL-CENTER con el número gratuito 912667713.

También ha contestado a todas las quejas y sugerencias que llegaban a través del CALL-CENTER y de la página web del Imsero.

#### **TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS A TRAVES DEL CALL-CENTER 2022**

CALL-CENTER INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL-CENTER BUZÓN	TOTAL
568.619	100.332	668.951

#### **Teléfono de información institucional (CALL-CENTER)**

El teléfono 91 266 77 13 constituye un servicio gratuito de atención telefónica y del buzón del Imsero.

El horario de atención, para hacer frente a las necesidades de información requeridas por los ciudadanos y entidades, respecto a los programas, actividades y servicios de carácter estatal prestados por el Instituto, ha sido de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

En los pliegos que rigen el nuevo contrato CALL-CENTER que entró en vigor el 03/07/2021, el horario puede ampliarse hasta las 19 horas durante los periodos de campañas de Turismo y Termalismo.

Durante el año 2022, se atendieron a través del CALL-CENTER, 568.619 llamadas telefónicas (incluyendo el Canal Auditivo) y 100.332 correos electrónicos.

#### **LLAMADAS CALL-CENTER 2022**

MES	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %
Enero	18.383	16.026	87,18
Febrero	21.410	21.120	98,65
Marzo	35.749	30.911	86,47
Abril	19.750	19.669	99,59
Mayo	29.323	29.143	99,39
Junio	94.788	89.140	94,04
Julio	77.289	75.638	97,86
Agosto	28.993	27.549	95,02
Septiembre	283.249	182.171	64,31
Octubre	35.652	33.985	95,32

MES	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %
Noviembre	16.178	16.171	99,96
Diciembre	27.712	27.096	97,78
<b>TOTAL</b>	<b>688.476</b>	<b>568.619</b>	<b>82,59</b>

LLAMADAS POR TIPOLOGÍA CALL-CENTER 2022		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones	97.179	17,09
Programa de Termalismo	76.849	13,51
Prestaciones, Subvenciones y PNC	5.820	1,03
Autonomía Personal y Dependencia	3.934	0,70
Centros y Direccionadas	373.160	65,62
Otros	11.677	2,05
<b>TOTAL</b>	<b>568.619</b>	<b>100,00</b>

**CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2022**

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	4.833	4.833
Febrero	5.133	5.132
Marzo	8.628	8.629
Abril	4.643	4.643
Mayo	7.045	7.045
Junio	13.211	13.211
Julio	10.583	10.583
Agosto	5.526	5.401
Septiembre	27.045	23.072
Octubre	6.715	10.813
Noviembre	3.045	3.045
Diciembre	3.925	3.925
<b>TOTAL</b>	<b>100.332</b>	<b>100.332</b>

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
BUZÓN POR TIPOLOGÍA CALL-CENTER 2022		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	76.855	76,60
Programa de Termalismo	12.939	12,90
Prestaciones, subvenciones y PNC	1.280	1,28
Autonomía Personal y Dependencia	248	0,25
Centros y Direccionadas	8.203	8,17
Otros	807	0,80
<b>TOTAL</b>	<b>100.332</b>	<b>100,00</b>

#### RELACIÓN DE PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO DURANTE LA ANUALIDAD 2022

MENSUALIDADES	AGENTES
Enero	21,7 *
Febrero	23
Marzo	24
Abril	22,8 *
Mayo	21
Junio	21,2 *
Julio	24,8 *
Agosto	20
Septiembre	27,9
Octubre	24,4
Noviembre	22
Diciembre	25

\*El número de agentes asignados mensualmente corresponde a una media aritmética ya que los agentes fluctúan dependiendo del día.

OTRAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN 2022	NUMERO
QUEJAS Y SUGERENCIAS	42

#### PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet viene ofreciendo la actual Plataforma Web del Imsero (en adelante PWI), abarcó en 2022 un total de **29 sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico** y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en [www.imsero.es](http://www.imsero.es), a su Sede Electrónica, a

nueve Centros de Referencia Estatal, a la de los cinco Centros de Atención a personas con discapacidad física (CAMF), a seis Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF), a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en el Estado español, al Catálogo de Productos de Apoyo, a las revistas «Autonomía Personal» y «60 y más», así como a la Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI), los Espacios Colaborativos del Imserso (ECI) -que albergan 9 blogs- y a la Plataforma de Información y Coordinación (PLICO).

Los hitos más significativos realizados en 2022 han sido los siguientes:

1. La **incidencia** tan negativa que la crisis sanitaria provocada por la pandemia del coronavirus **COVID-19** tuvo **en el tráfico y uso de la PWI** en 2020 y 2021, **puede considerarse superada**, continuando la clara recuperación iniciada ya a finales del segundo trimestre de 2021 de la mayoría de los indicadores prepandémicos, como es el caso de las sesiones/visitas de los distintos espacios web y, en particular, el de la web del Imserso.
2. La Secretaría General junto con la Unidad Informática del Imserso, y con la colaboración de los responsables de los contenidos de los distintos sitios web, han **culminado en 2022 prácticamente en su totalidad el proyecto de migración a una nueva solución tecnológica para la gestión de contenidos de la PWI**; este complejo proceso ha tenido como objetivos fundamentales mejorar el acceso de la ciudadanía a la información oficial sobre la actividad del Instituto, apostar por el diseño y los nuevos formatos digitales y el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web más exigentes.

La página web del Imserso y la del resto de sitios que soportan la actividad de los centros y servicios del Instituto, ha sido rediseñada para mejorar su usabilidad y resaltar con claridad y legibilidad todas aquellas informaciones que pueden resultar de interés a nuestras personas usuarias que, con **cerca de 8 millones de visitas en 2022** -un 25,74% más que en 2021 y récord de la serie histórica-, sitúan a estas en el centro de la experiencia.

Ha de significarse que **los sitios que conforman la nueva PWI** están especialmente **adaptados a dispositivos móviles** -que suponen ya el **61,08% de las visitas**- y **cumplen con los estándares de accesibilidad requeridos a las Administraciones Públicas** para que todas las personas, con independencia de sus limitaciones personales o tecnológicas, puedan acceder a la información en igualdad de condiciones.

Cronológicamente **el primer objetivo alcanzado en el proyecto se produce el 24 de junio de 2022 con la puesta en producción de la nueva Sede Electrónica del Imserso** en la que, además de apostar por un nuevo diseño, se ha mejorado sensiblemente el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos del Instituto. En este sentido, la respuesta de la nueva Sede al importante tráfico que genera habitualmente la convocatoria anual del **programa de turismo del Imserso** - en esta ocasión, para la temporada 2022-2023- ha sido determinante para el **éxito en la presentación telemática de nuevas altas**, alcanzándose en el período comprendido entre el 27 de junio y el 19 de julio de 2022 las **171.494 solicitudes** presentadas electrónicamente, un 31,47% más respecto a la temporada anterior; a estas nuevas solicitudes hay que añadir **71.052 modificaciones** realizadas igualmente a través de la nueva Sede Electrónica, un 14,91% más que en la temporada precedente.

El siguiente gran objetivo del proyecto se alcanzó **el 17 de octubre de 2022 con la puesta en producción del nuevo diseño y soporte tecnológico para la práctica totalidad de los sitios que conforman su Plataforma Web (PWI)**, incluida la Intranet corporativa; asimismo, a finales de **noviembre de 2022 se publicó el nuevo Catálogo de Productos de Apoyo del Ceapat y a mediados de diciembre la nueva home de la Plataforma de Teleformación del Imserso**. Con estas publicaciones el proyecto de migración ha culminado prácticamente en su totalidad, quedando

sólo pendiente para el primer trimestre de 2023 la publicación efectiva de los nuevos Espacios Colaborativos del Imserso (los blogs).

3. A la vista de los exiguos datos de gestión y uso que venían registrándose en los últimos años en los sitios web de la **Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec)** y del **Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa)**, y en aras a evitar en lo posible una excesiva fragmentación de la propia PWI, con fecha 1 de enero de 2022 **se procedió a integrar sus contenidos en las páginas web del Imserso (Relaciones Internacionales) y del Ceapat (como apartado propio), respectivamente.**
4. En 2022 se ha continuado con el proceso de consolidación de la oferta formativa del Instituto a través de la **Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI)** con el desarrollo de un total de **47 actividades teleformativas** que incluyen las impulsadas por el Ceadac (12), el CRE Alzheimer (11), el Creer (8), el Creap (2), Ciudades Amigables (2) y las contempladas en el Plan de Formación Interna (11) y especializada (1) del Imserso para 2022.
5. Finalmente, y en paralelo al proyecto de migración al nuevo gestor de contenidos, se ha continuado realizando diversos ajustes de estilo y revisión de los distintos sitios de la PWI al objeto de subsanar algunas deficiencias concretas de **accesibilidad**, en línea con el compromiso permanente del Imserso de mantener todos sus sitios web sujetos a las más estrictas pautas de accesibilidad.

### **Tráfico y uso de la PWI en 2022**

Para el conjunto de la PWI se ha registrado **en el conjunto de 2022** un total de **7.811.012 visitas/sesiones**, un **25,74% más** que en 2021, disponiéndose **34,18 millones de páginas**, un **14,69% más** que en el año anterior.

En los cuadros siguientes se detalla por orden de prelación el porcentaje que en el conjunto de la PWI tienen visitas y páginas vistas en los distintos sitios web, así como la variación habida en relación con 2021.

Sitio web	Visitas/sesiones año 2022			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2021	
<b>Imserso</b>	4.097.787	52,46	2.641.622	55,12
<b>Sede Electrónica</b>	2.263.760	28,98	2.005.847	12,86
<b>Plataforma Teleformación</b>	582.025	7,45	572.962	1,58
<b>Espacios Colaborativos</b>	275.477	3,53	312.977	-11,98
<b>CRE Alzheimer</b>	205.548	2,63	238.453	-13,80
<b>Ceapat</b>	97.576	1,25	116.555	-16,28
<b>Catálogo Productos de Apoyo</b>	61.221	0,78	54.158	13,04
<b>Ceadac</b>	41.700	0,53	35.803	16,47
<b>60 y más</b>	29.826	0,38	30.101	-0,91
<b>CRE Enf. Raras</b>	28.313	0,36	40.269	-29,69
<b>CRMF <sup>2</sup></b>	23.766	0,30	36.544	-34,97
<b>Creap</b>	19.999	0,26	15.174	31,80
<b>Autonomía Personal</b>	18.853	0,24	28.651	-34,20
<b>Ciudades Amigables</b>	18.292	0,23	22.476	-18,62
<b>PLICO</b>	16.145	0,21	10.224	57,91
<b>CAMF <sup>1</sup></b>	14.413	0,18	24.574	-41,35
<b>CRE Disc.-Dep.</b>	8.666	0,11	13.008	-33,38
<b>Credine</b>	4.695	0,06	5.409	-13,20
<b>Credef</b>	1.711	0,02	1.534	11,54
<b>Credei</b>	1.239	0,02	792	56,44
<b>TOTAL PWI</b>	<b>7.811.012</b>	<b>100,00</b>	<b>6.211.832</b>	<b>25,74</b>

Sitio web	Páginas vistas año 2022			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2021	
<b>Imserso</b>	14.465.360	42,32	9.365.555	54,45
<b>Sede Electrónica</b>	8.668.818	25,36	8.771.635	-1,17
<b>Plataforma Teleformación</b>	7.750.411	22,68	8.068.064	-3,94
<b>Espacios Colaborativos</b>	849.165	2,48	1.005.472	-15,55
<b>Catálogo Productos de Apoyo</b>	769.480	2,25	678.647	13,38
<b>CRE Alzheimer</b>	712.836	2,09	774.822	-8,00
<b>Ceapat</b>	259.236	0,76	317.491	-18,35
<b>Ceadac</b>	122.422	0,36	107.605	13,77
<b>PLICO</b>	103.431	0,30	152.141	-32,02
<b>CRMF <sup>2</sup></b>	83.341	0,24	102.623	-18,79
<b>CRE Enf. Raras</b>	82.634	0,24	99.957	-17,33
<b>60 y más</b>	64.567	0,19	69.465	-7,05
<b>Creap</b>	56.503	0,17	47.121	19,91
<b>Ciudades Amigables</b>	56.447	0,17	63.873	-11,63
<b>Autonomía Personal</b>	46.943	0,14	60.266	-22,11
<b>CAMF <sup>1</sup></b>	38.942	0,11	56.569	-31,16
<b>CRE Disc.-Dep.</b>	24.991	0,07	31.427	-20,48
<b>Credine</b>	14.247	0,04	13.003	9,57
<b>Credef</b>	5.635	0,02	5.375	4,84
<b>Credei</b>	4.866	0,01	2.794	74,16
<b>TOTAL PWI</b>	<b>34.180.275</b>	<b>100,00</b>	<b>29.801.071</b>	<b>14,69</b>

<sup>1</sup> Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

<sup>2</sup> Contabiliza el uso y tráfico de los CRMF de Albacete, Lardero, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

En relación con 2021, y habida cuenta de la superación de la pandemia del COVID-19 a la que nos hemos referido anteriormente, la matriz de **la página web del Instituto ha visto sensiblemente incrementados todos sus registros** -número de visitas (55,12%) y páginas vistas (54,45%)-, manteniendo su peso preponderante dentro de la PWI con el 52,46%, casi 10 puntos más que en el año anterior.

Significar, por otra parte, el muy **destacado peso dentro de la PWI de la nueva Sede Electrónica del Imsero** (28,98% del total de vistas y el 25,36% del total de páginas vistas); por su parte **la PTI experimenta para el conjunto de 2022 un aumento en las visitas del 1,58%**, registrando un descenso de casi el 4,00% en el número de páginas vistas, pero manteniendo su importante peso dentro la PWI (22,68%).

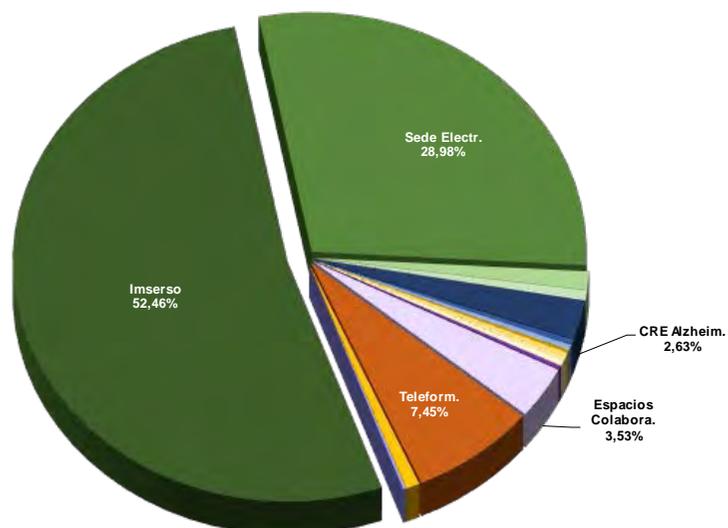
En un escenario marcado por la recuperación de todos los parámetros en la mayoría de los sitios web, destacan cualitativamente, además de los señalados, los incrementos experimentados en el número de visitas/sesiones en el Creap (31,80%), el Ceadac (16,47%) y PLICO (57,91%); a *sensu contrario* los sitios que conforman las webs de Autonomía Personal, CRE Discapacidad y Dependencia y Ceapat copan los resultados menos alentadores.

### RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2022

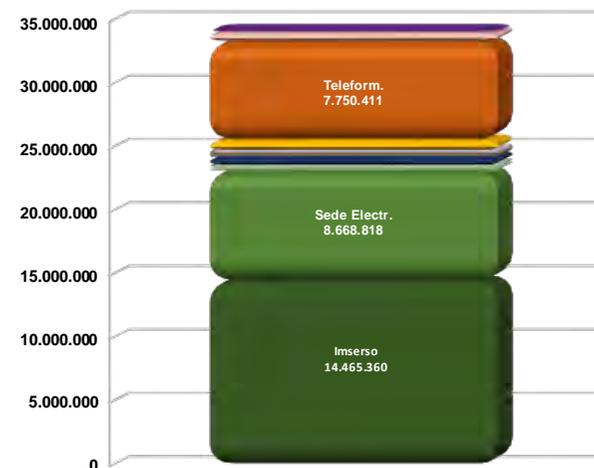
	Imserso	Sede Electr.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer.	CRE Enf. Raras	Creap	Credine	Credei	Credef	CAMF <sup>1</sup>	CRMF <sup>2</sup>	Ciudades Amigs.	60 y Más	RAP	Espacios Colabora.	Teleform.	Catálogo Productos de Apoyo	PLICO	TOTALES
<b>Sesiones</b>	4.097.787	2.263.760	97.576	41.700	8.666	205.548	28.313	19.999	4.695	1.239	1.711	14.413	23.766	18.292	29.826	18.853	275.477	582.025	61.221	16.145	7.811.012
<b>Usuarios</b>	2.246.758	1.154.844	66.322	26.380	4.918	95.911	19.293	14.023	3.510	886	1.287	10.376	17.844	13.146	26.306	14.973	219.959	145.163	36.745	2.961	4.121.605
<b>Páginas vistas</b>	14.465.360	8.668.818	259.236	122.422	24.991	712.836	82.634	56.503	14.247	4.866	5.635	38.942	83.341	56.447	64.567	46.943	849.165	7.750.411	769.480	103.431	34.180.275
<b>Páginas/sesión</b>	3,53	3,83	2,66	2,94	2,88	3,47	2,92	2,83	3,03	3,93	3,29	2,70	3,51	3,09	2,16	2,49	3,08	13,32	12,57	6,41	4,38
<b>Duración sesión</b>	0:03:20	0:05:09	0:02:24	0:02:07	0:02:34	0:02:47	0:02:14	0:02:20	0:02:09	0:02:40	0:02:35	0:01:53	0:02:17	0:02:39	0:00:57	0:01:51	0:01:18	0:09:29	0:11:27	0:04:59	0:03:21
<b>% de rebote</b>	45,23	40,91	52,88	53,88	63,97	48,07	62,05	63,22	54,48	45,92	50,91	55,54	53,88	56,88	66,70	75,86	38,08	22,15	19,48	14,69	49,24
<b>% nuevas sesiones</b>	52,98	49,72	66,61	62,21	55,67	44,47	66,70	69,46	74,19	71,11	73,35	73,28	73,98	70,44	88,83	79,22	83,27	24,82	60,03	17,07	62,87
<b>Secc. más visitada</b>	Turismo Imserso	Proced. turismo	Catálogo PA	Daño Cerebral	El Centro	Teleforma.	Día Enf. Raras	TMG	Actualidad	El Centro	Servicios	El Centro	El Centro	Red Ciudades E	Imserso	Actualidad	Blog CREA	Cursos	Busq. Pro. Cat.	Consultas	Turismo Imserso

- Imserso
- Sede Electr.
- Ceapat
- Ceadac
- CRE DisDep
- CRE Alzheimer.
- CRE Enf. Raras
- Creap
- Credine
- Credei
- Credef
- CAMF<sup>1</sup>
- CRMF<sup>2</sup>
- Ciudades Amigs.
- 60 y Más
- RAP
- Espacios Colabora.
- Teleform.
- Catálogo Productos de Apoyo
- PLICO

Sesiones año 2022



Páginas vistas 2022



<sup>1</sup> Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

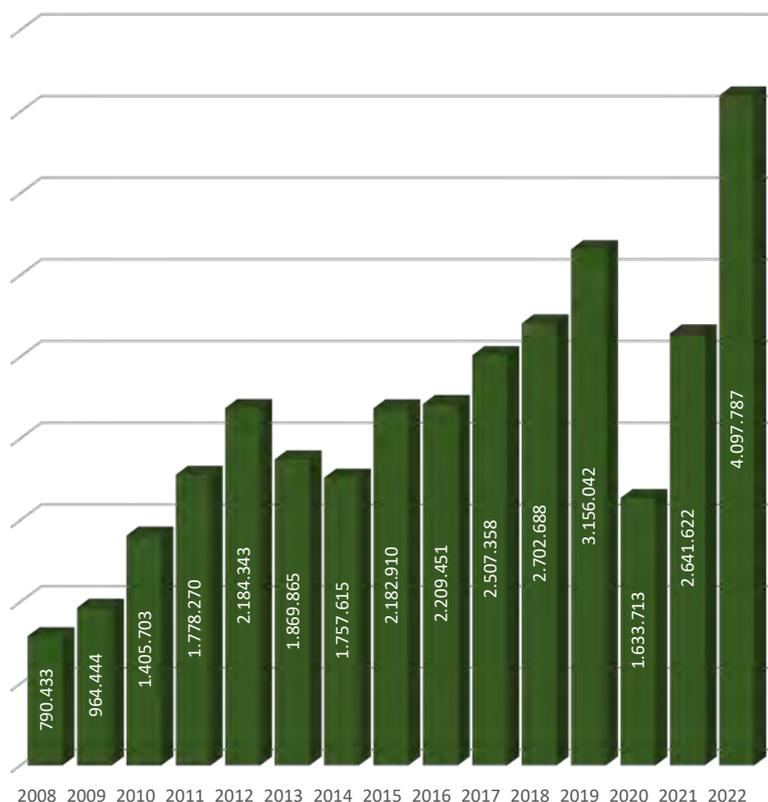
<sup>2</sup> Contabiliza el uso y tráfico de los CRMF de Albacete, Lardero, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

## Página institucional del Imserso

Con un peso preponderante del 52,46% en el conjunto de sitios que conforman la PWI la web del Imserso ha registrado en 2022 un total de 4.097.787 sesiones/visitas, un 55,12% más que las registradas en 2021 y superando con creces los resultados prepandemia (un 29,84% más que en 2019) y récord de la serie histórica.



Dichas sesiones corresponden a **2.246.758 personas usuarias distintas**, un **43,71% más** que en el año anterior; estas personas han visualizado **14.465.360 páginas**, un **54,45% más** que en 2021.

Sesiones mensuales: comparación 2022/2021			
Mes	2022	2021	% Δ
Enero	219.917	95.226	130,94%
Febrero	272.980	110.329	147,42%
Marzo	326.137	128.092	154,61%
Abril	278.666	129.565	115,08%
Mayo	348.018	165.222	110,64%
Junio	586.897	217.163	170,26%
Julio	441.853	451.946	-2,23%
Agosto	240.254	196.406	22,33%
Septiembre	915.262	338.303	170,55%
Octubre	240.625	150.124	60,28%
Noviembre	86.826	170.034	-48,94%
Diciembre	140.352	489.212	-71,31%
<b>Total</b>	<b>4.097.787</b>	<b>2.641.622</b>	<b>55,12%</b>

Excepto para julio, noviembre y diciembre, el incremento en el número de sesiones durante todo el año en relación con 2021 es muy significativo, sustentado fundamentalmente por la reanudación plena de los programas de turismo y termalismo del Imserso que, como consecuencia de la persistencia de la pandemia, en 2021 aún no se habían alcanzado registros prepandémicos.

En 2022 la media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imserso ha alcanzado las 11.227, casi 4.000 más que en 2021 y superando en más de 2.500 al registrado en prepandemia, concentrándose entre el lunes y el viernes las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana.

El promedio de páginas vistas por cada persona usuaria de la web supera las 3,50, con una permanencia en el sitio de 3,53 minutos, registrándose un 52,98% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 45,23%, inferior en casi 2 puntos al registrado en 2021, moderado para este tipo de páginas web.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 95,36% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de Méjico con un 0,57%; la versión idiomática empleada predominantemente por la persona usuaria es la castellana con el 90,06%, seguida por la catalana con el 4,01%.

El acceso a los contenidos de la web del Imserso desde dispositivos móviles continúa creciendo, alcanzando el 58,84%, casi 8 puntos más que en 2021, siendo muy poco significativo el número de visitas iniciadas a través de referencia de red social, 55.005, tan solo el 1,34% del total.

En relación con los apartados en los que se estructura la web, se mantienen como más visitados en 2022 los correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, Actualidad, Motor de búsqueda, Prestaciones y Subvenciones, Espacio Mayores, Autonomía Personal y Dependencia y Contacte.

Entre los contenidos más demandados destacan los siguientes:

- Continúa teniendo un peso muy significativo la **demanda de información sobre los programas de y turismo y termalismo del Imserso**, en particular la asociada con la reanudación plena de estos programas tras la superación de las peores fases de la pandemia.
- **Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones:** Régimen General del Imserso, para personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla y en centros estatales del Imserso.
- **Información estadística** relacionada con la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia o con la evolución de la gestión, nómina y perfil de los pensionistas no contributivos y de las personas beneficiarias de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.
- Iniciada en 2021, se ha continuado facilitando **información estadística específica sobre la enfermedad por coronavirus en centros residenciales**. Este informe semanal se viene elaborando con los datos agregados remitidos por las comunidades autónomas al Imserso sobre la situación de los centros residenciales de su territorio, e incluye información de centros residenciales para personas mayores, centros residenciales para personas con discapacidad y otros alojamientos permanentes de servicios sociales dirigidos a los colectivos anteriores.
- El seguimiento por las personas interesadas de los procesos selectivos asociados a **las Ofertas de Empleo Público 2018 y 2029**.
- El cada vez más significativo número de **noticias y eventos de agenda** organizados y desarrollados por los distintos centros y unidades del Instituto.

## Sede Electrónica del Imserso

La Sede Electrónica del Imserso, en <https://sede.imserso.gob.es>, se constituye como el núcleo central de comunicación jurídica por medios electrónicos de la Entidad Gestora con la ciudadanía en aquellos procedimientos administrativos de su competencia. Como se ha señalado anteriormente, la publicación el 24 de junio de 2022 de la nueva Sede Electrónica del Imserso ha supuesto una mejora incuestionable en la prestación de los servicios electrónicos que venía ofreciendo el Imserso a la ciudadanía.

Al igual que para la página web del Instituto, puede afirmarse con rotundidad que en 2022 se ha consolidado la **recuperación y superación de los indicadores prepandemia más significativos relacionados con el uso y tráfico de nuestra sede**, sustentada en la **reanudación plena de los programas de turismo y termalismo del Imserso**.

Con un **peso del 28,98% en el conjunto de sitios que conforman la PWI**, la Sede Electrónica del Imserso ha registrado en 2022 un total de 2.263.760 **visitas/sesiones, un 12,86% más** que las registradas en 2021, correspondiendo a 1.154.844 personas usuarias distintas, un 2,67% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado **8.668.818 páginas, un 1,17% menos** que en el año precedente.

En 2021 la **media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 6202** (707 más que en 2021), siendo entre el lunes y el jueves donde se aglutinan las tres cuartas partes de las visitas de la semana. En cuanto al **país de procedencia** de los/las usuarios/as del sitio el 99,30% corresponde a aquellos/as que operan con él lo hacen desde algún punto del territorio español.

Desde la sede se han dispuesto de media de **3,83 páginas por visita**, con un promedio de **tiempo en el sitio de cerca de 5:10 minutos** y con un 49,72% de nuevas sesiones.

A 31 de diciembre de 2022, los **31 procedimientos administrativos y servicios electrónicos del Imserso** registrados en el Sistema de Información Administrativa (SIA) dispuestos en la Sede Electrónica del Imserso -entre los que se encuentran los tres responsabilidades del Instituto determinados como de alto impacto por el Gobierno de España, en concreto, Turismo y Termalismo a nivel estatal, y Dependencia, circunscrito a las ciudades de Ceuta y Melilla-, han alcanzado las **526.882 solicitudes iniciadas electrónicamente, un 81,95% más que las habidas en 2021**; este incremento tan significativo tiene su explicación en la reanudación plena de los programas de turismo y termalismo del Imserso y en las sensibles mejoras técnicas y de usabilidad implementadas en la nueva sede electrónica.

Las **solicitudes presentadas por medios electrónicos suponen ya el 82,07% del volumen total de las tramitaciones iniciales para estos procedimientos** habidas en el año y a las que habría que añadir otras **2.829 procedentes del Formulario de Propósito General** para la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado, un 129,81% más que en 2021.

## Presencia del Imserso en redes sociales

**2022 se cierra con un total de 24 unidades y centros del Imserso que disponen de presencia, con diversos grados de actividad, en una o varias redes sociales**, contabilizándose un total de **73 perfiles**, de los que 54, casi el 74,00%, lo eran en las tres redes sociales predominantes, en concreto Twitter (21), Facebook (17) y YouTube (16); el resto se repartían en Instagram (6), Flickr (3), Pinterest (2), Issuu (2), LinkedIn (2) y con 1 en Tumblr, Thingiverse, Slideshare y MyMiniFactory.

De las 24 unidades y centros, **12 tenían presencia en 3 o más redes sociales** y 4 la tenían en al menos 2 redes sociales. La presencia más activa en redes se focaliza en 6 de los Centros de Referencia Estatal del Imserso, la propia dirección general del Instituto y la significativa actividad de Ciudades Amigables.

El análisis de los datos más significativos que se realiza a continuación se centra sólo en la presencia que la dirección general del Instituto tiene en Facebook, Twitter y YouTube.

#### *Facebook:*

- 16.770 seguidores, un 20,58% más que en diciembre de 2021.
- Se publicaron un total de 710 entradas, un 83,94% más que en el año anterior.
- Alcance de las publicaciones: reportando algún problema en la medición de este dato, el número de personas únicas que vieron algún contenido de la página es próximo al medio millón.
- Visitas a la página: el número de personas que vieron la página, con o sin una sesión iniciada en Facebook, alcanzó las 123.207, casi un 20,00% más que en 2021.

#### *Twitter:*

- 16.431 seguidores, un 5,96% más que en 2021.
- Se han publicado un total de 656 tuits, un 52,20% más que en el año anterior.
- Los tuits alcanzaron un total de 171.600 impresiones.
- Se han reportado 3.422 «Me gusta» y 3.993 menciones.

#### *YouTube:*

- 1.963 suscriptores, un 39,75% más que en 2021.
- El número total de visualizaciones ha sido de 18.088, un 22,69% menos que en 2021, con una duración media próxima a los 3 minutos.
- Las impresiones –miniaturas de los videos del canal mostrados en YouTube-, han alcanzado las 110.878.
- Con el 9,50% del total, el vídeo más visualizado en 2021 ha sido «Volver a vivir. Un documental hecho por personas afectadas de daño cerebral», seguido por el de «Dependencia Prestaciones Económicas explicativo» con un 7,90%.

## **11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES**

### **SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN**

#### **EXPLOTACIÓN**

- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos.
  - Certificados de Empleado Público Generados: 487 nuevos certificados.
  - Incidencias resueltas sobre configuración de certificados: 262 Incidencias resueltas.
- Gestión de Portafirmas.
  - Altas de usuarios realizadas: 434.
  - Incidencias resueltas en aplicación portafirmas.

- Gestión de Geiser
  - Incidencias resueltas en aplicación Geiser: 150.
- Gestión oficina de registro de cl@ve.
- Estudio para su posterior puesta en marcha de la plataforma INSIDE (Generación de Expedientes Electrónicos). Administración plataforma de intermediación y solicitud de nuevos servicios.
- Mantenimiento Pensiones no Contributivas:

Totales Anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios de Ceuta	Beneficiarios de Melilla
Generación de Nominas Anuales.	24.819	29.742
Generación de Nomina No Abonables	47	5
Generación de Nominas de Alquiler Anuales.	70	207
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	849	753
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en el RPSP.	2.024	2.469
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos de Justicia e INE.	72	63
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas. Declaración Anual, generación de cartas.	25.805	31.454
Declaraciones Individuales	2.112	2.492
Jubilación	820	765
Invalidez	920	996
Invalidez con Complemento 50%	211	299
Jubilación derivada de invalidez	146	385
Jubilación derivada de invalidez con complemento	15	47

Totales Nacionales	Beneficiarios Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	5.401.350
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	374.348
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones.	1.454.076
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	2.963
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	224.174
Generación del Modelo 190 de Declaración Informativa de IRPF para Agencia Tributaria (Toda España excepto País Vasco y Navarra)	
• Beneficiarios	471.503
• Importes	2.836.184.439,78

- Gestión de Ficheros enviados por Gerencia de Informática S.S.:
  - Carga de la Base de Datos Reclamaciones de PNC (Pensiones no contributivas).
  - Cruce de los ficheros con PNC y LISMI.
  - Generación de Listados.

- Descarga Ficheros Fallecidos INE, y proceso cruces.
  - Generación Estadísticas de FAS (Fondo Asistencia Social) una vez recibidos de la Subdirección General de Presupuestos de la Seguridad Social.
- Gestión de prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad:
    - Generación de nómina: 49.666.
    - Actualización de datos.
    - Envío ficheros de pagos a entidades bancarias y recepción de modificaciones de cuentas e impagados.
    - Comunicación a la tesorería general de la seguridad social de los impagados.
    - Generación del Modelo 190 del IRPF anual: 4.384 percepciones con un total de 7.961.495,55€.
    - Generación del modelo 990 de enero a Agosto: comunicación de discapacitados de Ceuta y Melilla a la agencia tributaria: Ceuta y Melilla 147.419.
- Gestión de la Aplicación de Turismo (Hermes):
    - Preparación aplicación para la nueva temporada.
    - Cruce de Hermes con Fallecidos: 29.139 solicitudes de baja, 28.775 cónyuges a solicitantes, 69.529 personas eliminadas.
    - Generación remesa de envío al INSS para el cruce con pensiones en plazo: 4.050.321 registros.
    - Generación remesa de envío al INSS para el cruce con pensiones fuera de plazo: 11.975 registros
    - Generación de Remesas de Modificaciones y Cartas: 2.571.757 Cartas Generadas para su posterior impresión en el Centro de Impresión y Ensobrado de la Agencia Tributaria.
    - Carga ficheros de facturas y listados procesados de viajes facturados: 22 (No temporada 2020-2021) ficheros anuales.
    - Envíos cartas diarias Hermes a través de Notifica 14.617 cartas.
    - Gestión de remesas de modificaciones y altas de Hermes en 2022: 28.949 registros.
    - Carga Bonos e Imágenes: 97 ficheros de bonos e imágenes (de la temporada 2020-2021).
    - Carga de solicitudes de Turismo de la Sede Electrónica: 186.177 anuales.
    - Carga solicitudes y renovaciones de turismo de la empresa de grabación: 56.546 solicitudes.
- Gestión de la Aplicación de Termalismo:
    - Descarga de Solicitudes de Termalismo por la Sede: 131.542 Solicitudes.
    - Carga de solicitudes en la aplicación de Termalismo de la Sede 131.542 Solicitudes.
    - Carga ficheros solicitudes (SOL) y renovaciones (CAR) de la empresa de grabación: 30.982 Solicitudes.
    - Carga de solicitudes de Imágenes de Termalismo: 30.982 Solicitudes.
    - Carga de ficheros de Postcuras (Informe Tratamientos Médicos): 44.081 Solicitudes.
    - Renovación de Cartas en el año 2022 para el Año 2023: 152.969 Cartas.
    - Generación de Cartas Adjudicación: .76.328 Cartas.
    - Generación de Cartas Lista de Espera y sin derecho: 30.620 Cartas.
    - Crear Fichero de Solicitudes de pensiones del INSS: 246.975 Solicitudes.
    - Cargar y Validar ficheros de pensiones del INSS: 275.112 Solicitudes.
- Mantenimiento de aplicaciones:
    - Intranet, sede electrónica y web corporativa.
    - Embla (gestión de expedientes de contratación), cierre de ejercicio y carga del presupuesto.
    - Listín Telefónico.
    - Explotación de la información de datos corporativos a través de la herramienta Webfocus.

- Puesta e implantación de la aplicación PORTAFIRMAS (El Portafirmas General del Estado o Portafirmas Electrónico):
  - Actualización de toda infraestructura del organismo en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
  - Creación de las sedes de portafirmas para los distintos centros.
  - Alta de usuarios administradores para las sedes de los centros.
  - Alta de usuarios de SS.CC u centros
  - Cursos de formación para el personal.
  - Puesta en marcha e implantación.
  
- Puesta e implantación de la aplicación GEISER (Gestión Integral de Servicios de Registro):
  - Actualización de toda infraestructura del organismo en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
  - Mantenimiento de toda la infraestructura del organismo incluyendo DD.TT y centros dentro de la aplicación GEISER.
  - Creación también de órganos internos dentro GEISER para registro interno.
  - Alta de usuarios gestores en los Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros.
  
- Mantenimiento de aplicaciones:
  - GESPRES/GESTRA (gestión de expedientes de contratación). Asistencia a usuarios y gestión de incidencias y puesta en marcha de los presupuestos anuales.
  - EMBLA-Intervención. Asistencia a usuarios.
  - Gestión de usuarios aplicación Contratación Centralizada.
  - Gestión de usuarios aplicación Bolsa de Trabajo 2017.
  - Asistencia usuarios y gestión de incidencias de la aplicación BFAC (gestión de facturas electrónicas).

## SISTEMAS:

- Mantenimiento CPD.
- Administración y monitorización:
  - Sistemas operativos: Solaris, Red Hat, CentOS y Ubuntu.
  - Bases de datos INGRES, ORACLE, POSTGRES, MYSQL.
  - Servidores de páginas: Apache, Nginx.
  - Servidores de aplicación: Jboss, Wildfly, Tomcat, Websphere.
  - Cabinas de almacenamiento SAN, NAS.
  - Servidor de Backup.
  - Servidor Editran.
  - Instalación y actualización de certificados electrónicos.
  - Creación datasources distintas aplicaciones.
  - Configuración logrotate.
  - Creación máquinas virtuales para migración Centos a Ubuntu.
  - Parcheado de Sistemas Operativo Ubuntu varias máquinas virtuales.
  - Creación máquinas virtuales e instalación de sistema operativo para proyecto de instalación de liferary desarrollo, preproducción y producción.
  - Migración máquinas virtuales de vcimsero04 a vcimsero06 por cambio de hardware.
  - Puesta en producción de la aplicación crucesj.
  - Integración de Moodle con UCM.
  - Parcheo Datadomain 2500.

- Ampliación discos Unity Vaguada.
- Ampliación discos Unity Vallecas.
- Migración de sw Vaguada y Vallecas.
- Zoning para los nuevos switch.
- Creación de LUN para la migración al vcimser06.
- Limpieza de LUN en unityceapat.
- Cambio de disco en fallo en avamar.dimserso.int.
- Integración del nuevo vcimser06 en backup.
- Integración de los proxys (centros y locales) con vcimser06.
- Creación BBDD postgres entorno preproducción para liferay.
- Creación BBDD postgres entorno producción liferay.
- Creación BBDD Elasticsearch entorno producción liferay.
- Puesta en producción presupuestoj, listín, stij,sycapj.
- Creación entorno Formación de liferay.
- Creación entorno Preproducción liferay.
- Creación entorno Producción liferay.
- Preparación servidores para el inicio de campaña de Vacaciones Tercera Edad.
- Creación copia síncrona Unity (Principal-Respaldo).
- Creación de LUN para la migración al vcimser05.
- Limpieza de LUN en unitysscc y unityll.
- Upgrade datadomain69 (en Vaguada y Vallecas).
- Upgrade Unitys.
- Integración del nuevo vcimser05 en backup.
- Creación mantenimiento e instalación de almacenes certificados electrónicos.
- Instalación de certificados electrónicos en Servidores de Páginas.
- Migración de S.O. a Ubuntu y su integración con repositorios locales.
- Bastionado por seguridad servidores Linux (sigue en curso, tarea por fases).
- Diversos parcheos de los SO Ubuntu 20.
- Preparación y seguimiento servidores sede electrónica.
- Rotura placa del T5 Ceres.
- Recuperación de mercurio en el T4.
- Problemas con el entorno de backend preproducción. Cambiados datasource para funcionamiento mientras se soluciona el problema (problema tarjeta 2 del Core 1).
- Upgrade base de datos ssbibd.
- Upgrade postgres scospres01.
- Preparación y seguimiento servidores sede electrónica campaña Vacaciones.
- Upgrade de la plataforma de Intercambio.
- Puesta en marcha aplicación Catalogo Ceapat preproducción y producción.
- Creación del recurso FICHEROS SEDE para los documentos de Geiser.
- Inclusión backup nuevo servidor fsmser04.
- Puesta en producción liferay.

#### **CONTRATACIÓN:**

- Elaboración de memorias justificativas y pliegos de prescripciones técnicas.
- Solicitud de informes a la Subdirección General de Administración Digital (SGAD) y a la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC).
- Alta de expedientes en aplicación GESPRE: 77.
- Creación y envío de órdenes de inicio de expedientes.
- Documentación en carpetas de red.
- Tramitación de facturas electrónicas (FACE) y en papel: 91.
- Elaboración de informes.

## ÁREA DE DESARROLLO

### VACACIONES

- Hermes (Turismo para Mayores):
  - Revisar caracteres admitidos para nombre y apellidos.
  - Añadir nuevo campo 'Aplicado descuento usuario' en carga ficheros facturas.
  - Modificar alta de fichero.
  - ViajeFacturado: crear nuevo campo y anotación para validar a nivel de clase.
  - Añadir una nueva validación.
  - Revisar el. rptdesign para que muestre el nuevo texto de Err2.
  - Dividir PCFF\_VALIDA\_DESCUENTO\_YA\_UTILIZADO en dos.
  - No aparece el registro erróneo en el informe.
  - Número de personas que no han viajado con el Programa de Turismo en las últimas 4 ó 5 temporadas.
  - Informe de personas que han viajado en los últimos 5 años con teléfono móvil y/o email.
  - Modificación del listado de Usuarios por Factura.
  - En preproducción los informes no tienen estilos.
  - No persiste el nuevo campo viajefacturado.APLICADODESCUENTOUSUARIO.
  - Error al intentar borrar un fichero de factura que todavía no se ha procesado.
  - Nuevo turno: establecer fechas de renovación para fuera de plazo.
  - Arreglar el error de la división en el fichero de remesa de errores.
  - error de JDBC al cargar el fichero del INSS.
  - Obtener servidor de Oracle del fichero de propiedades para el texto de ayuda de la vista de carga del fichero del INSS.
  - Adaptar al nuevo DTO de turismo.
  - Modificar validación de "Carga de bonos" en Alta de ficheros.
  - Programar cambios en caso de uso 'Carga bonos comprobados' debidos al bono electrónico.
  - Actualizar versión sedecdi-dto.
  - Eliminar factura Hermes temporada 2021.
  - Cruce con el INSS y segundo periodo de Solicitudes (Solicitudes Fuera de Plazo).
  - Revisar proceso de remesa de cartas de acreditación (necesita 5G para terminar).
  - Modificar Hermes para que la documentación de Ayuda esté fuera de la aplicación.
  - Añadir en alta por upload la visibilidad del tipo fichero CARGA\_BONOS al rol de HRM\_EMPRESA\_ADJUDICATARIA.
  - Fallan algunos envíos a Notific@ de remesas de cartas de acreditación.
  - Hay anotaciones CDI en Hermes.
  - Si hay un fichero en el zip cuyo nombre ya existe en la bd se rechaza el zip.
  - Mostrar el zip en las notificaciones.
  - Gestión del número de líneas de fichero en alta de fichero zip.
  - Lanzamiento automático del proceso de carga de bonos tras el alta del fichero de bonos.
  - Poder configurar la vista de alta de fichero de entrada en función del role, plazo y tipo de fichero.
  - Temporalmente han de poder convivir el bono normal con el bono electrónico.
  - Reconfigurar la gestión de los emails.
  - Añadir validación para alta por upload: no debe existir en el directorio de ficherosEntrada.
  - Añadir validación para cualquier alta de fichero: no debe existir en la BD un fichero de entrada con el mismo nombre para el mismo turno y tipo de fichero.
  - Crear utilidad para simplificar y optimizar la gestión de las rutas de los ficheros de la aplicación.
  - Crear utilidad para simplificar y optimizar el acceso a los datos del turno actual.
  - Quitar opciones en pantalla de selección de turno entrando como planificador.
  - En el alta sin upload no debe restringirse por extensión de fichero.
  - Probar ciclo completo desde alta de solicitud desde sede electrónica.

- Cambiar el nombre de los ficheros de remesa al INSS añadiendo la temporada a la que corresponde.
  - Corregir en alta de fichero que la relación de ficheros a elegir no dependa del plazo.
  - Modificar condición de selección para la remesa de altas y modificaciones.
  - Marcar solicitudes como enviadas a Notifica en remesas de cartas de acreditación y errores.
  - Marcar como notificadas todas las solicitudes de dentro de plazo al finalizar el periodo de acreditación.
  - Modificar la revocación del fin de procesos de acreditación.
  - Remesa de altas y modificaciones: problemas de memoria si no hay fecha desde.
  - Java Task: FIXME ver qué pasa con estos valores de Solicitud para el DtoTransformer.
  - Distinguir la marca de CARTAENVIADA.
  - Paginación en gestión de remesas de modificaciones y altas.
  - Error al eliminar un fichero de factura.
  - Alta de fichero de factura: no se envía el email a los planificadores.
  - Error al obtener el documento original de los ficheros csig.
  - Añadir en las remesas las fechas de nacimiento.
  - Cambiar destinatarios email "Existen solicitudes que están pendientes durante demasiado tiempo".
  - Mejorar visualización de la pantalla GestionarRemesaCartasAcreditaciones.
  - CartaEnviada: cambiar NULL por NOENVIADA.
  - Probar a revocar y volver a lanzar los procesos de acreditación.
  - Cambios en derecho descuento para que se tenga en cuenta distintos valores según lote.
  - Implementar la enumeración! ModoAcceso en Modo.
  - El documento original del firmado de bonos puede ser UTF-8 con BOM.
  - Actualizar el DTO del REST endpoint que recibe la información de la solicitud de turismo de sedecdi.
  - Programar caso de uso Ficheros bonos electrónicos con detalle firma.
  - Añadir los nuevos campos de la solicitud 2022 en el formulario de alta y edición de solicitud.
  - Meter los nuevos campos de la solicitud en el Endpoint.
  - Crear los nuevos campos de la solicitud.
  - Arreglar error en edición de fichero.
  - Añadir información sobre cómo va la ejecución de la remesa de Cartas de Acreditación.
  - En alta de ficheros .zip avisar sobre encoding.
  - Ver error al borrar fichero de factura sin procesar.
  - No da de alta ficheros firmados cuyo documento original está en UTF-8 con BOM.
  - Alta de fichero por upload: No llega el email a los planificadores.
  - Ver error al borrar fichero de factura (y de bono) sin procesar correctamente.
  - En alta de ficheros .zip avisar sobre encoding.
  - Añadir información sobre cómo va la ejecución de la remesa de Cartas de Acreditación.
  - Arreglar error en edición de fichero.
- Termalismo:
- Solicitudes tramitadas por internet en 2021.
  - Vincular PERMISO\_TABLAS\_CONTROL con ROLE\_TM\_EXPLOTAION.
  - Duda del usuario call center en LDAP.
  - Entrega terma0008 del 12/01/2022 07:40 es del 2021 y debería ser del 2022.
  - Posible error puntuación expediente.
  - No se encuentran en la aplicación algunos expedientes que se han grabado por la Sede
  - Modificar texto de la póliza de seguros del reverso cartas LR+-15
  - Incidencia en comunicaciones CORA - Datos postales insuficientes - NCC: 2291757300020.
  - Soporte explotación: adjudicación masiva marzo 2022.
  - Comprobar si se acepta carácter cedilla mayúscula y minúscula Ç ç, especialmente desde la Sede.

- No puede conectar el usuario de Termalismo.
- La AEAT cambia su dirección electrónica habilitada a DEHú.
- Error comunicaciones a Notific@: 500 Internal Server Error.
- No se pueden obtener informes de Crystal Reports.
- Error bad gateway, se ha cortado envío de cartas a Notific@.
- Soporte explotación: adjudicación masiva abril 2022, [mayo-agosto] 2022.
- Revisar "20220302 Documento incidencias codificacion grabacion.docx".
- Soporte Explotación: Reunión inicial con empresa grabación DOCLAND.
- Revisión informes post cura Archena diciembre 2021.
- Duda pensiones INSS para resolución reclamación.
- Revisión informes post cura Archena febrero 2022.
- Reclamación de ciudadano sobre si se ha grabado su solicitud por la Sede.
- CONSULTA CIUDADANA NOTIFICACIÓN PROGRAMA TERMALISMO.
- Problema estadísticas aplicación termalismo.
- Soporte explotación: Errores informes post cura de Cuntis de Nov-2021, Dic-2021 y Feb-2022.
- Incidencia en notificaciones CORA-IMSERSO - Datos postales INSUFICIENTES - NCC: 2291615000033.
- Envío de comunicaciones masivas por Notific@.
- Aplicación caída.
- Permisos ficheros NAS PRO de lopd y logs.
- Consulta búsqueda de expediente desde balnearios.
- Incluir en las encuestas el sexo para poder explotar ese dato.
- Listado usuarios primera opción de Puenteviego, Alicún de las Torres y la Hermida.
- Soporte explotación: registros procesados por distintos procesos de carga y cartas generadas.
- Soporte explotación: encoding ficheros postura.
- Soporte explotación: entregas 11 y 12 de DOCLAND.
- Soporte explotación: carga SOL13.TXT de DOCLAND.
- Soporte explotación: DOCLAND nos informa error secuencias entrega 11.
- Los balnearios no conectan.
- Usuaría de Termalismo no conecta.
- Soporte Explotación: Explicación error "No coinciden el número de inf. post cura con el tipo de afectado en el informe médico".
- Soporte Explotación: Han llegado más registros post cura en segundo envío que en primer envío.
- Soporte explotación: dudas DOCLAND preparación cargas de segunda convocatoria.
- Soporte explotación: faltan más postcuras que errores producidos en la carga de Villavieja-abril-2022.
- Acceso a una usuaria a imprimir facturas.
- Error memoria proceso adjudicación cuando no se cubren plazas.
- Posibilidad de marcar balnearios como no adjudicables.
- Dos Expedientes que están en AI y sigue poniendo que hay incoherencia porque uno está en LR.
- Balnearios no pueden entrar en la aplicación - No se están volcando las solicitudes de la sede electrónica.
- Confirmación del número de solicitudes de las entregas de los lotes 16 a 20 de solicitudes nuevas y 16 de preimpresas.
- Habilitar varios permisos para nueva usuaria de información.
- Cambio certificado \*. redsara.es en KeyStoreComunPre.jks.
- Comunicación del número de solicitudes cargadas en agosto, por entrega de Docland.
- Alta a 2 médicos en el balneario de Carlos III.
- Dar de alta usuario de explotación Hernandez Alvarado, Juan Alberto.
- Revocación certificado sello SGAD - Notific@.
- Soporte explotación: rango de numeraciones para 2023 y prueba con DOCLAND.
- Comunicación del número de solicitudes cargadas en septiembre, por factura de Docland.
- Cartas totales de adjudicación generadas durante el tercer trimestre de 2022.

- Usuarios externos experimentan error de número máximo de conexiones.
  - DOCLAND no conecta al sftp.
  - Se solicita que balneario Retortillo pueda facturar en noviembre antes de final de mes.
  - Dudas tramos puntos por ingresos, valoración pensiones en matrimonios y valoración de la edad en general.
  - Solicitud de baja en termalismo y no recibir comunicaciones.
  - Implementar campo en expedientes para que no reciban comunicaciones.
  - Replicar financiaciones para 2023 en el proceso de cambio de año.
- Vidi (Vacaciones Personas con discapacidad)
    - Dar de alta usuario administrador.
    - Acceso a vmin de David Portal Tocino.
    - No aparecen solicitudes de 2021.
- VMINj (Gestión del programa de Vacaciones para personas con discapacidad).
    - Revisar beans.xml del módulo web.
    - Módulo JPA: eliminar referencias a faces.
    - Eliminar @EntityListeners.
    - Revisar dependencias en los pom.xml.
    - Revisar !ProcesosMasivosService con Miguel.
    - Integrar configuración con imsero-commons-config.
    - Integrar autenticación con imsero-commons-auth.
    - Crear un simulador de cliente.
    - Crear usuarios de prueba en el LDAP de desarrollo.
    - Nuevo login-module que no compruebe la password.
    - Mostrar versión.
    - No se puede autenticar por cl@ve sin password en el LDAP.
    - Comprobar que el usuario autenticado en el LDAP existe en la BD.
    - Mostrar la versión de la aplicación.
    - Problema: desde el formulario de login se autentica solamente metiendo el usuario sin meter password.
    - Incluir en la autenticación la existencia del username en la BD.
    - Firma del PDF.
    - Validaciones Cuota de participación.
    - Concertante en Datatable de Solicitud.
    - Tiempos de un Turno.
    - Manual Usuario Entidades.
    - Obligatoriedad Representante.
    - Informes Excel desde Java a tabla pivotante.
    - Crear informes Excel pivotantes.
    - Validación de obligatoriedad en justificación de gastos.
    - Formulario Solicitud y Situación Económica.
    - Error al descargar DOC-PRE.
    - Guardado de firma PDF entidad.
    - Apartado Listados
    - Informe JG para cada turno.
    - Botón de generación PDF Firma.
    - Control de error en nuevo turno (Firma).
    - Tablas Auxiliares – Hotel.
    - Estado del turno deshabilitado.
    - Informe Firma Entidad-Estado Turno.

- Usuario de CAE no puede acceder a la aplicación con certificado de entidad.
- Usuarios vminj LDAP.
- Grado Discapacidad.
- Estado cancelado.
- cambiar literal Temporada => Convocatoria.
- Alta de solicitudes.
- Error en informe de incidencias.
- Combo concertante Turno.
- Cambio en BBDD datos reales.
- Nuevo turno disabled para SSCC.
- Cambio estado de turno del formulario.
- Error al guardar cambiando de estado.
- Error en PRE al generar PDF.
- Validacion DNI en rol Entidad.
- Informe 33%.
- Error en validacion dni acomp y Rep.
- Error en usuario de prueba.
- Prueba Usuarios Reales.
- Estado Turno Realizado.
- Solicitudes ssc.
- Error validacion DNI solicitud.
- Error provincia-localidad.
- Manual Grabador.

## PENSIONES

### ■ GPNC (Gestión Pensiones no Contributivas):

- Los representantes (legales o guardadores) serán perceptores en nómina sólo cuando estén acreditados.
- Excel con representantes de la carta de guardadores de hecho para acuse de recibo.
- Errores ficheros de prestaciones Tarjeta Social Digital enero 2022.
- Errores RPSP revalorización enero 2022.
- Impago de nóminas de enero y febrero.
- Error en la aplicación: El expediente no tiene resoluciones válidas en el año actual. No se puede realizar la revisión anual.
- Actualización masiva cuentas bancarias PNC Ceuta y Melilla Caixabank.
- Error combos renderización tipo de ingreso y el origen en revalorización anual.
- Error en la revisión de un expediente de Invalidez.
- TSD - Código de error 31275.
- Adecuación GPNC - Modificación del procedimiento en relación con las pensiones y prestaciones por hijo a cargo (PFHC).
- No pueden realizar la revalorización anual de un expediente.
- Solicitud generación nuevos modelos.
- Impagados nómina enero 2022.
- Impagos nómina febrero 2022.
- Los representantes (legales o guardadores) serán perceptores en nómina sólo cuando estén acreditados.
- [RPSP] Error 252 PRESTACION IDENTICA EN ALTA EN OTRA ENTIDAD C.
- Pago no recibido PNC marzo 2022 con incidencia derecho de alimentos.
- Usuario ha intercambiado los datos de representante y beneficiario.
- Anulación cobro indebido.
- Impago por Perceptor erróneo / Perceptor - Guardador de hecho.
- Denegación Complemento Alquiler.

- Actualización documentos relacionados con la modificación de la funcionalidad de "Representantes Legales/Guardadores de Hecho".
  - Error en ifiweb con error en DNI Perceptor.
  - TSU - TSD - Errores ficheros prestaciones 31270 (prestación duplicada) y 31277 (prestación ya en situación que se está comunicando).
  - No pueden eliminar un cobro indebido.
  - Modificaciones pantallas relacionadas con Guardador de Hecho.
  - Anular propuesta y resolución de un solicitante.
  - Error 31277 - La prestación ya se encuentra en la situación que está comunicando.
  - RPSP - Error 251 - Prestación ya existente en baja.
  - Implementación protocolo TSD 3.0.
  - Incremento 15% PNC por la prórroga del Real Decreto Ley 6/2022.
  - Error al emitir propuesta - Revisar datos bancarios.
  - Error al emitir propuesta | Revisar datos bancarios | Melilla (52/0000068-J/22 | X0925489S).
  - Mostrar número de versión en la página de login.
  - RPSP Julio 2022 Error 233 - Importe supera máximo establecido.
  - Errores 31270, 31277, 31033 ficheros prestaciones TSD Julio 2022.
  - Se solicita importes de paga extra de nómina de junio 2022 desglosados por provincia y tipo de pensión.
  - Corrección bugs detectados en SONAR.
  - No aparece el botón Cerrar Nómina.
  - RPSP - Error 306 para el Beneficiario SAID NAAM ZARHOUNI.
  - No se genera documento de resolución de Beneficiario.
  - GPNC - TSD - Error 31277 - La prestación ya se encuentra en la situación que está comunicando.
  - Finalización prórroga del Real Decreto Ley 6/2022.
  - TSD - Error 31270 (prestación duplicada) - Error 31277 (La prestación ya se encuentra en la situación que está comunicando).
  - Error validación fichero técnico.
  - Error Alta Entidad Bancaria.
  - No se guardan los cambios en una revisión de oficio.
  - Solicitud de colectivo de pensionistas a fecha 27 de junio 2022 para control de ayudas aprobadas por el Gobierno en el Real Decreto-ley 11/2022.
  - Revalorización PNC 2023.
  - Errores detectados en GPNC.
  - Revalorización PNC 2023.
  - Finalización prórroga del Real Decreto Ley 6/2022.
  - Beneficiario dado de Baja por fallecimiento sin incidencia de baja.
  - Cartas declaración anual 2023.
  - Alta de fichero por upload: No llega el email a los planificadores.
- Hades (Fallecidos)
    - Revisar la validación de la fecha de creación del fichero de justicia.
    - Ficheros encontrados en .discarded en producción.
    - Quitar la validación de fecha de creación del fichero a importar.
    - Cambiar url del logo del Imsero en la página de login.
- Pagos\_PNC:
    - Comprobar siempre que no exista ya un proceso para el fichero a procesar.
    - Eliminar y volver a cargar los ficheros que se cargaron varias veces.
    - Implementar validación antes de generar el 190.
    - Comprobar en el lanzamiento por id de fichero que no esté ya cargado el fichero.

- Procesar el fichero de pago único de 2021.
  - Arreglar la consulta de ficheros y la de pagos.
  - Error al eliminar un fichero.
  - Importar fichero único de 2021.
  - Solucionar problema de timeout en generación de Modelo 190.
  - Añadir selección manual de ficheros de pago único en la generación del modelo 190.
  - Solicitud de colectivo de pensionistas a fecha 27 de junio 2022 para control de ayudas aprobadas por el Gobierno en el Real Decreto-ley 11/2022.
  - Cambio de Asunto en Correo.
  - Quitar richfaces y promover primefaces.
  - Implementar versión 8.0 de primeFaces.
  - Implementar lombok.
- Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad PSPD (antes LISMI)
    - Error generar nómina con pago único.
    - Preparar Certificado de Renta Anual de 2021.
    - Se obtienen Certificados de Renta del 2021 con una cuantía anual errónea.
    - Cambios en Modificar Entidades/Agencias Bancarias.
    - Comprobar fichero no tratado pncsercif220120.
    - NIE incompleto en el fichero de pago de caja madrid de diciembre de 2021.
    - Error en proceso de absorción de bancos.
    - Exportación a Access de la tabla del Tribunal de Cuentas.
    - No permite dar de alta, por ya existir, agencia de nueva entidad
    - No se obtienen algunos informes tras hacer nómina de Mayo/2022
    - Solicitan desde Sistemas que figure versión de la aplicación en página de login
    - Se solicita importes de paga extra de nómina de junio 2022 desglosados por provincias y si son SGIM o a SATP.
    - Errores LISMI, Tarjeta Social Digital agosto 2022.
    - Significado nombre ficheros de comunidad.
    - TSD - Error 11291 (Campo FECHA DE SITUACIÓN no esperado).
    - Problema en fichero de rechazados de impagados de LISMI.
    - Implementación protocolo TSD 3.0.
    - TSD - Error 11291 (Campo FECHA DE SITUACIÓN no esperado).
    - Descarga IMPRE18 e IMPRE29 por Andalucía.
    - Correcciones en el correo electrónico de reintegros de la aplicación LISMI.
    - Informes anuales para el tribunal de cuenta al cierre de ejercicio.
    - No se han procesado ficheros de Impagados de Banco.
    - Revalorización PSPD 2023.
    - Significado nombre ficheros de comunidad.
    - Cartas declaración anual 2023.
- Fichero Técnico
    - Script para eliminar un proceso o un fichero.
    - No descarga el fichero desde la vista del mes.
    - REST: Crear endpoints para perceptor y conviviente.
    - REST: implementar búsqueda por DNI de pensionista, perceptor y conviviente.
    - Notificar a planificadores.
    - Al importar un fichero del País Vasco se eliminan los ficheros de las otras provincias.
    - Cambios campos tablas.
    - Importar y procesar los ficheros del último mes.
    - mostrar posición del carácter de control además del número de línea.
    - Comprobar que en los registros no vienen caracteres que puedan dar problemas.

- Se envía dos veces el correo informando que se ha procesado un fichero.
  - Datatable column multiple.
  - Error - pension concurrente.
  - Warning - importar ficheros de otros meses.
  - Quitar boton layout.
  - Indexar manual de usuario.
  - No cargan los datos de un pensionista a la hora de buscarlo, se queda pensando la consulta.
  - En preproducción no carga el fichero en el primer intento.
  - En el menú "MESES" da error al guardar uno nuevo.
  - USUARIOS: No existe botón "Nuevo" aunque en el mensaje que aparece si indica que exista.
  - Pensionistas: búsqueda por DNI no está en modo "contains".
  - Mover los entityManager del módulo web al módulo jpa.
  - Cambio rotulos registros datatables.
  - Cambio campos formularios pensionistaList.
  - Pedir confirmación antes de eliminar un fichero.
  - Cambio campos formularios pensionistaList.
  - Indexar manual de usuario.
  - Quitar boton layout.
  - Warning - importar ficheros de otros meses.
  - Error - pension concurrente.
  - Datatable column multiple.
  - Filtros fichero-list.xhtml.
- Inmovilizado (Gestión del inmovilizado del Imsero)
    - Un registro no sale en la consulta de la aplicación, pero sí sale en los listados.
    - Cambiar url del logo del Imsero en la página de login y en template de las páginas.
- Inventario (Gestión del inventario del Imsero)
    - Modificación Inventario/Consulta.
    - Listado de Impresión de Etiquetas.
- CRUCESj (Ficheros de Cruces)
    - RESUPROV-CAMBIO ORDEN PROVINCIA.
    - CONCURRENCIAS - VARIOS CAMBIOS.
    - Repasar fallecidos.
    - Nuevas modificaciones concurrencias.
    - Datos erróneos, JFAS, Cambio nombre fichero.
    - IRPF (AEAT 990): Diferenciar perfil de usuario de Ceuta y de Melilla.
    - Ultimo registro de los ficheros de buenos y especial.
    - Exportar datos de los dos procesos de PNC.
    - Mejora - Refrescar tabla procesos sin F5.
    - Comprobar que copian los ficheros de RECLAPC en RESUPROV.
    - IRPF (AEAT 990): Detalles a solucionar.
    - IRPF (AEAT 990): Incidencia roles.
    - IRPF (AEAT 990): security\_check.
    - IRPF (AEAT 990): Incluir Excel 2013 en las cargas.
    - IRPF (AEAT 990): Nuevas cabeceras en los ficheros de salida.
    - IRPF (AEAT 990): mejoras futuras.
    - RESUPROV: Incluir zip resultado en el mail notificación solo cuando se llame al Proceso de Resuprov.

- Correcciones impagados-lismi.
  - Investigar fotos en correos adjuntos.
  - Incidencias Equipo de Explotación.
  - Ordenar provincias.
  - Procesos Migrados - De Procesos Cobol Concurrencias - Modificaciones y Absorciones.
  - Fichero y su procesamiento.
  - Cambio campo excel concurrencias.
  - Errores y modificación en carga de impagados LISMI.
  - Tabla Procesos: Que deje filtrar el datatable al iniciarse un proceso.
  - Generación fichero RESUPROV.
  - Botón borrado ficheros concurrencias.
  - Nuevos roles consultas.
  - Asunto correo resuprov.
  - Mensaje erróneo de la aplicación de Impagados de LISMI que se ejecuta en CRUCESJ.
  - Cambio nombre ficheros concurrencias.
  - Concurrencias - cambio asunto correo.
  - Nueva versión nombres.
- Reclapncj (Reclamaciones de Pensiones No Contributivas a nivel estatal)
- Pedir reinicio automático de servidor Fabero.
  - Problemas de lentitud en Servidor.
  - Carga Cinta : pncsercif220831p.txt.
  - Carga Cinta: pncsercif220901p.txt.
  - Carga Deudores: RC.RNRJIMSE.MAES0822.ENVIO.IMSE.
  - Carga Cinta: pncsercif220909p.txt.
  - Carga Cinta: pncsercif220912p.txt.
  - Carga Cinta: pncsercif220926.
  - Tener dos periodos "activos" Para finales de 2022 y principios de 2023.
  - Incidencia: Fallo en la base de datos.
  - Revisar: Posible no guardado deuda en la bd.
  - Poner ancho de dataTable de reclamaciones a 100%.
  - Incluir trazas de mantenimiento de borrado en reclamaciones y movimientos.
  - Resumen Ejercicio vs Seguimiento Contable en 2022.No cuadran.
  - Entrar a la aplicación con perfiles de solo lectura por Comunidad Autónoma.
  - Revisar reclamaciones con Situación Id a NULO.
  - Cambio: alta de ficheros de deudores.
  - Tribunal de Cuentas para 2022, cambios
  - Cambiar automático el Tipo de Prestación (PNC, PNC/J, No Consta) según su tipo de Reclamación (Impagado, No esta. reint).
  - Sonar, mejorar código.
  - Petición usuarias: Periodos Contables, quitar botón de borrar.
  - PDF: Resumen Ejercicio.
  - Activar 2 Periodos Activos (2022 y 2023) el 30 de Diciembre en PRO.
  - Carga Deudores: RC.RNRJIMSE.MAES0922.ENVIO.IMSE.
  - Tribunal de Cuentas.
  - Cambios varios envió notificación por mail: CARGA CINTA.
  - Cambios varios envió notificación por mail: CARGA DEUDORES.
  - Carga de Cinta.

## ADMINISTRACIÓN DIGITAL

### ■ Sede Electrónica:

- Añadir filtro de búsqueda de solicitudes asignadas a otros trámites.
- No funciona el menú de Tablas Auxiliares -> Trámites.
- Dar de alta el trámite 2839521.
- ERROR al mostrar la vista "sedecdi-gestion->tablas auxiliares->trámites".
- Aceptar carácter cedilla mayúscula y minúscula Ç ç.
- Adaptar búsqueda de solicitudes en sede-gestión para distinguir si es native query o no.
- Unificar trámites de Propósito General.
- Corregir vulnerabilidades detectadas por snyk.
- Problemas derivados de los enlaces incorrectos de Liferay (0994874 Turismo 300 solicitudes, 0025751 Subvenciones atención a personas mayores).
- Responder a consulta sobre funcionamiento Sede Electrónica.
- Admitir que no se introduzcan apellidos cuando se envían notificaciones de CIF y no de NIF.
- Cargar la cabecera y el pie de página de la propia aplicación.
- Modificar formulario de alta de solicitudes de Turismo.
- Adaptar a la configuración común (config.xml).
- Conectar a Geiser mediante WS.
- Obtener la información correcta.
- Guardar los apuntes obtenidos para enviar a la empresa de grabación.
- Confirmar o rechazar cada asiento.
- Obtener toda la información de cada asiento registral devuelto por Geiser como resultado de la búsqueda.
- Dejar los anexos en un directorio de salida.
- Revisar WS isAlive de Liferay.
- Programar Caso de uso Descarga solicitudes externas Geiser.
- Error al serializar el DTO.
- Persistir en BD (fase1).
- Persistir en Geiser (fase2).
- Persistir en Hermes (fase3).
- Generar pdf de turismo con los nuevos campos.
- Crear notificación para empresa de grabación y planificadores.
- Subir versión 1.1.51-RELEASE a producción (con Hermes).
- En sede Gestión da error la descarga en formato zip de todos los adjuntos de una solicitud.
- No es posible la descarga de todos los adjuntos de una solicitud.
- Scroll en la consulta de solicitudes de la sede (en la parte pública).
- Hemos abierto incidencia porque en preteleno no es capaz de cargar la información de los trámites del UCM.
- Ver incidencia con solicitud que no se registra.
- Poner nueva plantilla de turismo en producción.
- Correo Electrónico debe poder ser requerido o no requerido.
- Adaptar estilos y fuente del reloj de la cabecera.
- Alta de turismo: no mostrar mensaje de sesión expirada.
- Revisar consulta y edición de turismo.
- Internacionalización.
- La dirección del correo electrónico no debe tener @Blank.
- Revisar timers del batch.properties.
- Añadir mensaje de incidencia en caso de no poder escribir en el recurso de FTP.
- Usar código 200 al mostrar página de error de la web pública.
- Eliminar solicitud\_dto\_aud de la bbdd.
- Modificaciones en cabecera y pie.

- Saltan muchos errores relacionados con ""nombreFicheroAbrev"".
- Solventar problemas serialización documentos adjuntos.
- Recargar las propiedades sin reiniciar.
- Texto de ayuda en la vista de los Timers de los Jobs.
- Optimizar proceso de sincronización con hermes (fase3).
- Añadir condición de búsqueda "Notificado registro" en búsqueda de solicitudes.
- Errores de sincronización con Hermes por exceder el tamaño máximo.
- Automatización de la descarga de solicitudes de Termalismo recibidas por Geiser.
- Poder filtrar al seleccionar el trámite en el panel de búsqueda de solicitudes.
- Gestión de Procesos Convocatoria de Turismo.
- Solicitudes Genéricas el PDF Solicitud que Adjunta el Ciudadano se guarda en GEISER.
- Implementar las notificaciones a los planificadores de termalismo para notificaciones de las descargas de solicitudes de geiser.
- Rediseñar el panel de filtros de la vista de consulta de solicitudes.
- Métricas: mostrar número de solicitudes de termalismo al cargar.
- Varios cambios: meter estilo al botón de nueva remesa de termalismo y refactorizar timers de los procesos batch.
- Eliminar entidad SolicitudResguardo.
- Reducir el tamaño máximo de cada fichero adjunto en turismo.
- Poder filtrar por nombre y apellidos, tanto del solicitante como del representante.
- Reponer la interrogación de la vista de solicitudes.
- Recrear el schema-create.sql tras eliminar solicitud\_resguardo.
- Filtrar por registradas en geiser.
- Dividir el directorio de exportación de solicitudes de geiser a local.
- Comprobar que se han exportado correctamente los documentos de las solicitudes.
- Exportar los documentos de la solicitud tras registrarla en Geiser.
- Eliminar los documentos del DTO de la solicitud.
- Crear proceso periódico descarga solicitudes.
- Exportar al recurso local los documentos de las más de 500 mil solicitudes.
- Cambiar condición de envío de email de solicitud registrada.
- Hermes no recibe los adjuntos de turismo.
- Writer del proceso de sincronización con hermes debe llamar al mismo código que la sincronización individual.
- Reflejar si están exportados los documentos de la solicitud al recurso local.
- Añadir tristate para solicitudes con documentos exportados.
- Quitar el firstItem/lastItem del proceso de exportación de documentos de solicitudes aún no exportados.
- Añadir opción de exportar documentos de Geiser al recurso local.
- Validar tamaño máximo total de adjuntos.
- Marcar las solicitudes exportadas como exportadas.
- Marcar como sincronizadas las 37 solicitudes de hermes que no se sincronizaron.
- Añadir datos para identificar la solicitud que se está tratando.
- Modificar texto tooltip en edición solicitudes.
- Volver a exportar los adjuntos del DTO.
- Verificar las solicitudes exportadas al recurso local.
- Generar módulo ""sedecdi-dto-api"".
- Null pointer exception en Edición de solicitud.
- Persistir los nuevos campos de las solicitudes de turismo.
- Implementar la versión 2.0.0 de imsero-commons.
- Actualizar el cliente JEE7 de notifica-integración.
- Crear el zip con todos los adjuntos en /tmp/sedecdi/downloads.
- Impedir envío de emails de solicitudes de más de 20Mb.
- Cambiar url del logo del Imsero en la página de login de sede-gestión.

- Adaptar formulario de solicitud de termalismo a la temporada 2022.
- Error el alta de termalismo cuando hay fichero adjunto y/o se marcan los 3 checks de los datos de la persona con discapacidad.
- Formulario de alta de solicitud de termalismo: errores en los nuevos campos de denegación de autorización de consultas.
- Cambiar destinatarios email "Existen solicitudes que están pendientes durante demasiado tiempo".

■ Sede Electrónica solicitudes recibidas:

Código SIA	Nombre trámite	Solicitudes
22370	Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica (ASPF)	4
22380	Pensión no contributiva de invalidez	33
22390	Pensión no contributiva de jubilación	24
22400	Calificación del grado de discapacidad	294
22670	Programa de termalismo del Imserso	127.866
22680	Centro de Atención para personas con discapacidad física (CAMF), del Imserso	13
25750	Residencias de Personas Mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Imserso. (No transferidas a Comunidades Autónomas)	1
25751	Subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones en el área de atención a personas mayores	47
25752	Subvenciones a personas mayores residentes en Ceuta y Melilla	28
25804	Centros de Recuperación para personas con discapacidad física (CRMF), del Imserso	13
25809	Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte	3
201891	Declaración anual de ingresos del pensionista de invalidez de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	25
201892	Declaración anual de ingresos del pensionista de jubilación de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	21
201893	Declaración anual de ingresos del subsidio de garantía de ingresos mínimos para personas con discapacidad	1
994457	Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del (SAAD)	63
994794	Subvenciones para actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad	21
994795	Subvenciones para personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla	81
994874	Programa de turismo del Imserso	185.993
994992	Subvenciones individuales para beneficiarios de Centros Estatales para personas con discapacidad de titularidad del Imserso	4
995102	Subvenciones a personas en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla	12
995338	Complemento a los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la SS en su modalidad no contributiva que residan en una vivienda alquilada	6
2084172	Quejas y sugerencias en el Imserso	602
2085181	Acreditación de centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla	12
2249792	Ejercicio de los derechos de protección de datos personales en el Imserso	13
2839521	Formulario de Propósito General para la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado	2.826

## ■ Censo de Residencias

- Cambiar texto tooltip botón "Dar de baja" y cambiar mensajes en recuperación baja.
- Error al notificar cambio de contraseña.
- Controlar que no se lance el proceso de notificación si ya está corriendo otra instancia.
- Diálogo modal para confirmar el recordatorio.
- Eliminar de las opciones las de contraseña y dar de baja.
- Ampliar condición de búsqueda por nivel de grabación en centro-list.xhtml.
- Revisar filtros lista centros y quitar el spinner.
- Usar centroDTO para el dataTable de centros (después del ticket #292).
- Meter CSS al diálogo de la notificación del recordatorio de grabación.
- Eliminar línea duplicada de email en pantalla de consulta de centro.
- Quitar filtros de columna y ponerlos en formulario de búsqueda.
- Las usuarias reportan que no funciona el botón de exportar centros.
- Añadir role de planificador en la web de gestión.
- Refrescar número en botón de recordatorio de grabación.
- Mostrar email del centro en el log.
- Lista de centros: filtrar por id desde-hasta.
- Permitir que en los campos email vengan más de un email concatenados por punto y coma.
- Error en formulario termalismo en Sede Electrónica.
- Sacar los logs de envíos de emails por INFO.
- Añadir campo enviado\_email\_confirmacion\_registro en exportación de csv.
- Crear entidad inmutable para respaldar la vista de centros.
- Poner como remitente de los correos censoresidencias@imsero.es.
- Implementar la entidad inmutable en la vista de centros.
- Actualizar configValidator.
- Revisar el fichero con los centros a cargar en producción tras el piloto.
- Añadir un nuevo rol CENRES\_CALL\_CENTER.
- Generar fichero de errores al importar el excel de los centros.
- Poner como proceso batch la notificación de recordatorio de grabación.
- Notificar a planificadores tras proceso de notificación del alta.
- Persistir las notificaciones a los centros.
- Habilitar login por cl@ve para el call center.
- Ampliar la longitud de todos los teléfonos de 9 a 30 posiciones.
- Poder filtrar por los centros a los que se les ha enviado email de notificación.
- Notificaciones masivas a centros.
- En cenres-gestión no se muestra correctamente el literal de la provincia.
- Optimizar la vista de consulta de centros.
- Corregir los tooltip text en la web pública.
- Probar que las notificaciones funcionan correctamente con los 8000 centros (todos, no enviados, criteria).
- En reproducción no autentica desde el formulario.
- Mostrar mensaje cuando se lancen las notificaciones.
- En la web pública cambiar etiqueta en apartado de Datos económicos.
- Actualizar en el manual de paso a explotación la información del security domain.
- Ejecutar las notificaciones como procesos.
- Encapsular los módulos WAR y EJB en un EAR.
- En cenres-gestion eliminar del panel de control el botón 'Notificar alta centros'.
- En pantalla de consulta se visualizan mal las opciones en un monitor estrecho.
- Cambiar logo en la cabecera de la web pública.
- Impedir carga de centros duplicados en datos importados.
- Eliminar la clasificación de plazas subvencionadas.
- Añadir nuevos campos de número de habitaciones individuales, dobles y triples.

- Modificar etiquetas del apartado de Datos económicos.
  - Visualizar los apartados 6, 7, 8 y 9 como los anteriores.
  - Cambiar valor "Privada" por "Privada con ánimo de lucro" en enumeraciones de Titularidad y Gestión.
  - Exportación: el separador de los emails coincide con el separador del CSV generado en la exportación.
  - Añadir validaciones en el formulario de los campos de número de habitaciones.
  - Cambiar texto tooltip campo email en web pública.
  - Cambiar los literales de las provincias y autonomías para dejarlos acordes con el INE.
  - Quitar validación de URL en datos identificativos.
  - Mostrar tipo de notificación en el panel modal de notificaciones masivas.
  - Mostrar número de notificaciones en el email a los planificadores.
  - Poder modificar el email desde gestión.
  - Poder modificar nombre del centro desde gestión.
  - El id inicial de los centros es cero.
  - Error al modificar el email del centro.
  - Impedir que en la parte pública se pueda editar un centro que esté dado de baja.
  - Optimizar la web pública teniendo en sesión el id del centro.
  - El nivel de grabación de algunos centros es cero.
  - Excluir caracteres problemáticos en las contraseñas.
  - Añadir b:scrollUp en las pestañas de la web pública.
  - Añadir filtrado por anualidad.
  - El logotipo del Imsero no se muestra cuando se accede desde fuera.
  - Mostrar sugerencia de copiar la contraseña del email recibido.
  - Ha llegado este email con un problema de validación de plazas.
  - Programar caso de uso Alta de anualidad.
  - Actualizar email de 611 centros
  - Enviar segundo recordatorio.
  - Controlar que no se cuelen caracteres especiales en los campos de texto.
  - Exportar ordenado por id.
  - No guarda autonomia-provincia.
  - Cambios cabecera - footer.
  - Indexar manual de usuario.
  - Corrección de errores en exportación de CSV.
  - Estado Baja Temporal y Observaciones.
  - Modificaciones en generación de CSV de exportación.
  - Exportación de centros: no sustituye el punto y coma antes de exportar.
  - Crear vista en las BBDD de Cenres. Consulta de Centros.
  - El campo observaciones tiene que estar en la entidad Centro.
  - La vista vexport\_csv debe poder obtener los datos de cualquier anualidad.
- VALIDACLAVE, VALIDACERT
- Acceso del Call Center a la aplicación CENRES a través de Internet.
  - Error validación Cl@ve-PRE para vminj en PRE.
  - Cambio certificados https de @firma y TS@ en PRO.
  - Cambio certificados https de @firma y TS@ en PRE.
  - Faltan apellidos del representante en formulario de propósito general en la Sede.
  - Caducidad certificado https Cl@ve PRO.
  - Caducidad certificado https Cl@ve PRE.
  - Actualización del certificado firmante de los servicios web de la Plataforma @firma y TS@ en PRO.
  - Sustitución certificado firmante de las respuestas SAML de Cl@ve en Producción.

- **Imsero-Commons**
  - Recargar las propiedades sin reiniciar
  - Implementar la firma de documentos
  - Crear un ofuscador de datos
  - Recarga automática de los ficheros de propiedades
  
- **Notific@**
  - Implementar nuevo sistema de configuración.
  - Devolver más información cuando ocurre un error en el envío a Notific@.
  
- **Listín Telefónico**
  - Programar caso de uso RF001Consulta personas.
  - Buscar usuarios solamente en centros.
  - Sacar al application.properties la lista de no-centros.
  - Poder exportar el resultado de la búsqueda.
  - Mostrar el logotipo del Imsero en la cabecera.
  - Mejorar la estética de la página inicial.
  - Insertar un footer con links al acercade y versión.
  - Mostrar el texto "listín telefónico" en el header.
  - Crear documento de paso a explotación.
  - Implementar la notificación de modificaciones.
  - Hacer transparente la imagen del logo de la página de inicio.
  - Mostrar los iconos de exportación en la parte superior de la tabla de personas.
  - Mostrar paginación en búsqueda de personas.
  - Problema con la tilde en el asunto del correo de notificación de modificaciones.
  - Modificación de los campos de búsqueda.
  - Mostrar más campos.
  - En la columna del móvil se muestra el puesto.
  - Corregir error en columnas móvil y puesto.
  - Modificar "Notificación de modificaciones".
  - Modificar la vista de consulta de personas.
  - Falta la lista de centros. La pondría como otro ítem en la barra de navegación verde.
  - Deben obviarse los usuarios genéricos.
  - Falta la ubicación.
  - Los botones de arriba quedarían mejor si llenaran el alto de la barra verde.
  - La alineación de las columnas queda un poco descuadrada.
  - El ancho de columnas debería adaptarse más al contenido.
  - Aplicar formato al pdf exportado.
  - Buscar por teléfono.
  - No buscar por nombre de centro.
  - Al nombre de ventana/pestaña le falta tilde.
  
- **Sycapj**
  - Cambiar formato de los campos de texto y tablas auxiliares a mayúsculas.
  - Borrado de los BIRT reports.
  - Cambiar forma de descarga de los listados Excel.
  - Extracción errónea de la lista de fichas de publicación.
  - Consumo de memoria de sycapj

- STIj, Sustituciones Temporales del Imsero.
  - Hacer tablas pivotantes.
  - Resumen cambios.
  
- Gescen (Gestión de personal de los Centros de Atención de personas con discapacidades físicas y Centros de rehabilitación de personas con discapacidades físicas)
  - Cuando se consulta el Informe Detallado de Centro que no tiene plazas, se muestra un informe sin ningún dato.
  - Cuando se consulta un expediente que no existe se muestra el formulario vacío.
  - Cuando se elimina un Expediente, el mensaje visualizado no es correcto.
  - Cuando se elimina un Centro, el mensaje visualizado no es correcto.
  - Botón MOSTRAR TODAS no funciona centro sin plaza.
  - Informes de Crystal Reports, el botón "Volver" aparece mal ubicado.
  - INFORME DETALLADO EXPEDIENTE.
  - No se puede modificar estado civil en el expediente.
  - Incoherencia entre número de plazas totales y número de plazas ocupadas.
  - Añadir que pida confirmación al Modificar/Eliminar un centro.
  - Ver por qué no se elimina un centro con plazas ocupadas.
  - Ver por qué no se elimina un tipo de plazas ocupadas.
  - Actualización de la obtención de los datos.
  - Actualización de la implementación del DataSource.
  - Añadir que pida confirmación al Modificar/Eliminar un expediente.
  - Al añadir plaza no agrupa por tipo y no hace el sumatorio.
  
- Gestión del Desarrollo
  - Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (abril 2022).
  - Seguimiento (abril 2022).
  - Informe Mensual (abril 2022).
  - Puntos Estratégicos (Gestor Documental).
  - Puntos Estratégicos (Modernización Arquitectura).
  - Puntos Estratégicos (Cuestionarios Aplicaciones).
  - Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (mayo 2022).
  - Seguimiento (mayo 2022).
  - Puntos Estratégicos (Gestor Documental) Mayo22.
  - Puntos Estratégicos (Modernización Arquitectura) Mayo22.
  - Puntos Estratégicos (Cuestionarios Aplicaciones) Mayo22.
  - Seguimiento (junio 2022).
  - Terminar de actualizar sonarQube.
  - Puntos Estratégicos (Cuestionarios Aplicaciones) Julio22.
  - Puntos Estratégicos (Gestor Documental) Julio22.
  - Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (Julio 2022).
  - Informe Mensual (Julio 2022).
  - Seguimiento (Julio 2022).
  - Seguimiento (agosto 2022).
  - Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (agosto 2022).
  - Informe Mensual (agosto 2022).
  - Acciones Informe Auditoría Calidad (septiembre 2022).
  - Acciones Informe Auditoría Accesibilidad (septiembre 2022).
  - Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (septiembre 2022).
  - Informe Mensual (septiembre 2022).

- Seguimiento (septiembre 2022).
- Puntos Estratégicos (Modernización Arquitectura) septiembre22.
- Informe Trimestral (Tercer Trimestre) 2022.
- Seguimiento (octubre 2022).
- Informe Mensual (octubre 2022).
- Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (octubre 2022).
- Acciones Informe Auditoría Accesibilidad (octubre 2022).
- Acciones Informe Auditoría Calidad (octubre 2022).
- Acciones Informe Auditoría Calidad (noviembre 2022).
- Acciones Informe Auditoría Accesibilidad (noviembre 2022).
- Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (noviembre 2022).
- Informe Mensual (noviembre 2022).
- Seguimiento (noviembre 2022).
- Alta Usuario en TRAC.
- Acciones Informe Auditoría Calidad (diciembre 2022).
- Acciones Informe Auditoría Accesibilidad (diciembre 2022).
- Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada (diciembre 2022).
- Informe Mensual (diciembre 2022).
- Seguimiento (diciembre 2022).
- Crear SVN y trac para ""parallelProcessUtil"".

## DISCAPACIDAD

- Beped (Base Estatal de Personas con Discapacidad):
  - Nuevos códigos de discapacidad.

## MONITORIZACIÓN

- Radar (Monitorización del estado de las diferentes aplicaciones del Imsero)
  - Enviar un email a los planificadores si hay que cambiar la versión del web-driver de Chrome.
  - Adaptar a imsero-commons-1.7.x.
  - Eliminar el módulo EAR.

## APLICACIONES DE GESTIÓN DE CENTROS

- Resiplus:
  - Gestión de la relación con el proveedor.
  - Seguimiento y coordinación de los despliegues y actualizaciones de resiplus en los centros, así como de la formación impartida en los mismos por parte del proveedor.
  - Divulgación del rol de la Unidad de Informática del Imsero en la gestión centralizada de grupos de usuarios y usuarios.
  - Estabilización del procedimiento de gestión y coordinación de las actualizaciones de la aplicación con el área de sistemas, los centros y el CAU.

## SISAAD

- CORE:
  - Proceso de cruce de cuidadores con convenio: generación del fichero de carga inicial
  - Validaciones de la fecha de próxima valoración en dictamen.

- Posibilidad de envío de “Apátrida” como nacionalidad
- Validación de fechas de efecto del PIA frente al inicio de las prestaciones.
- Detección de prestaciones SAR centro de referencia.
- Proceso de cruce de cuidadores con convenio: envíos mensuales periódicos
- Actualización de más de 4.000 NIEs nacionalizados a DNI eliminando duplicados.
- Añadido de fecha de resolución a 13.000 resoluciones de PIA de Andalucía.
- Correcciones calidad de datos.
- Modificación de PIA fases I y II.
- Generación ficheros envíos TSD (Tarjeta Social Digital): Prestaciones y Situación subjetiva de grado de dependencia.
- Auditoría consulta ciudadano.
- Auditorías ejecución batch.
- Procesos certificados, bajas por fecha fin y adaptación de algunos existentes a framework común.
- Nuevas ventanas modificación de datos.
- Nuevo ajuste para fraccionado.

#### ■ BI:

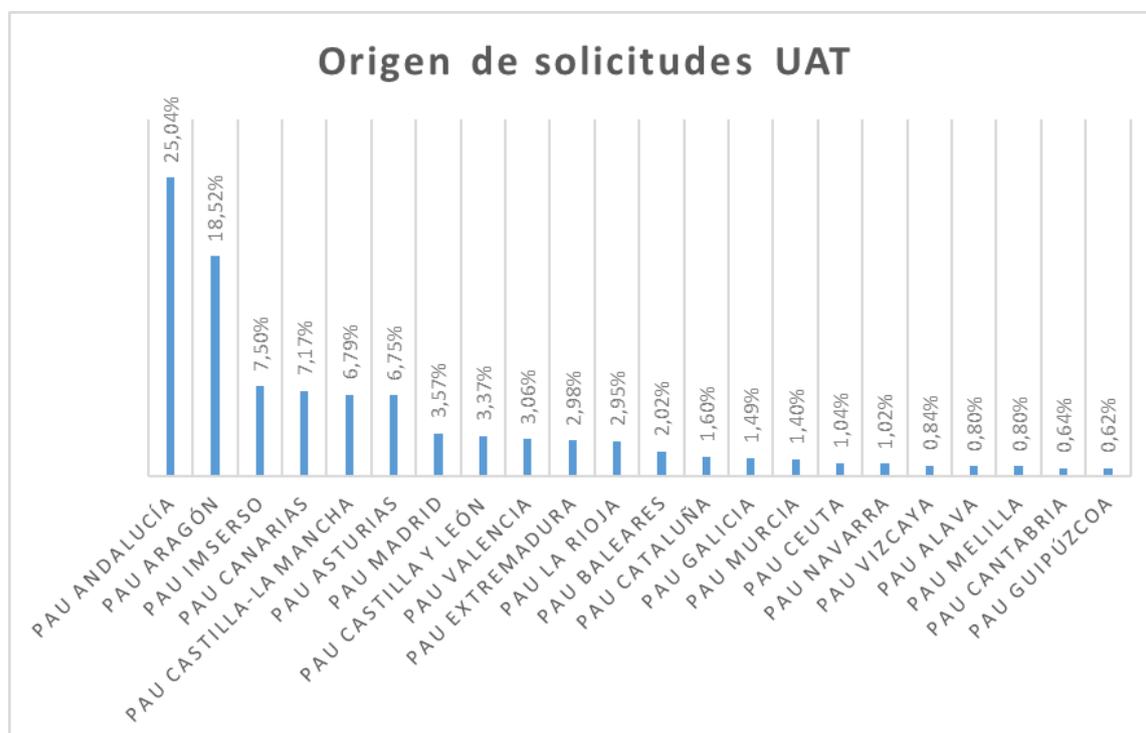
- Portal de calidad de datos:
  - Modificaciones en los puntos 4 y 8
  - Nuevos campos punto 5.
  - Pestaña de anomalías de prestación principal
- Cruces discapacidad.
- Cálculos ANS proyecto.
- Portal Sisaad:
  - Inclusión del cálculo fecha referencia de antigüedad en lista de espera
  - Cruce de datos discapacidad y centros de día.
  - Mejora de rendimiento de la carga del BI en la extracción primera de RUI.
  - Finalización y puesta en producción de la Pestaña nueva con las altas y bajas en BI
  - Finalización y puesta en producción de la Pestaña nueva con los beneficiarios con prestación no efectiva
  - Inclusión de indicador Solicitudes pendientes de resolución de grado.
  - Incluir un campo de clasificación "Antigüedad" en lista de espera.
  - Cambio al hacer el recuento de beneficiarios (prestación principal).
  - Nuevo listado de fallecidos
  - Cruce-discapacidad-dependencia 2021
  - Análisis de líneas de trabajo
  - Diversas tareas de mantenimiento: añadir tipo de documento a los informes, gestión de municipios, extracción de listados.
  - Optimización carga de prestaciones.
  - Informes de publicación estadística.
  - Revisión proceso agregación.
  - Particionado tablas.

#### ■ Baredi:

- Añadidas deficiencias Imsero.
- Añadida gestión de usuarios.
- Se añade registro de accesos al sistema tanto exitosos como fallidos.
- Gestión y asignación de entidades gestoras.
- Añadida escala EIAB de afasia.
- Carga del nuevo CIE 10.
- Interoperabilidad fase I y III.

- Añadida tabla ISL.
  - Mejoras accesibilidad.
  - Justificación Baremo Deficiencias BDGP.
  - Tabla insuficiencia venosa.
  - Carga del nuevo CIE 10.
  - Cuestionarios CM3D y ESE
  - Gestión usuarios (fase IV) y de roles (fase I).
- Gestión del Desarrollo
- Seguimientos semanales del proyecto.
  - Seguimientos mensuales de revisión ANS y planificación de desarrollos.
  - Seguimientos mensuales con negocio para coordinación en las líneas de actuación.
  - Seguimientos trimestrales del proyecto.
  - Coordinación con otras áreas y unidades del Imsero para resolución de diversas incidencias y peticiones, de índole técnica y/o funcional de las comunidades autónomas.
  - Seguimiento y Apoyo en Documentación Normalizada
  - Acciones Informe Auditoría Calidad.
  - Acciones Informe Auditoría Accesibilidad.
- Soporte:
- Gestionadas 13 PS nuevas de calidad, segmentación de ficheros y creación de las peticiones a las CCAA. Se gestionan las peticiones para las que ha transcurrido el plazo dado por Imsero.
  - Se llevó a cabo la formación de Nivel Mínimo para Aragón, la comunidad trasladará las dudas a Imsero relativas a los criterios de liquidación, prescripción y temas operativos de prestaciones vinculadas a servicio y prestaciones económicas
  - Se realiza proceso de depuración de las peticiones
  - Se envía comunicado informando de la finalización del servicio telefónico UAT
  - Listado solicitudes vigentes con identificadores vigentes distintos de NIE o DNI
  - Gestionados diversos problemas por filtrados WAF entre las CCAA y Comunicaciones.
  - Se envían datos de PEC aplazadas
  - Se gestiona petición de datos de dependencia de la Universidad de Barcelona
  - Se procede al alta de usuarios Baredi de todas las CCAA
  - Gestionados diversos problemas por filtrados WAF entre las CCAA y Comunicaciones
  - Se gestiona datos fraccionado.
  - Se consulta posibilidad de acceso a través de Red SARA y se gestiona con Comunicaciones cuando es necesario.
  - ARAGON:
    - Listado de expedientes con ciclos Activos con PECEF que tienen la Fecha Fin informada
    - Listado de usuarios de HUESCA y ZARAGOZA de SGE. Se gestionan las altas, bajas y modificaciones solicitadas.
    - Solicitado calendario estimativo de puesta en producción de los envíos que no realizan.
    - Resueltas dudas sobre prestaciones vinculadas complementarias.
  - ASTURIAS:
    - Depuración errores de interoperabilidad.
  - CANARIAS:
    - Solicitan Backup de la base de datos de GCA
    - Listado de EXPEDIENTES, PRESTACIONES, actualizados a 1 de ABRIL de 2022
    - Gestionado error de acceso debido a actualización DNS Imsero.
  - CASTILLA y LEÓN:
    - Listado de s beneficiarios vigentes en Castilla-La Mancha a fecha 31/01/2015
    - Eliminadas fechas de efecto de resoluciones con sólo la teleasistencia efectiva

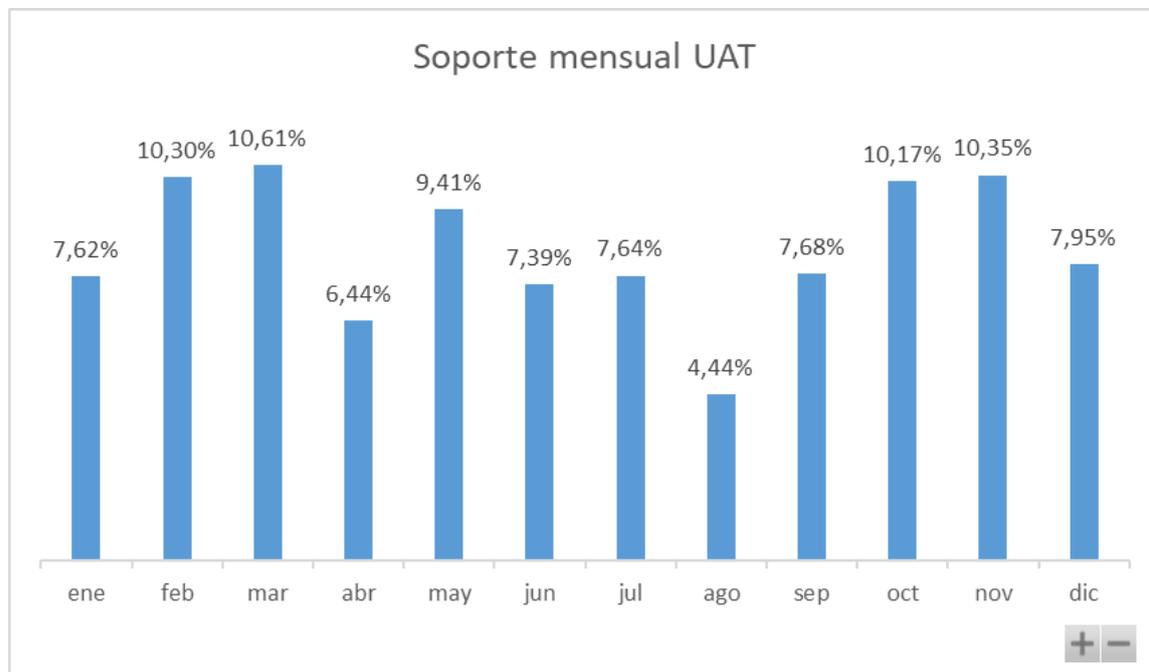
- CASTILLA – LA MANCHA:
  - Gestionado error de acceso debido a actualización DNS Imsero.
  - Modificación de la prestación principal de unos 4.000 expedientes.
  - Revisión de 53 casos de PEC en los que la Comunidad no recibía nivel mínimo.
  - Grabado masivo de teleasistencias complementarias a incluir en PIAs existentes.
- CATALUÑA:
  - Error en envíos PI. Se les adjunta el Certificado para que lo actualicen
  - Listado de prestaciones cuya Fecha Fin Atrasos sea posterior a 01/03/2022
- COMUNIDAD VALENCIANA:
  - Modificaciones de fechas de inicio y de efecto de PIAs existentes para incorporación de teleasistencia complementaria.
- LA RIOJA:
  - Llevando a cabo numerosas modificaciones de datos solicitadas desde la Comunidad debido al proceso de revisión que están llevando a cabo.
- MADRID:
  - Listado de los usuarios de Madrid que actualmente tienen acceso a SGE, GEC y Redmine. Tras facilitárselo solicitan altas y bajas
  - Se realizan actuaciones para corregir envíos incorrectos por “ciclos infinitos”.
- VIZCAYA:
  - Solicitan la Tabla de códigos CIE10
- El total de entrada por el canal redmine fue de más de 4.500 solicitudes.
- Origen de las solicitudes:



■ Motivo de la solicitud:

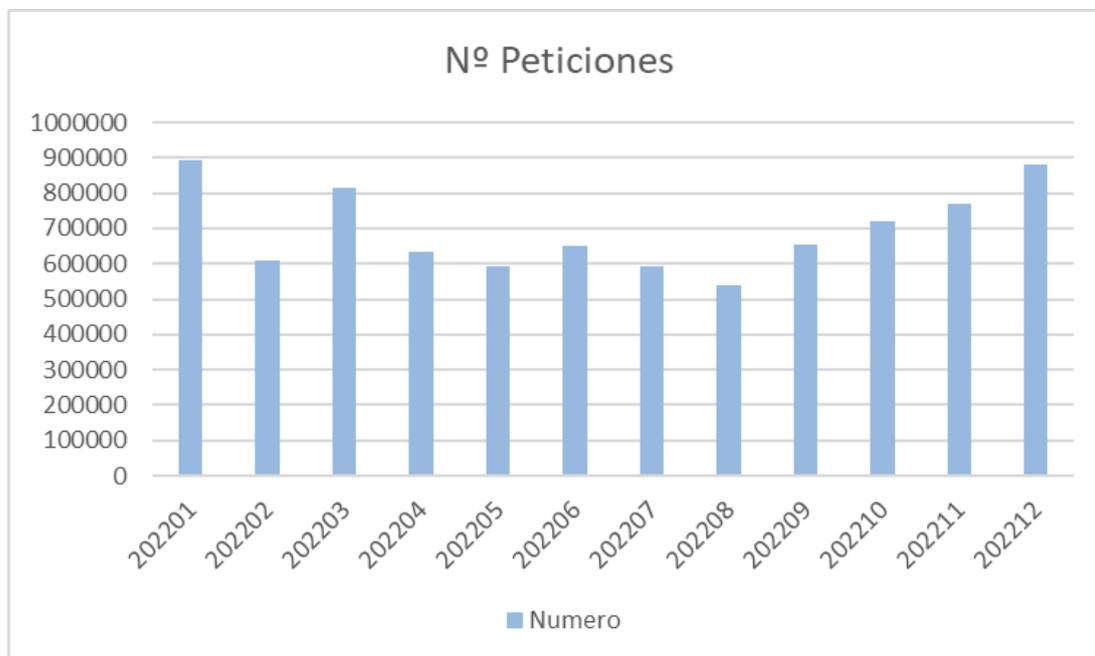


■ Solicitudes mensuales:

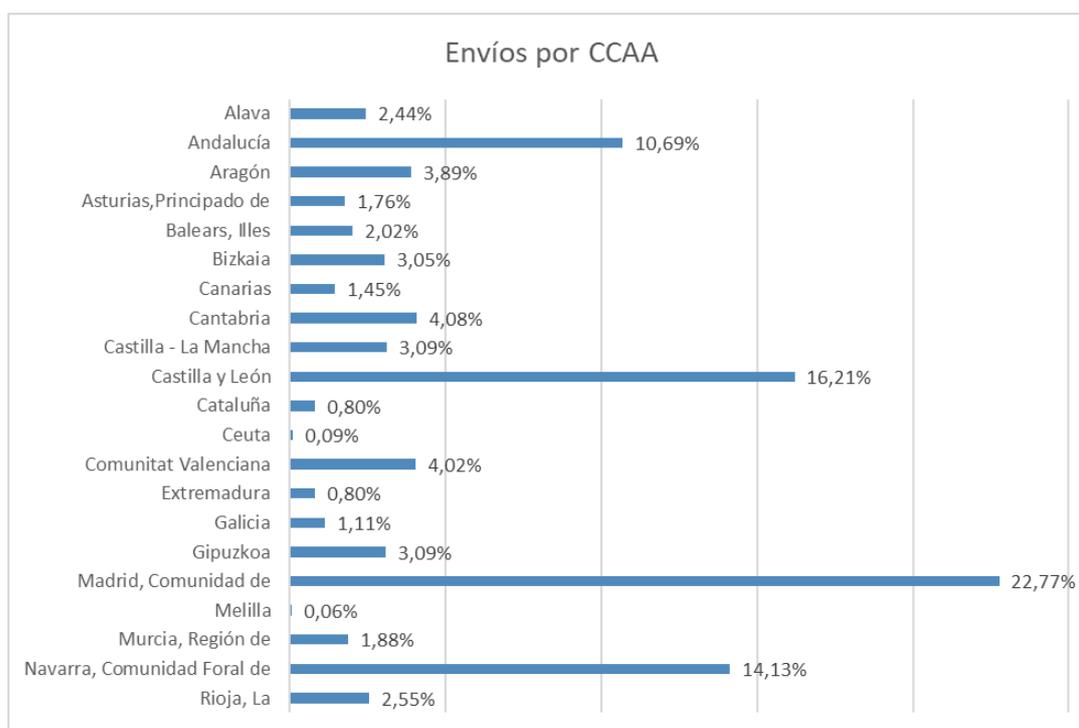


■ Peticiones interoperabilidad:

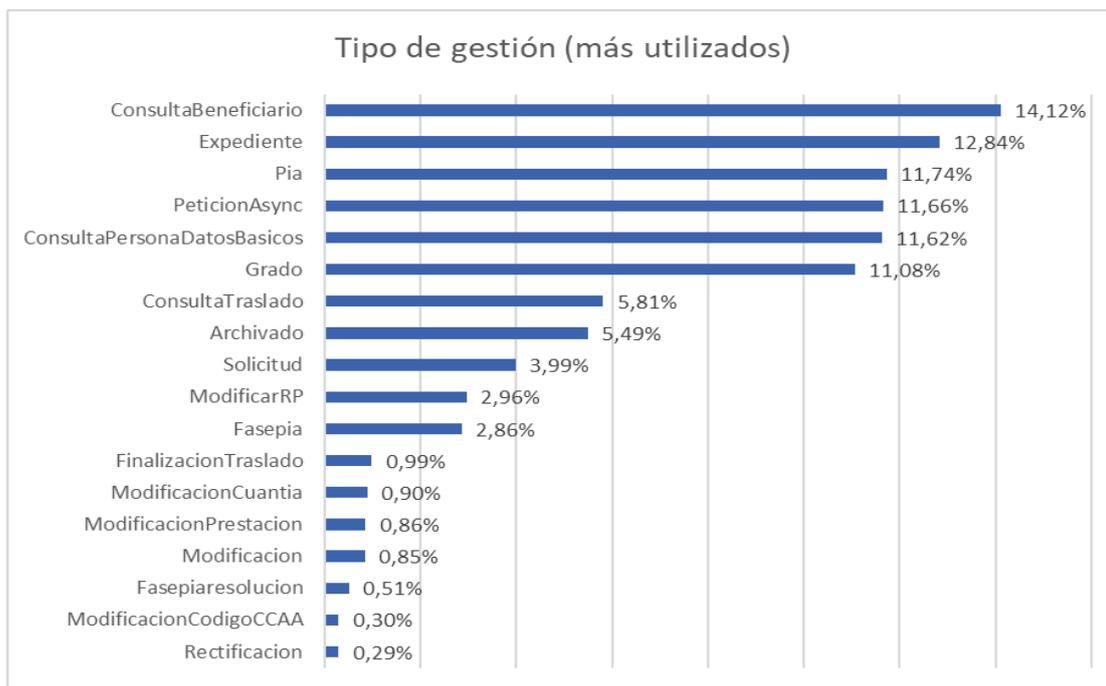
- Se reciben una media de en torno a 695.000 peticiones mensuales.
- Peticiones mensuales:



➤ Peticiones por CCAA:



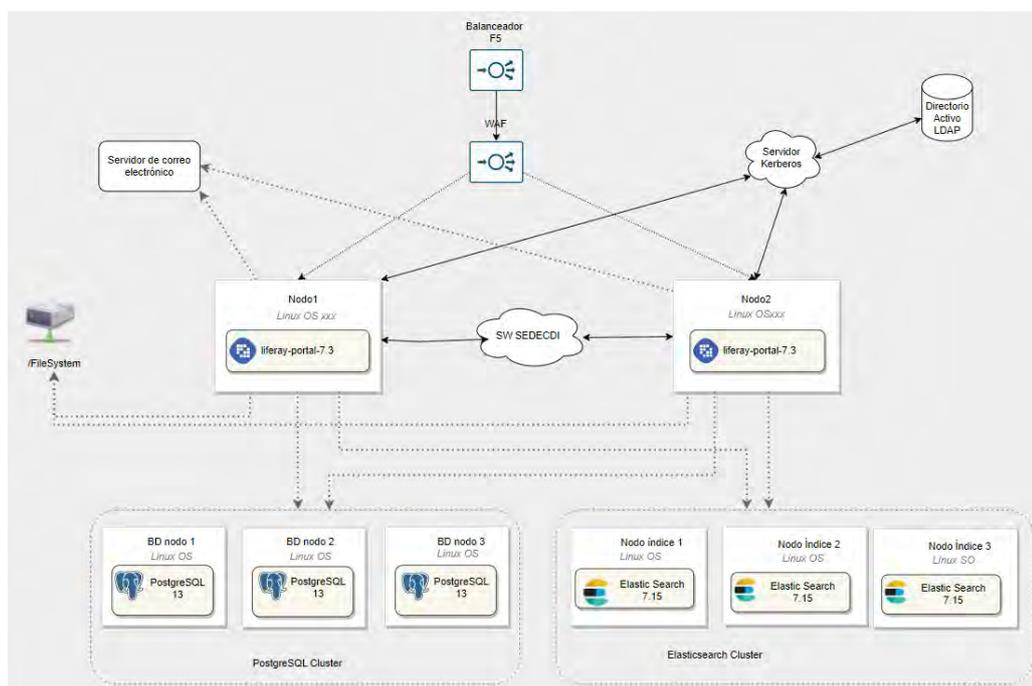
➤ Peticiones por tipo gestión (más utilizados):



**MIGRACIÓN WEB:**

Se contempla la implantación en el Imsero un nuevo entorno tecnológico de gestión de contenidos Liferay DXP 7.3 y la migración de la plataforma web del Imsero (PWI), que estaba desarrollada sobre los gestores de contenidos Oracle UCM y WordPress.

Se implanta en Producción una arquitectura que proporciona un sistema de Liferay en alta disponibilidad. A continuación, se muestra un esquema con todos los componentes del sistema:

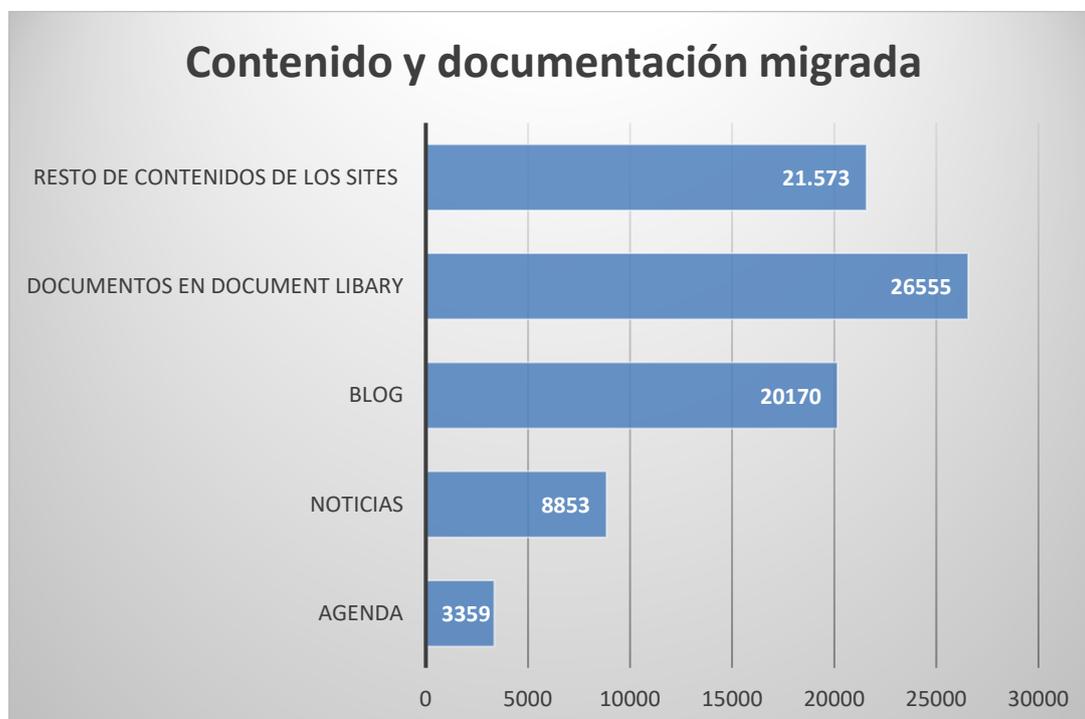


Las tareas realizadas a lo largo del proceso de migración fueron las siguientes:

- Análisis del Modelo Datos Oracle UCM.
- Informe de Arquitectura de contenidos y Propuesta.
- Análisis de estructuras de páginas y contenidos de todos los site de la PWI.
- Propuesta de diseño para todos los site de la PWI - Adobe XD.
- Desarrollo de Liferay Themes para todos los sites, intranet, blogs y revistas.
- Análisis inicial y diseño del procedimiento de migración
- Elaboración del plan de migración
- Creación de páginas de estructura
- Creación de estructuras y plantillas de contenidos
- Creación de etiquetas y categorías
- Migración manual de 21.573 contenidos en los sites:
  - Sede Electrónica.
  - Página Institucional.
  - Ceadac
  - Ceapat
  - Credef
  - Credei
  - CAMF de Leganés
  - CAMF de Alcuéscar
  - CAMF de Pozoblanco
  - CAMF de Guadalajara
  - CRE Discapacidad y Dependencia.
  - CRE Alzheimer.
  - Creer
  - Creap
  - Credine
  - CAMF de Ferrol
  - CRMF de Albacete
  - CRMF de Lardero
  - CRMF de Madrid
  - CRMF de Salamanca
  - CRMF de San Fernando
  - CPAP
  - Ciudades Amigables
- Migración manual de 26.555 documentos a la Document Library de Liferay.
- Desarrollo del proceso de migración automática de la agenda.
- Ejecución y revisión del proceso de migración automático de agenda para los 3.359 contenidos de todos los site.
- Desarrollo del proceso de migración automática para las noticias para todos los site.
- Ejecución y revisión del proceso de migración automático de noticias para los 8.853 contenidos de todos los site.
- Desarrollo de los servicios web de la Sede Electrónica.
- Integración de Read Speaker con Liferay.
- Configuración multilenguaje
- Configuración SEO y analytics
- Gestión de usuarios y roles
- Desarrollo a medida de los publicadores para todos los sites.
- Desarrollo a medida de los formularios de todos los site para permitir adjuntar documentación y reenviar copia al remitente.

- Migración manual de 2.170 contenidos de los blogs:
  - Ceadac
  - Ceapat
  - Crea
  - Creap
  - Creer
  - CPAP Bergondo
  - CRMF Madrid
  - CRMF San Fernando
  - Ciudades Amigables
  
- Integración de la intranet con el D.A del Imsero mediante Kerberos.
- Elaboración de material formativo y preparación de las sesiones para personal de negocio y centros.
- Sesiones de formación para el personal de negocio y centros.
- Elaboración de material formativo y preparación de las sesiones para la administración de Liferay a Sistemas del Imsero.
- Sesiones de formación para la administración de Liferay a Sistemas del Imsero.
- Actualización del Liferay al último update para la versión 7.3.
- Puesta y configuración de los entornos de PREproducción y PROducción.
- Generación de toda la documentación requerida en el documento de licitación.

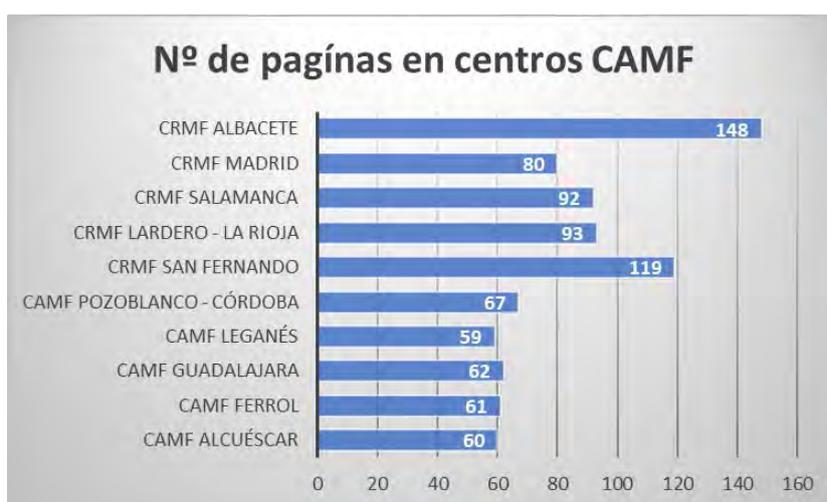
A continuación, se detalla el número de contenidos y de documentación migrada:



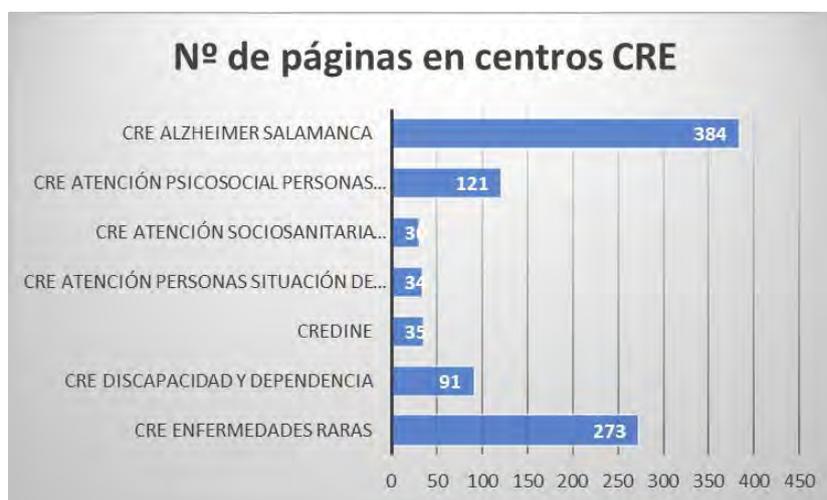
En la siguiente grafica se muestra el número de páginas por site:



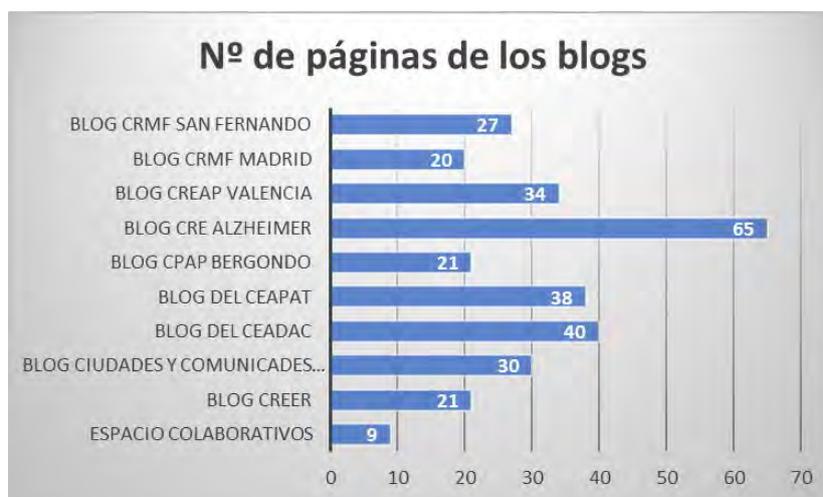
En la siguiente grafica se muestra el número de páginas creadas en los centros CAMF:



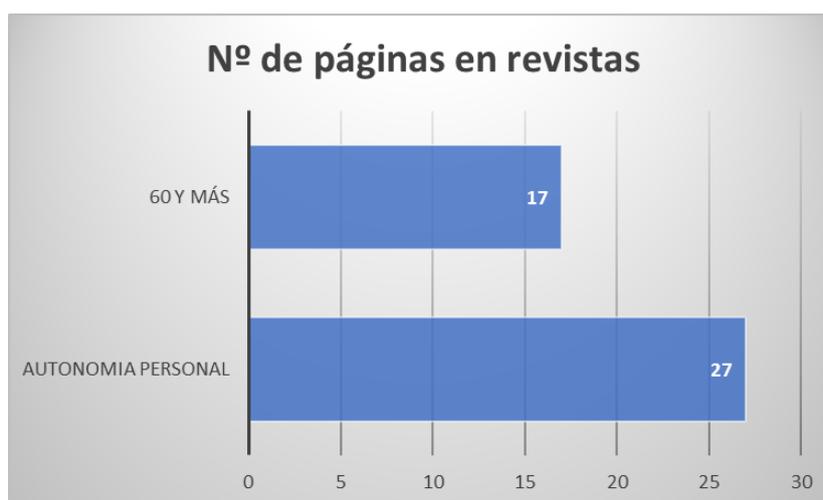
En la siguiente grafica se muestra el número de páginas creadas en los centros CRE:



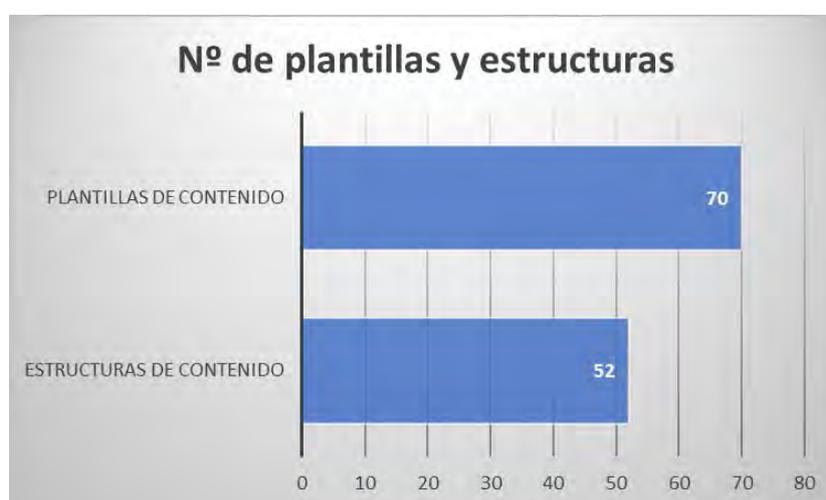
En la siguiente grafica se muestra el número de páginas creadas en los blogs:



En la siguiente grafica se muestra el número de páginas creadas en las revistas:



En la siguiente grafica se muestran el número de estructuras y plantillas de contenido creados:



A continuación, se detallan cada una de las estructuras y plantillas creadas:

ESTRUCTURA	PLANTILLA
IM-Actualidad	IM-Actualidad Sede
IM-Solicitudes	IM-Mis solicitudes
IM-Preguntas frecuentes	Sin plantilla
IM-Contenido y Acordeón	IM-Contenido y Acordeón
	IM-Contenido y Acordeón PUBLICADOR
	IM-Contenido genérico
IM-Contenido genérico	IM-Contenido genérico Acordeón
	IM-Contenido genérico PUBLICADOR
	IM-Contenido-Glosario
	IM-Página no encontrada
IM-Clave identificación digital	IM-Clave identificación digital
IM-Agenda	IM-Agenda-detalle
	IM-Datos ubicación
IM-Datos ubicación	IM-Datos ubicación Acordeón
	IM-Videos
IM-Videos	IM-Video Publicador
IM-Datos Personales	IM-Datos Personales
	IM-Contenido y PDF
IM-Contenido y PDF	IM-Contenido y PDF Acordeón
	IM-Contenido y PDF PUBLICADOR
	IM-Galería de Imagen
IM-Galería Imagen	IM-Galería Imagen Publicador
	IM-Documentos y Enlaces
IM-Documentos y Enlaces	IM-Documentos y Enlaces PUBLICADOR
	IM-Documentos y Enlaces (Acordeón)
IM-Procedimiento y servicios	IM-Procedimiento y servicios
	IM-Contenido y PDF-Word-Excel-CSV
IM-Contenido y PDF-Word-Excel-CSV	IM-Contenido y PDF-Word-Excel Acordeón
	IM-Contenido y PDF-Word-Excel PUBLICADOR
	IM-Tabla PNC
IM-Tabla PNC	IM-Tabla PNC BENEFICIARIOS
	IM-Tabla PNC INVALIDEZ
	IM-Tabla PNC JUBILACION
IM-Normativa	IM-Normativa-Detalle
IM-Normativa-CEAPAT	IM-Normativa-Ceapat-Detalle
	IM-Visor-Boletín
IM-Visor-Boletín	IM-Visor-Boletín PUBLICADOR
	IM-Revista
IM-Revista	IM-Revista
IM-CCAA-Provincias-Ciudades	IM-CCAA-Provincias-Ciudades
IM-Carrusel-Logo	Sin plantilla
	IM-Acciones-Informativas
IM-Acciones-formativas	IM-Acciones-Informativas PUBLICADOR
	Sin plantilla
IM-Quien-Accesibilidad	IM-Redes-Sociales
IM-Redes-Sociales	IM-Redes-Sociales
	IM-Cabecera inicio blogs
IM-Cabecera-Principal	IM-Cabecera-Revistas
	IM-Cabecera-Principal
	IM-Destacamos-2filas-iconos-Imsero
IM-Accesos-Destacados	IM-Destacamos-2-filas-imágenes-Imsero
	IM-Destacamos
	IM-Acceso-Directo
	IM-Destacamos-Imsero
IM-Aplicaciones	IM-Aplicaciones
IM-Infografía-Recursos	IM-Infografía-Recursos
IM-Documentacion-Colecciones	IM-Documentacion-Colecciones-Detalle

ESTRUCTURA	PLANTILLA
IM-Documentacion-Envejecimiento Activo	Sin plantilla
IM-Documentacion-Espacio Mayores	Sin plantilla
IM-Footer-Principal	IM-Footer-Blogs IM-Footer-Revistas IM-Footer-Principal
IM-Documentación-Ceapat	IM-Documentacion-Ceapat-Detalle
IM-Documentación-CreAlzheimer	IM-Documentacion-CreAlzheimer-Detalle
IM-Documentación-Ceadac	IM-Documentacion-Ceadac-Detalle
IM-Documentación-Creer	IM-Documentacion-Creer-Detalle
IM-Documentación-CRE San Andres	IM-Documentacion-CRE-SanAndres-Detalle
IM-Entidades Personas Mayores	Sin plantilla
IM-Registro Actividades de Tratamiento	IM-Registro Actividades de Tratamiento
IM-Localizadores	IM-Localizadores
IM-Robots-Terapéuticos	IM-Robots-Terapeuticos
IM-Lectura-Fácil	IM-Lectura-Facil
IM-Avisos-Home	IM-Avisos
IM-Publicaciones-Blogs-CREA	IM-Publicaciones-Blogs-CREA PUBLICADOR
IM-Carrusel-Publicaciones	Sin plantilla
IM-Redes-Twitter	IM-Redes-Twitter
IM-Informacion Enfermedades Raras	IM-Informacion Enfermedades Raras
IM-enlace blog	IM-enlace blog
IM-Actualidad-Blogs	IM-Actualidad-Blogs

### MANTENIMIENTO DE LA PWI

- Plataforma Web del Imserso. Peticiones ordinarias.

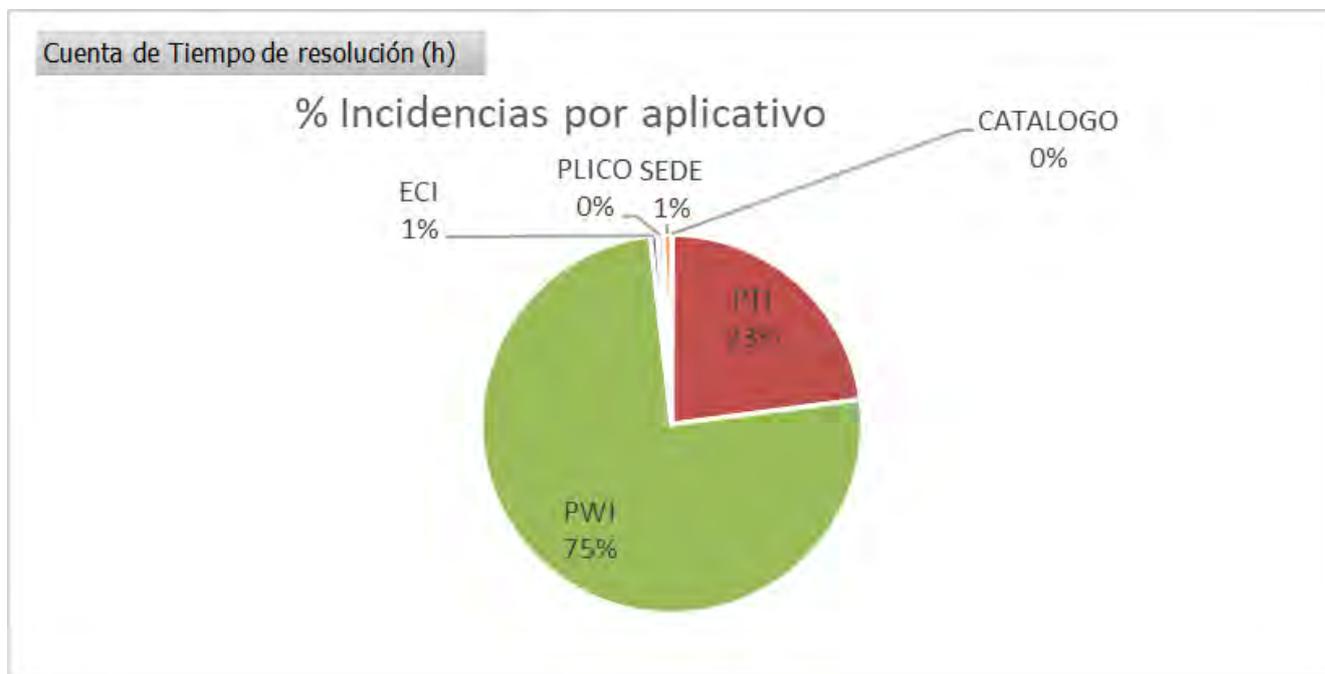
➤ Tiempo dedicado por aplicativo:

En esta gráfica se puede observar el volumen del tiempo dedicado a cada aplicativo.



➤ Número de peticiones por aplicativo:

En esta gráfica se puede observar el número de peticiones de cada aplicativo.



➤ Incidencias por prioridad:

En esta tabla mostramos el acumulado de peticiones de trabajo ordinario según su cumplimiento del ANS (Acuerdo Nivel de Servicio).

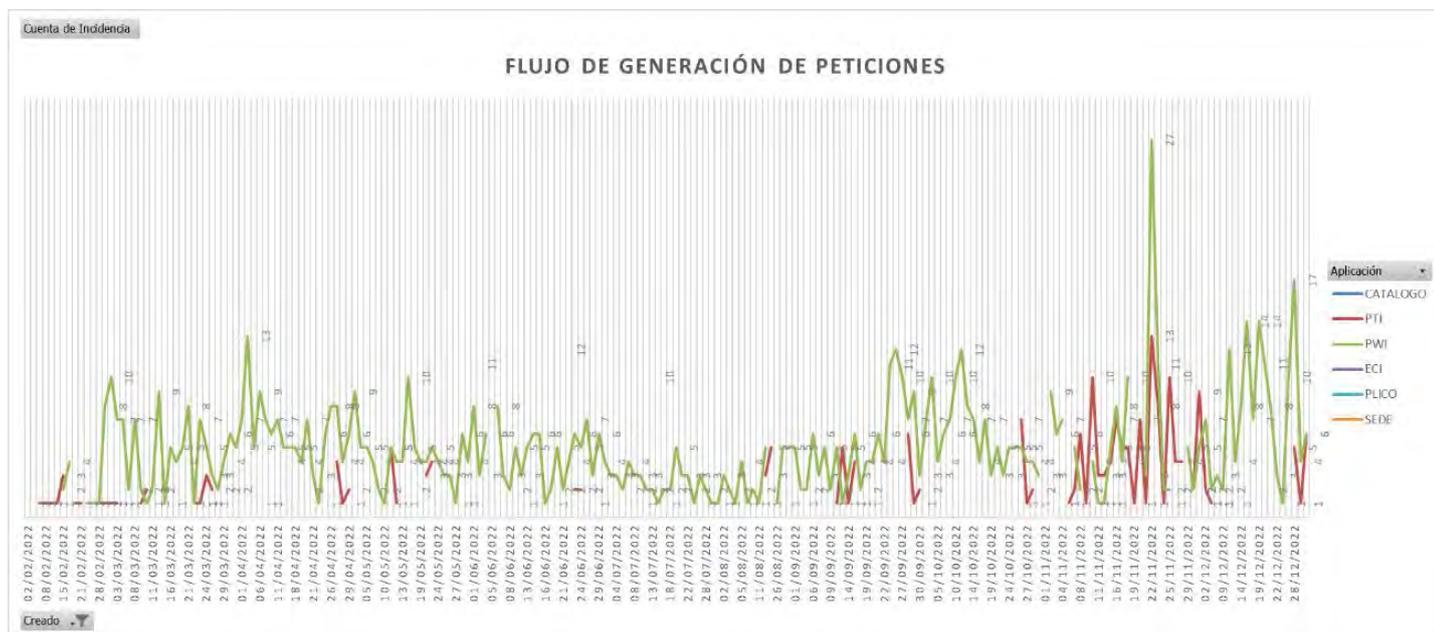
INCIDENCIAS POR PRIORIDAD					
Cuenta de Incidencia	Etiquetas de columna	ANS-6.1	ANS-6.2	ANS-6.3	Total general
CATALOGO				1	1
PTI				270	270
PWI		6	11	958	975
ECI				13	13
PLICO				13	13
SEDE			1	9	10
<b>Total general</b>		<b>6</b>	<b>12</b>	<b>1264</b>	<b>1282</b>

➤ Tiempos de resolución:

En esta tabla catalogamos las peticiones ordinarias según el tiempo dedicado a su resolución.

TIEMPOS DE RESOLUCIÓN POR FRANJAS (h)												
# Incidencias	Etiquetas de columna	0,25	0,5	1	1,5	2	3	4	5	6	7	8
CATALOGO				1								
PTI				135		51	4	54	3	2	5	15
PWI		1	3	782	2	65	6	11	4		3	2
ECI				3		1						2
PLICO				3		1	2					
SEDE				6		2						
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>930</b>	<b>2</b>	<b>120</b>	<b>12</b>	<b>65</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>19</b>

- Flujo de generación de peticiones:  
En esta gráfica se puede observar que las peticiones ordinarias durante el proceso de migración fueron menores en número y tras la puesta en producción recuperaron el ritmo habitual.



- Plataforma Web del Imserso. Peticiones no ordinarias.  
En el backlog se registran las peticiones no ordinarias abordadas durante 2022.



Suma de Estimación de esfuerzo (Horas)	Trimestre (YYYY-QQ) <span>iT</span>			
Backlog	2022-Q2	2022-Q3	2022-Q4	Total general
Reingeniería CEAPAT (I)	587			587
Reingeniería CEAPAT (II)		3.515		3.515
Reingeniería CEAPAT (III)			4.101	4.101
Elaboración de sistema de almacenamiento histórico de UCM			120	120
<b>Total general</b>	<b>587</b>	<b>3.515</b>	<b>4.221</b>	<b>8.323</b>

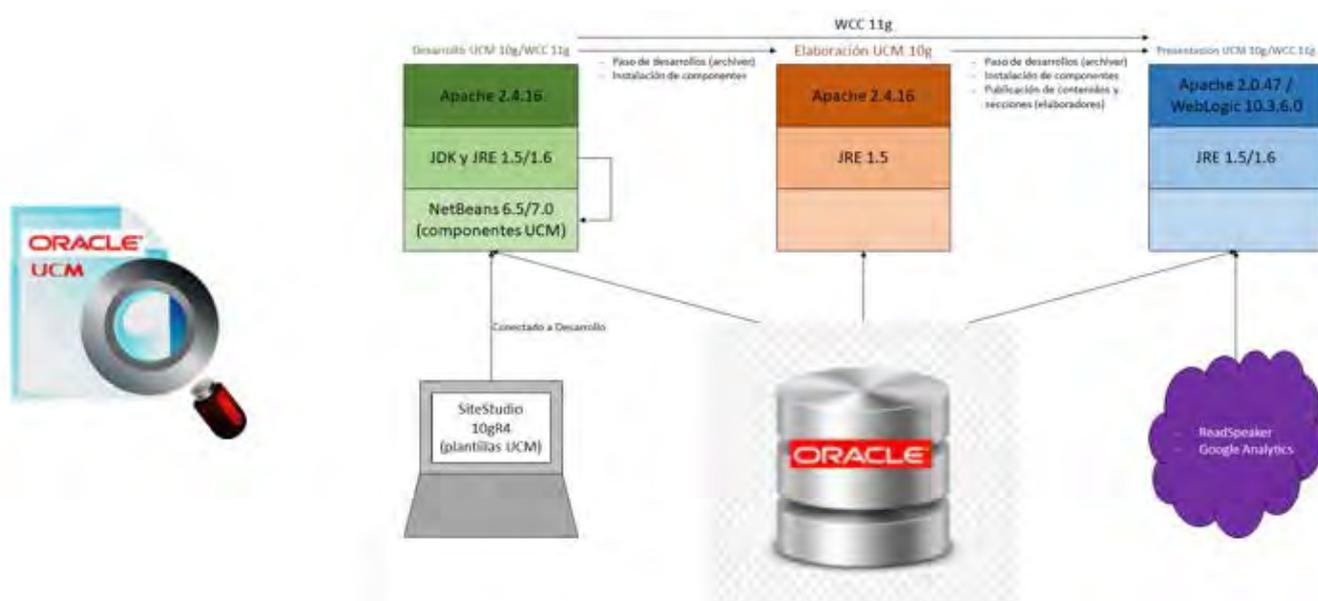
■ CEAPAT

Este Catálogo es un servicio público gestionado por el Ceapat -entidad dependiente del Imserso-, que tiene como objetivo facilitar información sobre productos de apoyo disponibles en España. Se ha realizado la migración de Oracle UCM a un entorno basado en Spring y PostgreSQL.

A continuación, se detallan los entornos migrados.

**Entorno de origen**

- Se parte de un entorno basado en Oracle UCM obsoleto e inseguro



**Entorno destino**

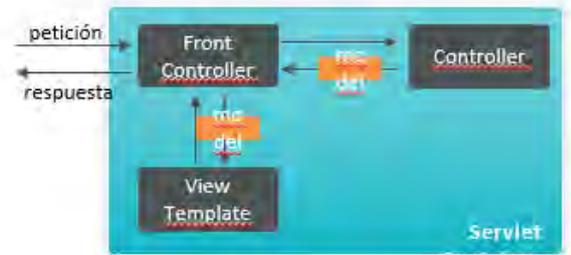
- Se ha realizado una migración a un entorno moderno basado en el Framework Spring y PostgreSQL



Lenguaje

**Spring MVC**

Spring Boot es una tecnología que nos permite crear aplicaciones autocontenidas, con esto nos podemos enfocarnos únicamente en el desarrollo, delegando a Spring Boot labores como configuración de dependencias, desplegar nuestro servicio en servidor de aplicaciones y enfocarnos únicamente en crear nuestro código.



Escalabilidad

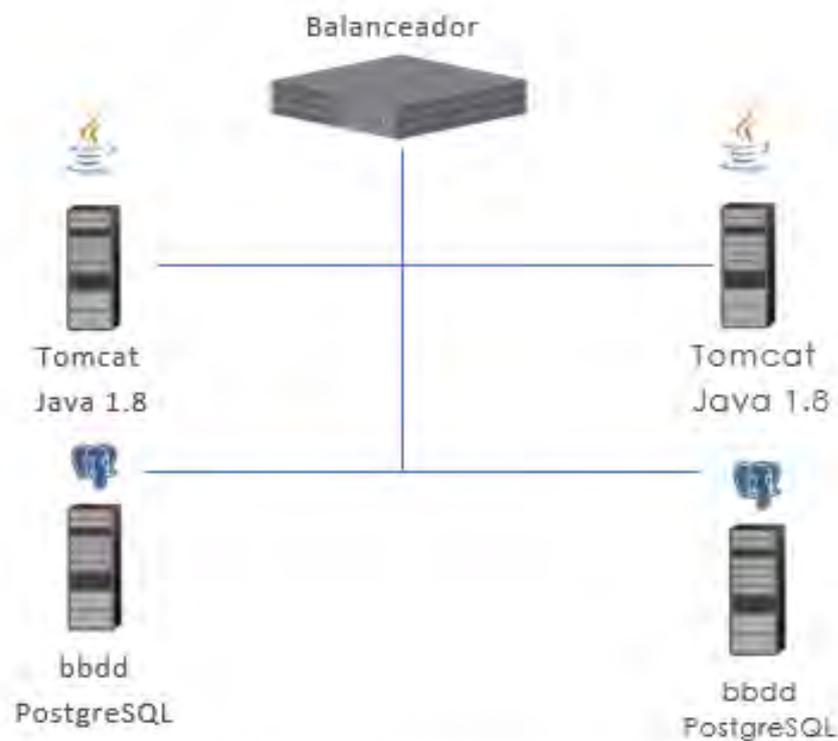


Orientado a Servicios



Posibilidad de App Android IOS

**Arquitectura destino:**



En entorno de producción está configurado en alta disponibilidad

Se listan las funcionalidades migradas:

- Búsqueda de productos por clasificación ISO.
- Búsqueda de productos por glosario de la clasificación ISO.
- Búsqueda de productos por niveles de ISO.
- Ficha del producto de apoyo.
- Ficha del producto de clasificación ISO.
- Ficha del producto de las categorías.
- Ficha del producto de los específicos ISO.
- Ficha del producto de las empresas.
- Ficha del producto de mediateca.
- Ficha empresa.
- Listado de los productos por departamento.
- Cambiar un producto de departamento.
- Listado de productos no publicados.
- Publicar productos.
- Previsualización del producto.
- Gestión de documentos.
- Gestión de contactos.
- Estadísticas generales.
- Estadísticas personalizadas.
- Gestión de usuarios.
- Gestión de permisos y roles.
- Informe de productos.
- Generar informe en Word
- Comparativa de productos.
- Informe SIPA.
- Adecuación a normativa GDPR.
- Adecuación en gestión de direcciones de empresas.
- Inclusión de GA.
- Informe clasificación ISO 9999:2016.
- Inclusión de auditoría de usuarios.
- Normalización de base de datos.
- Cambios de estilos CSS
- Actualización de links en el pie de página
- Actualización de la gestión de listas y referencias.
- Testing, validación y pruebas del aplicativo.

➤ A continuación, se detalla el esfuerzo estimado e información relevante respecto a la migración de la base de datos

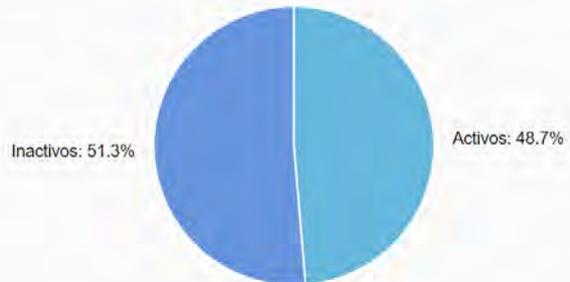
Object	Number	Estimated cost	Comments	Details
DATABASE LINK	0	0.00	Database links will be exported as SQL/MED PostgreSQL's Foreign Data Wrapper (FDW) extensions using oracle_fdw.	
FUNCTION	1	4.00	Total size of function code: 258 bytes.	See detailsfactor_de: 3
GLOBAL TEMPORARY TABLE	0	0.00	Global temporary table are not supported by PostgreSQL and will not be exported. You will have to rewrite some application code to match the PostgreSQL temporary table behavior.	
JOB	0	0.00	Job are not exported. You may set external cron job with them.	
PROCEDURE	3	50.50	Total size of procedure code: 5152 bytes.	set_tel2_fax: 4.1 extrae_campos_preguntar: 22.9 extrae_palabras_de_nombre: 20.5
SEQUENCE	8	1.00	Sequences are fully supported, but all call to sequence_name.NEXTVAL or sequence_name.CURRVAL will be transformed into NEXTVAL('sequence_name') or CURRVAL('sequence_name').	
SYNONYM	341	34.10	SYNONYMs will be exported as views. SYNONYMs do not exists with PostgreSQL but a common workaround is to use views or set the PostgreSQL search_path in your session to access object outside the current schema.	
TABLE	131	62.90	378 check constraint(s).1 reserved words in table name.	Total number of rows: 68351 Top 10 of tables sorted by number of rows: proa_localidad has 8118 rows producto_foto has 8088 rows producto_categoria has 6829 rows fotos_en_crudo has 5434 rows producto_institucion has 4944 rows producto_iso has 4925 rows producto_ficha_general has 4439 rows producto_departamento has 4435 rows producto_boo_valor has 2455 rows producto_ref_grp_valor has 2327 rows
VIEW	7	11.80	Views are fully supported but can use specific functions.	vw_iso_n1n2n3: 1.2 vw_producto_categorias_json: 1.7 vw_producto_departamentos_json: 1.7 vw_producto_json: 4.2
<b>Total</b>	491	164.30	164.30 cost migration units means approximatively 2 person-day(s). The migration unit was set to 5 minute(s)	

**Estadísticas de recursos de la plataforma:**

- Número total de productos de apoyo:

Nº total de productos

TIPO	CUÁNTOS
ACTIVO	2127
INACTIVO	2242
<b>TOTAL</b>	<b>4369</b>

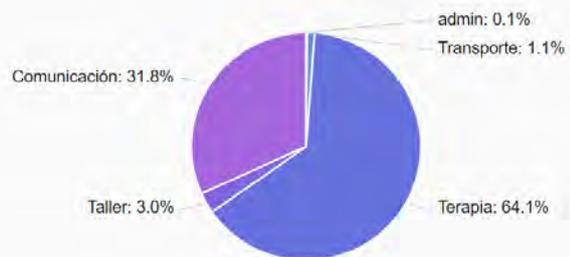


- Número total de productos por departamento:

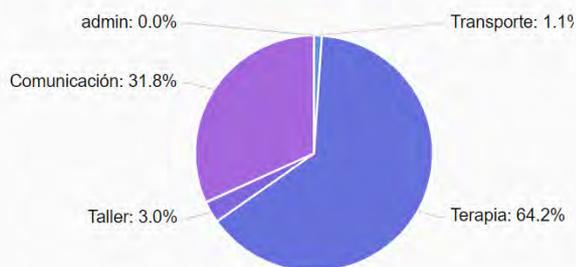
Nº productos por departamento

Departamento	Activos	Inactivos	Total
admin	3	0	3
Arquitectura	69	69	69
Comunicación	655	655	655
Terapia	1321	1321	1321
Taller	61	61	61
Transporte	22	22	22
Documentación			

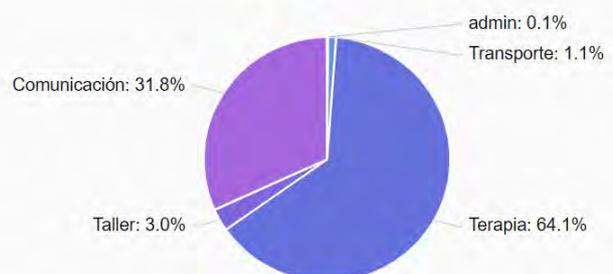
Productos activos por departamento



Productos inactivos por departamento



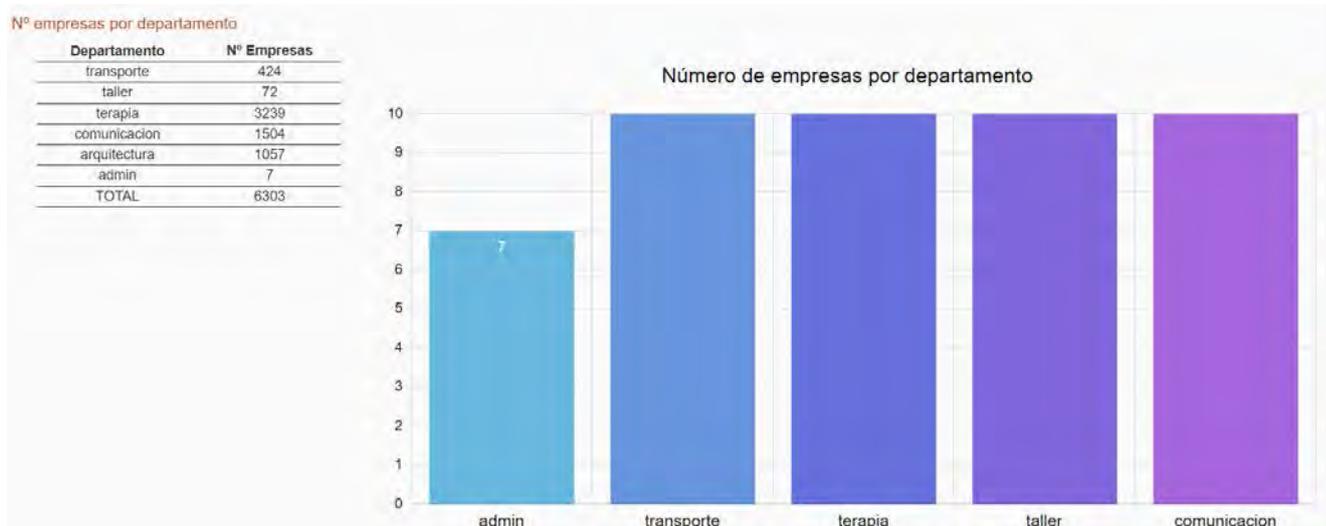
Productos total por departamento



Resumen productos por departamento



- Número de empresas con productos asignados por departamento:



## ■ Plataforma de Teleformación del Imserso

- Número de cursos en el año 2022:

- **Imserso. Formación Interna del Imserso – 11 cursos:**

- PR 11/22 - Iniciación a la Metodología de la Investigación Social (Nivel inicial)
- PR 12/22 - Iniciación a la Metodología de la Investigación Social (Nivel avanzado)
- PR 15/22 - Curso Teórico-práctico sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia
- PR 16/22 - Novedades Ley 8/2021, de 2 de junio que se reforma la legislación civil-procesal para el apoyo a personas con discapacidad en ejercicio de su capacidad jurídica. Novedades de la Ley Orgánica 3/2021, 24 de marzo, de regulación de la eutanasia
- PR 17/22 - Curso teórico-práctico sobre Pensiones no contributivas de la Seguridad Social de Jubilación e invalidez
- PR 18/22 - Curso avanzado de Políticas de Igualdad de género en las AA.PP
- PR 19/22 - Curso práctico. Naturaleza y gestión del fondo de maniobra y pago de facturas
- PR 20/22 - Derechos humanos dentro del marco de los compromisos internacionales
- PR 21/22 - IV Convenio Único del Personal Laboral de la AGE. Relaciones y Negociaciones Institucionales
- PR 83/22 - TRAMA: Herramienta de Control horario de la SGAD
- PR 84/22 - Jornada sobre procedimientos, trámites y plazos ante el Servicio de Formación del Imserso, derivados de las distintas actuaciones en materia de Formación

- **Imserso. Formación Especializada del Imserso – 1 curso:**

- FEI 22/11 - Jornadas de Formación del nuevo Baremo Discapacidad Adaptado a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF-OMS/2001)

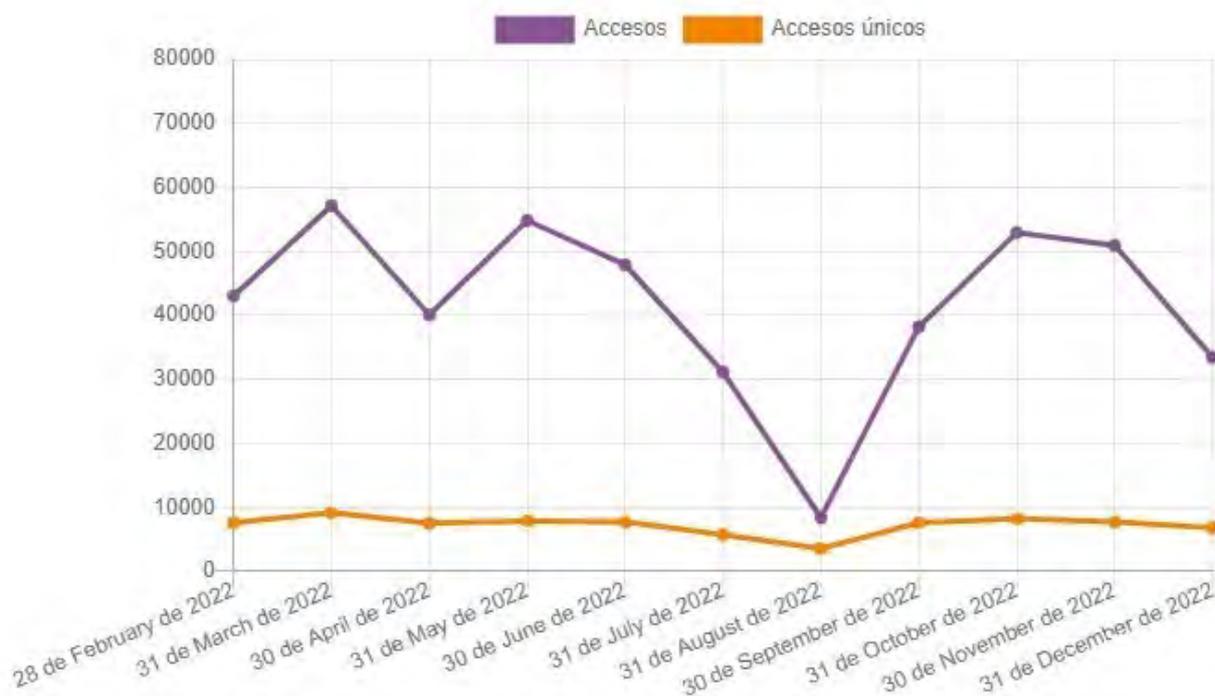
- **CRE Alzheimer. Formación CRE Alzheimer – 11 cursos:**
  - FCA 2201 - Análisis de terapias no farmacológicas en personas con demencia
  - FCA 2202 - Investigación para el desarrollo de estudios sobre demencias basada en la evidencia
  - FCA 2203 - Ejercicio terapéutico como terapia no farmacológica en alzhéimer y otras demencias
  - FCA 2204 - Tratamientos no farmacológicos: evaluación y tratamiento funcional en personas con deterioro cognitivo
  - FCA 2205 - Buenas prácticas en los cuidados generales a personas con demencia en su domicilio
  - FCA 2206 - Trastornos de conducta en la persona con demencia. Detección y manejo en centros de atención
  - FCA 2207 - Perfil clínico y neuropsicológico de las principales demencias
  - FCA 2208 - Prevención, detección temprana y reducción del riesgo en demencias
  - FCA 2209 - PIPAP: Programa Integral para la Promoción de la Autonomía Personal en personas con demencia
  - FCA 2210 - Más allá de los test de screening en las enfermedades neurodegenerativas: la neuropsicología
  - FCA 2211 - Ética aplicada en los servicios de atención a personas con demencias
  
- **CRE Enfermedades Raras (Creer). Autocuidados y Calidad de Vida – 7 cursos:**
  - Creer 02/22 - Sensaciones y Bienestar Emocional
  - Creer 03/22 - Apoyo Emocional y Proceso de Adaptación
  - Creer 04/22 - El sentido del humor para el Autocuidado. Humor como estrategia de cuidado en el día a día
  - Creer 05/22 - Higiene Postural
  - Creer 06/22 - Cómo conseguir una buena Higiene Vocal
  - Creer 09/22 - Gestión de Estrés
  - Creer 10/22 - Transferencias y Productos de Apoyo
  
- **CRE Enfermedades Raras (Creer). Formación Especializada – 1 curso:**
  - Creer 10/22 - Sexualidad y Enfermedades Raras - Atender, educar y prestar apoyos a personas con Enfermedades Raras
  
- **Ceadac. Cursos de carácter general – 11 cursos:**
  - Ceadac 01/22 - Modelo de atención al Daño Cerebral Adquirido
  - Ceadac 02/22 - Productos de apoyo para la memoria
  - Ceadac 03/22 - El abordaje del daño cerebral adquirido en el entorno sociosanitario. Los cuidados
  - Ceadac 04/22 - Curso para familiares de personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)
  - Ceadac 04/22 - Modelo de atención al Daño Cerebral Adquirido
  - Ceadac 05/22 - Productos de apoyo para la memoria
  - Ceadac 06/22 - El abordaje del daño cerebral adquirido en el entorno sociosanitario. Los cuidados
  - Ceadac 06/22 - Curso para familiares de personas con Daño Cerebral Adquirido (DCA)
  - Ceadac 09/22 - Modelo de atención al Daño Cerebral Adquirido
  - Ceadac 10/22 - Productos de apoyo para la memoria
  - Ceadac 10/22 - El abordaje del daño cerebral adquirido en el entorno sociosanitario. Los cuidados
  - Ceadac 11/22 - Curso para familiares de personas con DCA

- **Creap. Cursos de carácter general – 2 cursos:**
    - Creap 10/22 - Terapia Multifamiliar
    - Creap 11/22 - Derechos humanos en centros de atención a la salud mental
  - **Cómo ser una Ciudad o Comunidad Amigable con las Personas Mayores. Cursos de carácter general – 2 cursos:**
    - Ciudades Amigables 03/22 - ¿Cómo ser una Ciudad o Comunidad Amigable con las Personas Mayores?
    - Ciudades Amigables 11/22 - ¿Cómo ser una Ciudad o Comunidad Amigable con las Personas Mayores?
- Participantes por curso:
- **Imserso. Formación Interna del Imserso – 392 participantes:**
    - PR 11/22: 21 participantes
    - PR 12/22: 23 participantes
    - PR 15/22: 30 participantes
    - PR 16/22: 59 participantes
    - PR 17/22: 21 participantes
    - PR 18/22: 56 participantes
    - PR 19/22: 59 participantes
    - PR 20/22: 15 participantes
    - PR 21/22: 27 participantes
    - PR 83/22: 16 participantes
    - PR 84/22: 65 participantes
  - **Imserso. Formación Especializada del Imserso – 90 participantes:**
    - FEI 22/11: 90 participantes
  - **CRE Alzheimer. Formación CRE Alzheimer – 61.242 participantes:**
    - FCA 2201: 5.689 participantes
    - FCA 2202: 5.670 participantes
    - FCA 2203: 6.752 participantes
    - FCA 2204: 6.038 participantes
    - FCA 2205: 5.558 participantes
    - FCA 2206: 6.187 participantes
    - FCA 2207: 3.146 participantes
    - FCA 2208: 5.811 participantes
    - FCA 2209: 6.058 participantes
    - FCA 2210: 5.040 participantes
    - FCA 2211: 5.293 participantes
  - **CRE Enfermedades Raras (Creer). Autocuidados y Calidad de Vida – 509 participantes:**
    - Creer 02/22: 83 participantes
    - Creer 03/22: 85 participantes
    - Creer 04/22: 81 participantes
    - Creer 05/22: 82 participantes
    - Creer 06/22: 43 participantes
    - Creer 09/22: 81 participantes
    - Creer 10/22: 54 participantes

- **CRE Enfermedades Raras (Creer). Formación Especializada – 29 participantes:**
  - Creer 10/22: 29 participantes
  
- **Ceadac. Cursos de carácter general – 8.740 cursos:**
  - Ceadac 01/22: 701 Participantes
  - Ceadac 02/22: 1.072 Participantes
  - Ceadac 03/22: 1.474 Participantes
  - Ceadac 04/22: 1.008 Participantes
  - Ceadac 04/22: 868 Participantes
  - Ceadac 05/22: 912 Participantes
  - Ceadac 06/22: 649 Participantes
  - Ceadac 06/22: 358 Participantes
  - Ceadac 09/22: 496 Participantes
  - Ceadac 10/22: 347 Participantes
  - Ceadac 10/22: 463 Participantes
  - Ceadac 11/22: 419 Participantes
  
- **Creap. Cursos de carácter general – 396 participantes:**
  - Creap 10/22: 146 participantes
  - Creap 11/22: 250 participantes
  
- **Cómo ser una Ciudad o Comunidad Amigable con las Personas Mayores. Cursos de carácter general – 275 participantes:**
  - Ciudades Amigables 03/22: 152 participantes
  - Ciudades Amigables 11/22: 123 participantes

➤ Teleformación del Imsero – Accesos

En esta gráfica se muestra el agregado de accesos por mes. Se observa que durante el periodo vacacional hay una baja incidencia.



Fin del período (Mes)	Accesos	Accesos únicos
31 de diciembre de 2022	33.417	6.811
30 de noviembre de 2022	50.946	7.728
31 de octubre de 2022	52.939	8.234
30 de septiembre de 2022	38.237	7.590
31 de agosto de 2022	8.389	3.602
31 de julio de 2022	31.162	5.759
30 de junio de 2022	47.911	7.740
31 de mayo de 2022	54.832	7.896
30 de abril de 2022	40.094	7.531
31 de marzo de 2022	57.159	9.175
28 de febrero de 2022	43.074	7.605

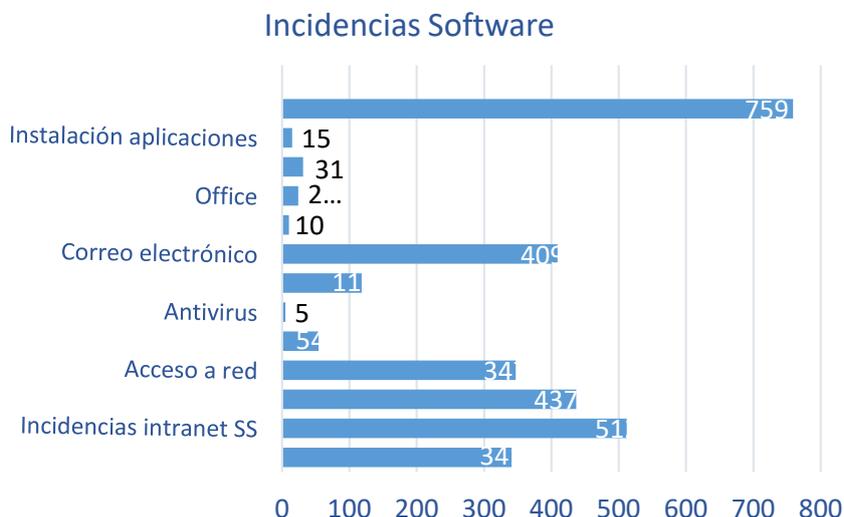
## OTRAS ACTIVIDADES

- Actuaciones generales al área de desarrollo de software:
  - Elaboración de plantilla de backlog para seguimiento de peticiones pendientes en los mantenimientos de aplicaciones.
  - Continuación con el proyecto de reorganización, consolidación, mejora de la calidad y normalización de los entregables documentales de las aplicaciones y servicios del área.
  - Renovación del contrato de mantenimiento correctivo de la Plataforma EMBLA para contratación, presupuestación y módulo de función interventora.
  - Análisis y toma de requerimientos para contratación del desarrollo de una aplicación de tramitación de expedientes de contratación.
  - Contactos con proveedores para evaluar soluciones de Business Intelligence que reemplacen a la actual arquitectura WebFocus/Infoassist.
  - Evaluación y análisis de un piloto para evaluar las capacidades de la herramienta MS Power BI y estudio de propuesta de arquitectura y licenciamiento.
  - Arranque, análisis y construcción de un piloto para evaluar las capacidades de la herramienta MicroStrategy.
  - Elaboración, gestión e implantación de un Plan de Actuación y Transformación Digital del Imsero y remisión de cuestionarios a las áreas usuarias, para evaluar nuevas necesidades y adecuación de la actual cartera de servicios.

**SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES**

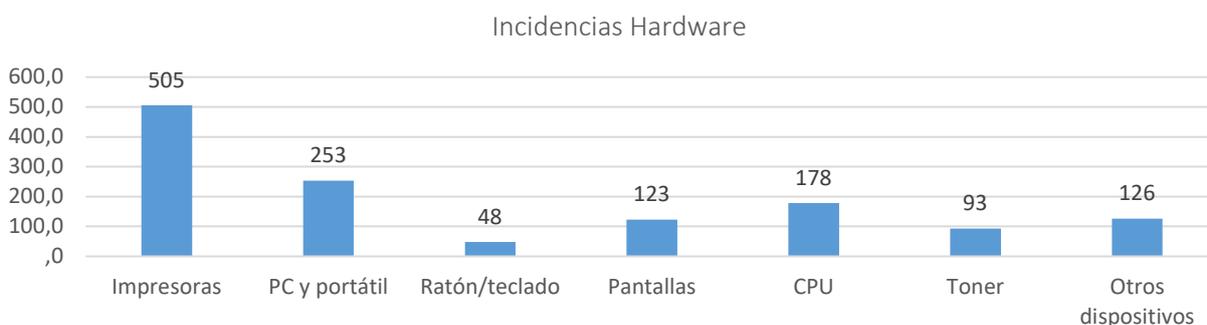
**1 ACTUACIONES EN OFIMÁTICA**

**1.1 INCIDENCIAS EN SOFTWARE Y HARDWARE**



Dentro del acceso a la red se incluyen las incidencias de conexiones VPN (70) y los accesos a los recursos de red (277).

Ha habido un aumento considerable de las incidencias relativas a LDAP e intranet de la SS con respecto al ejercicio anterior.



Por PC y Portátil se incluyen los cambios y traslados de ordenadores (45 en total) los portátiles configurados y entregados (208).

Hay un aumento de las incidencias que abarcan la columna PC y portátil debido a la adquisición y su posterior entrega de portátiles para poder realizar teletrabajo.

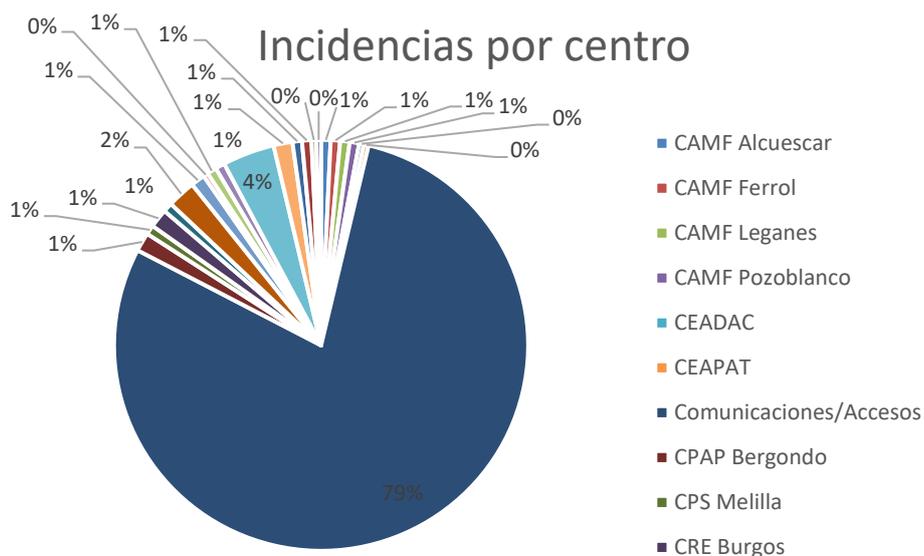
El total de elementos detectados en la red, entre equipos de sobremesa, servidores, impresoras, portátiles, etc. asciende a 2.235.



- Análisis de equipos externos conectados a la red de los centros e implicaciones de dicha conexión
- Inclusión de todos los switches cisco con soporte en la Smart Account Cisco.
- Estudio y securización de políticas primera barrera

Distribución de peticiones e incidencias por Centro en el primer trimestre

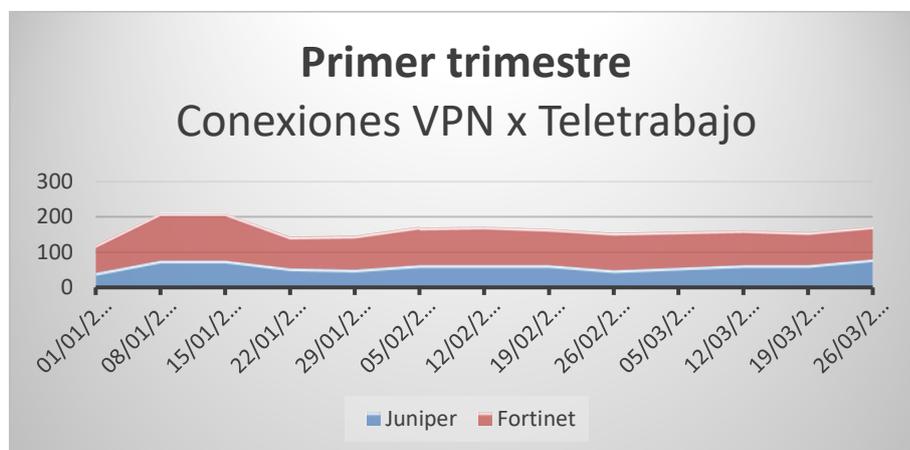
A partir de la información proporcionada por la herramienta de ticketing se ofrece la estimación de las incidencias en los centros.



Como se puede observar, el centro de Albacete es el que presenta un porcentaje de incidencias mas alto (11), seguido de León (6), Burgos (4), Bergondo (4) y Lardero (4).

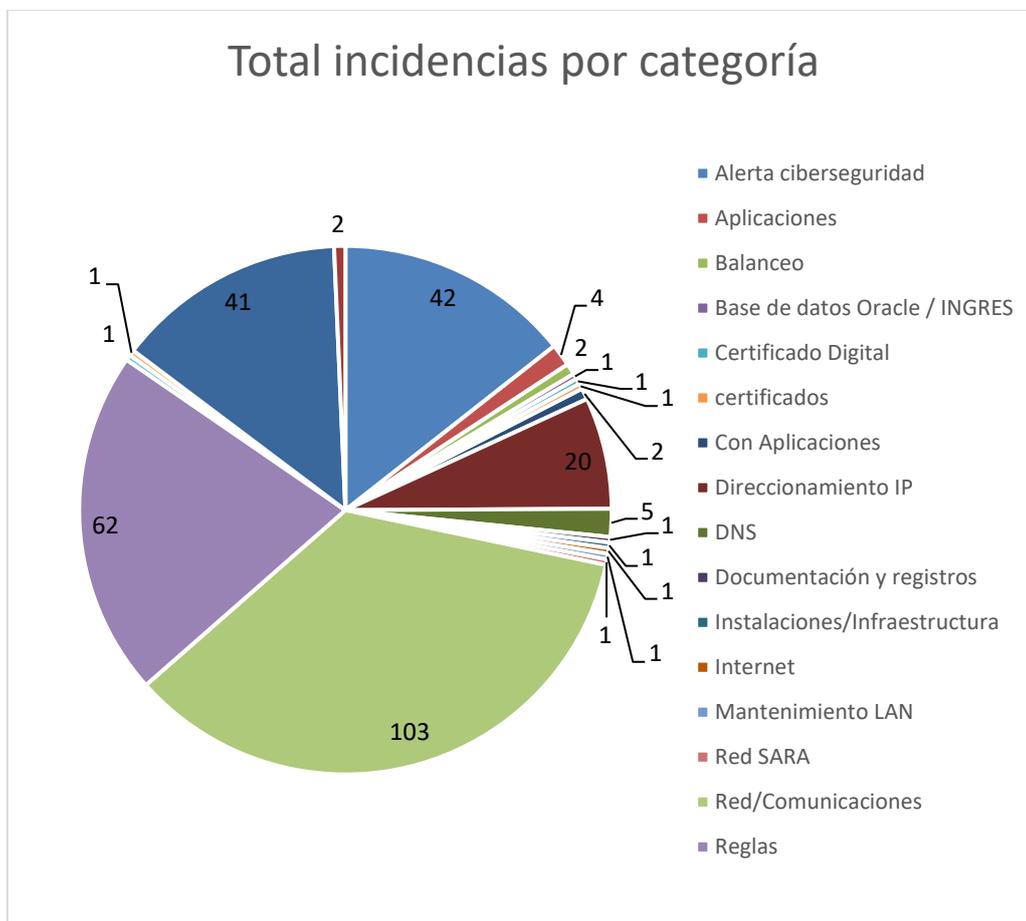
Conexiones VPN por teletrabajo / PRIMER trimestre 2022

Total conexiones Juniper / Fortinet



Distribución de peticiones e incidencias por categoría en el segundo trimestre

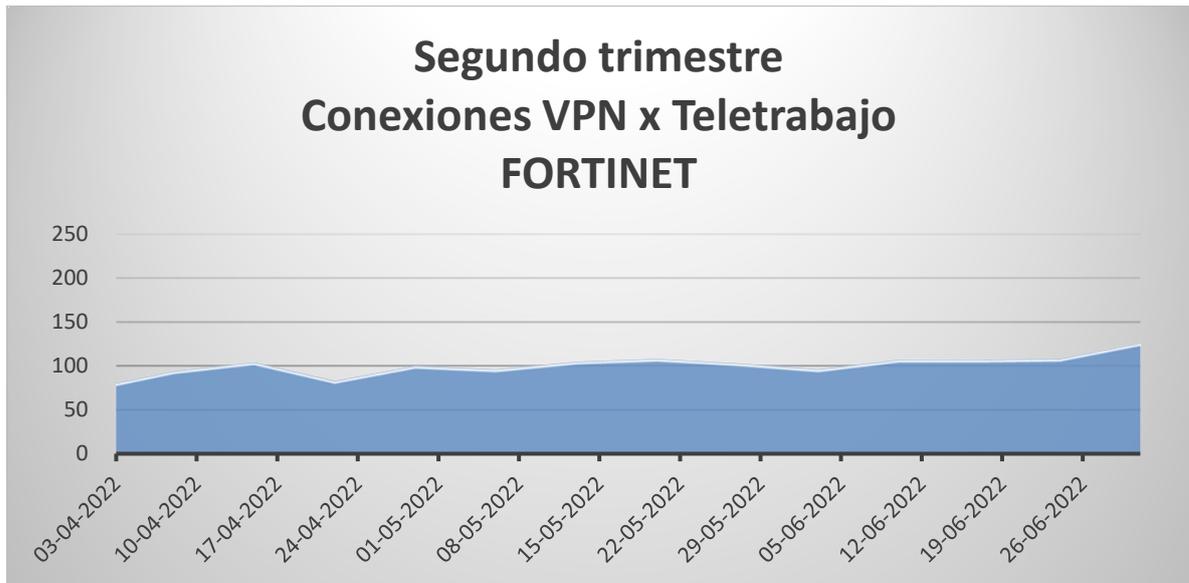
Durante el segundo trimestre, se atendieron 293 peticiones/incidencias que se distribuyeron como se muestra en la siguiente gráfica:



Cabe destacar en este segundo trimestre de 2022 las siguientes tareas realizadas desde SSCC:

- Actualización plataforma Fortinet, firewall y gestor de logs
- Actualización firmware F5 a la versión 14.1.4.6
- Resolución de incidencias derivadas de la instalación de los switches cabecera en centros
- Escaneos de vulnerabilidades periódicos, contra la plataforma web publicada
- Mantenimiento de la plataforma en cortes eléctricos de centros y CPD de respaldo
- Actualización firmware CORE SSCC
- Inclusión webs públicas en filtrado WAF
- Revisión conexionado equipos Checkpoint
- Cifrado de todas las webs publicadas que mantenían el servicio por el puerto 80
- Renovación Wifi Leganés
- Gestión incidencia y RMA firewall Albacete
- Reinstalación del nuevo certificado de la SEDE
- Apoyo en puesta en producción de liferay para la SEDE

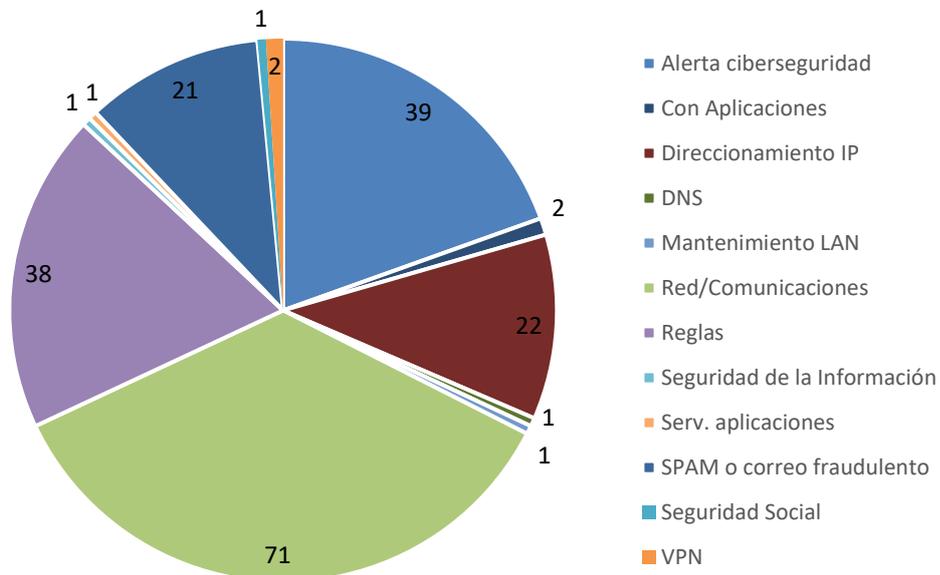




Distribución de peticiones e incidencias por categoría en el tercer trimestre

Durante el tercer trimestre, se atendieron 200 peticiones/incidencias que se distribuyeron como se muestra en la siguiente gráfica:

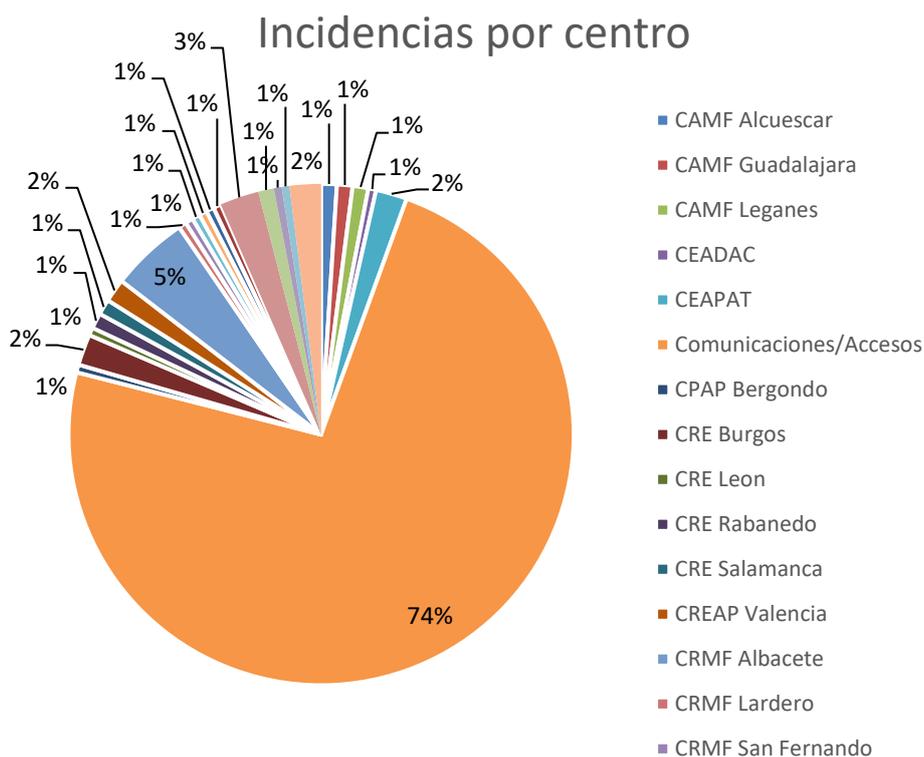
### Total incidencias por categoría



Cabe destacar en este tercer trimestre de 2022 las siguientes tareas realizadas desde SSCC:

- Enracado y configuración de nuevos Fortigate en ambos CPD
- Migración plataforma LogICA a MonICA
- Reconfiguración de firewalls de centros en apoyo a la migración de los servidores DHCP
- Apoyo al personal de Red SARA en incidencia relacionada con la descarga de zona Imsero
- Reconfiguración de los mensajes de reemplazo de la plataforma Fortinet
- Conclusión del proyecto de la wifi corporativa en SSCC
- Inicio de la migración de plataforma Pulse Secure a plataforma Ivanti
- Resolución incidencia en tarjeta 2 del core 1 en SSCC
- Actualización firmware switches planta SSCC
- Inclusión protección WAF F5 para webs corporativas
- Revisión de entorno de red, para la mejora de alarmas desde Zabbix
- Apoyo pruebas liferay PRE

Distribución de peticiones e incidencias por Centro en el tercer trimestre

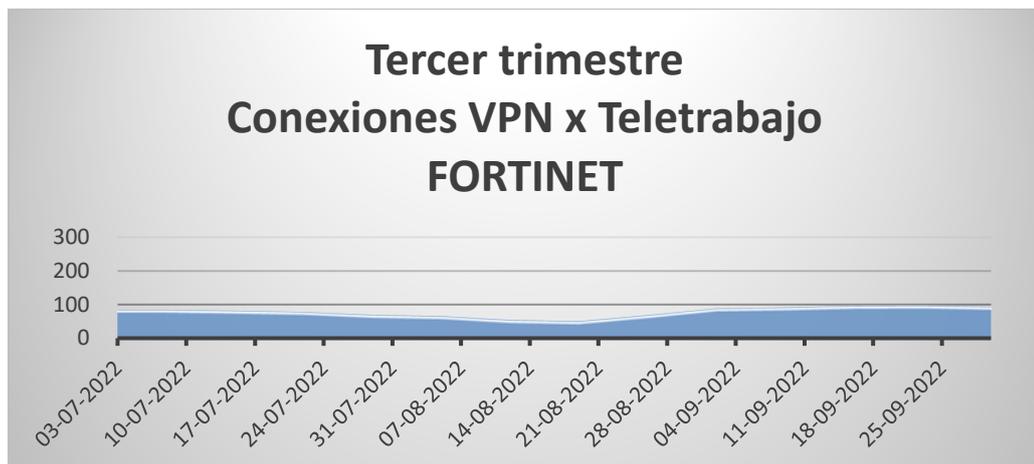
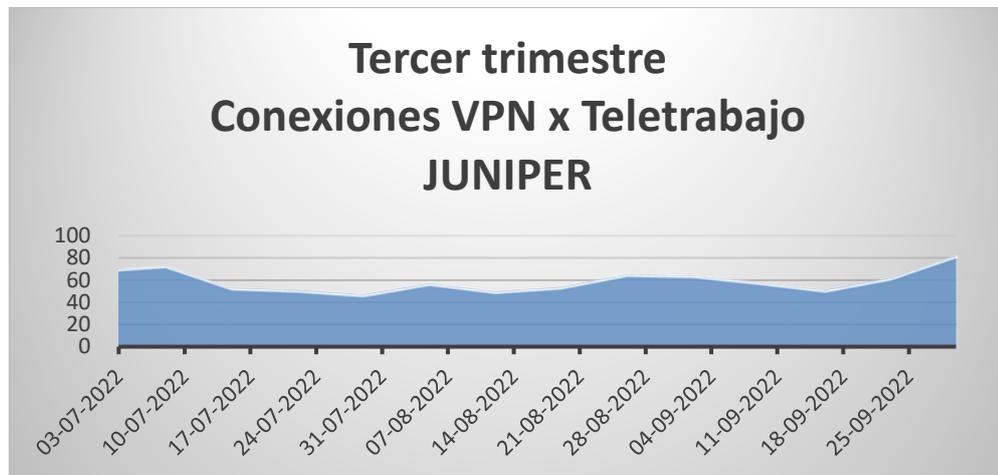


Como se puede observar, el centro de Albacete es el que presenta un porcentaje de incidencias mas alto (10), seguido de Ferrol (5), Burgos (4), Ceapat (4) y Pozoblanco(4).

Se observa que la mayoría de los tickets pertenecen al grupo Comunicaciones/Accesos (147), este tipo engloba incidencias relativas a peticiones de accesos de seguridad y habilitado de conectividad IP. El resto de incidencias se reparten entre los diferentes centros de imsero, pero suelen ser de la misma indole.

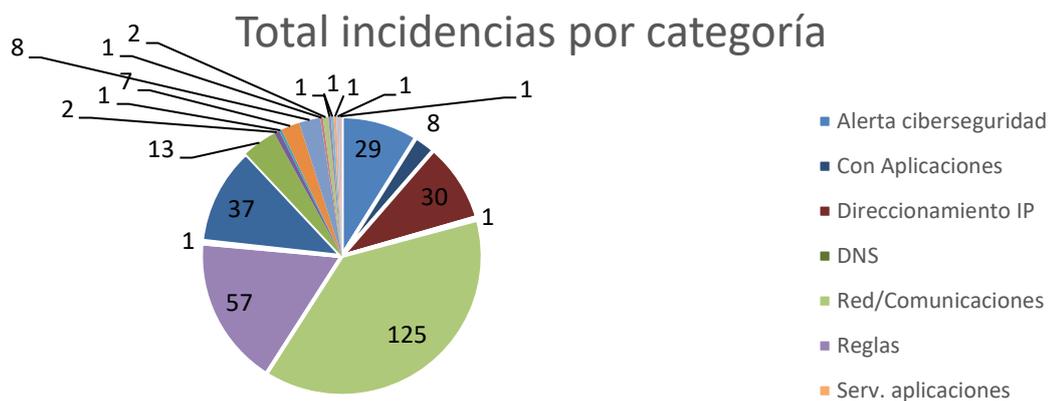
Conexiones VPN por teletrabajo / tercer trimestre 2022

Total conexiones Juniper / Fortinet



Distribución de peticiones e incidencias por categoría en el cuarto trimestre

Durante el cuarto trimestre, se atendieron 327 peticiones/incidencias que se distribuyeron como se muestra en la siguiente gráfica:



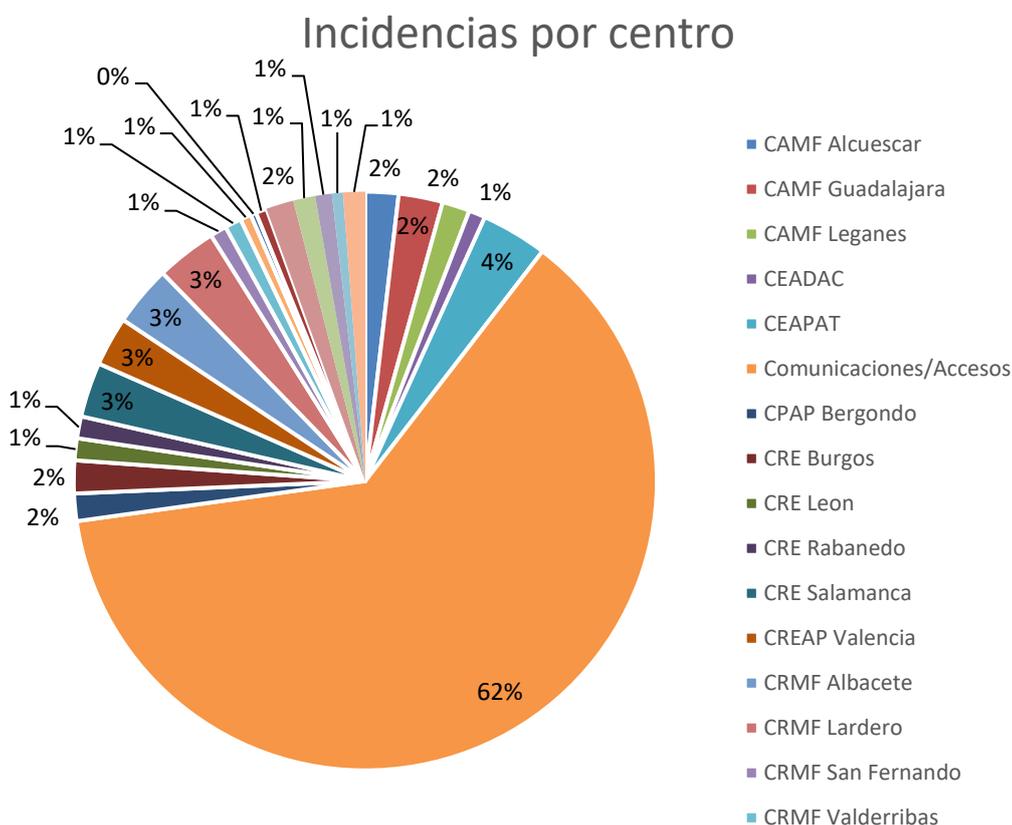
El resumen de incidencias por categoría anual es:

CATEGORÍA	TRIMESTRE1	TRIMESTRE2	TRIMESTRE3	TRIMESTRE4	TOTAL
Alerta ciberseguridad	38	42	39	29	148
Aplicaciones	6	7	3	17	33
Direccionamiento IP	20	20	22	30	92
DNS	2	5	1	1	9
Gestión Incidencias (Otras)	1				1
Instalaciones/Infraestructura	4	1	0	1	6
Mantenimiento LAN	1	1	1	0	3
Monitorización	5			2	7
Red/Comunicaciones	107	103	71	125	406
Reglas	56	62	38	57	213
SPAM o correo fraudulento	18	41	21	37	117
Seguridad Social	1		1		2
VPN	6		2	13	21
WEB	3	2		7	12
Ofimática	2			2	4
Centralita	1				1
Seguridad de la Información		1	1		2
Base de datos		1		1	2
Certificados		2			2
Internet		1			1
Balanceo		2		1	3
Red SARA		1			1
Documentación y registros		1			1
Streaming				1	1
Backup				1	1
Hardware				1	1
Mtto. Preventivo				1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>271</b>	<b>293</b>	<b>200</b>	<b>327</b>	<b>1.091</b>

Cabe destacar en este cuarto trimestre de 2022 las siguientes tareas realizadas desde SSCC:

- Actualización SmartEvent Checkpoint
- Sustitución nuevos Fortigate en ambos CDPs y retirada al almacén de los equipos antiguos
- Enrracado y configuración de los FortiAuthenticathor
- Apoyo en la instalación del Fortiauthenticator.
- Propuesta y revisión nuevo modelo COBO
- Realización manuales fase 2 proyecto VPN Ivanti
- Resolución de incidencia en tarjeta 2 del CORE de SSCC
- Apoyo en migraciones Liferay
- Soporte en Streaming solicitados en centros
- Redacción y cumplimentación de cuestionarios solicitados desde COCS
- Revisión zona DNS internos

Distribución de peticiones e incidencias por centro en el cuarto trimestre



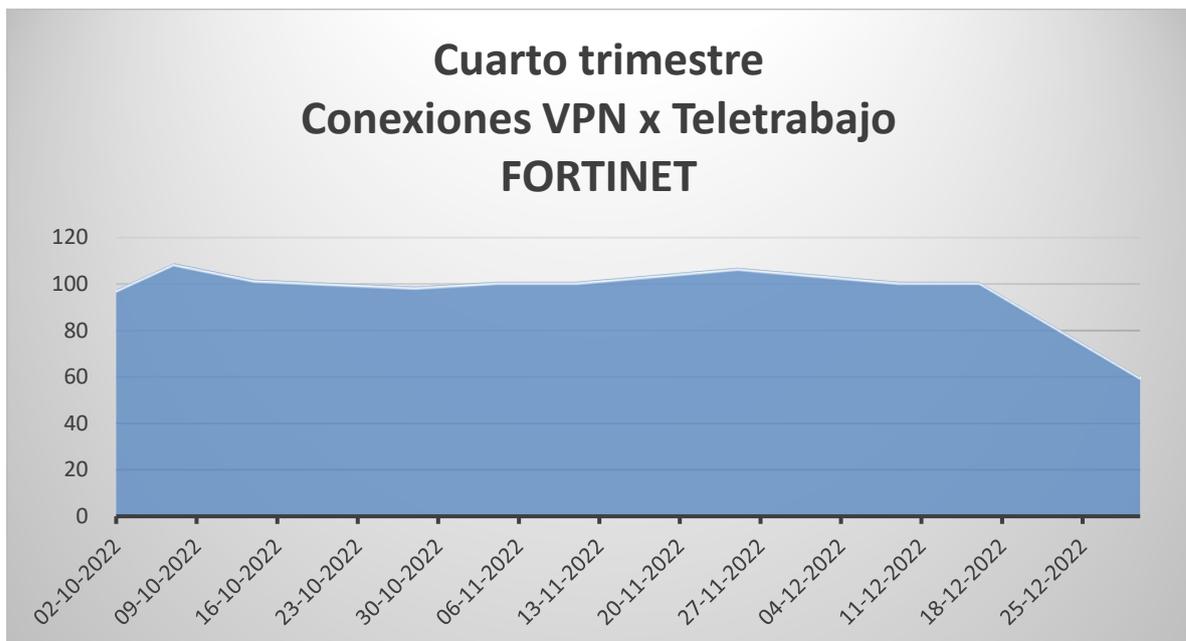
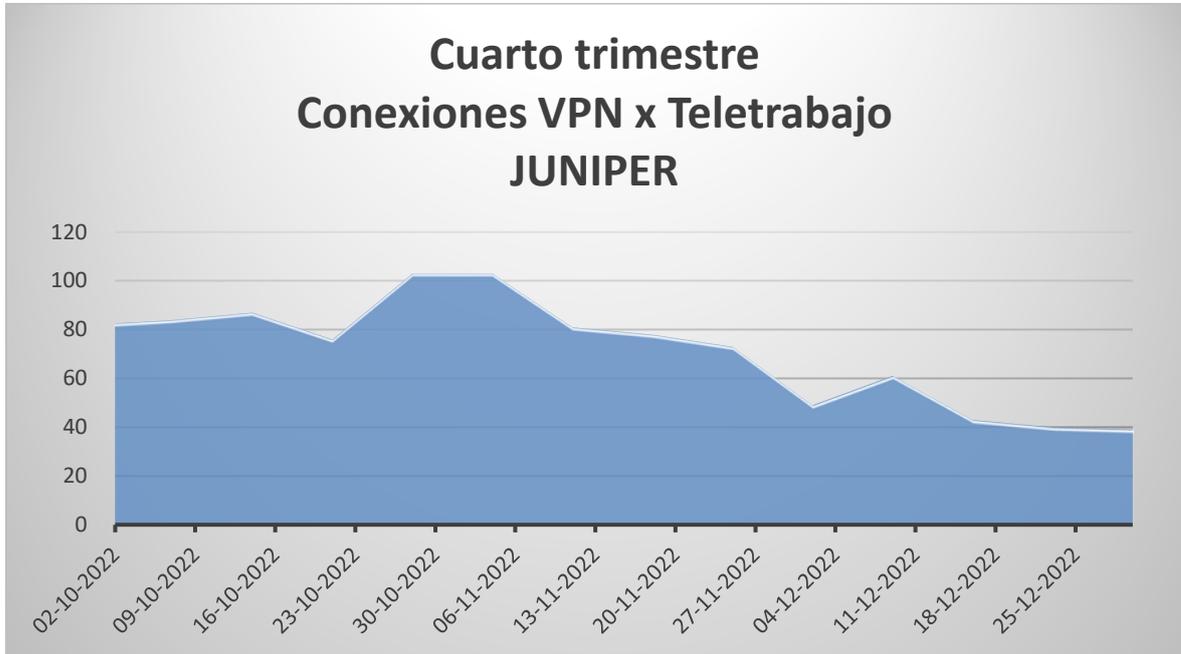
Como se puede observar, el centro de CEPAT es el que presenta un porcentaje de incidencias mas alto (12), seguido de Albacete (11), Lardero (11), Salamanca (10) y Valencia (9).

El resumen general de los cuatro trimestre es el siguiente:

Subtipo	Trimestre1	Trimestre2	Trimestre3	Trimestre4	Total
CAMF Alcuéscar	2	2	2	6	12
CAMF Guadalajara		6	2	8	16
CAMF Leganés	2	1	2	5	10
Ceadac	1	2	1	3	7
Ceapat	1	5	4	12	22
Comunicaciones/Accesos	214	237	147	204	802
CPAP Bergondo	4	3	1	5	13
CRE Burgos	4	2	4	6	16
CRE León	6	2	1	4	13
CRE Rabanedo	3	1	2	4	10
CRE Salamanca	1	5	2	10	18
Creap Valencia	2	4	3	9	18
CRMF Albacete	11	8	10	11	40
CRMF Lardero	4	2	1	11	18
CRMF San Fernando		2	1	3	6
CRMF Valderribas		1	1	3	5
DT Ceuta	2	1	1	2	6
DT Melilla	1	3	1	1	6
Sistemas	1	2	1	2	6
CAMF Ferrol	2		5	5	12
CPS Melilla	2		2	4	8
CRE Soria	2		1	3	6
CAMF Pozoblanco	2		4	2	8
CRMF Salamanca	2	4		4	10
CRE Langreo	2				2
CSM Melilla			1		1
<b>TOTALES</b>	<b>271</b>	<b>293</b>	<b>200</b>	<b>327</b>	<b>1.091</b>

Conexiones VPN por teletrabajo / CUARTO trimestre 2022

Total conexiones Juniper / Fortinet

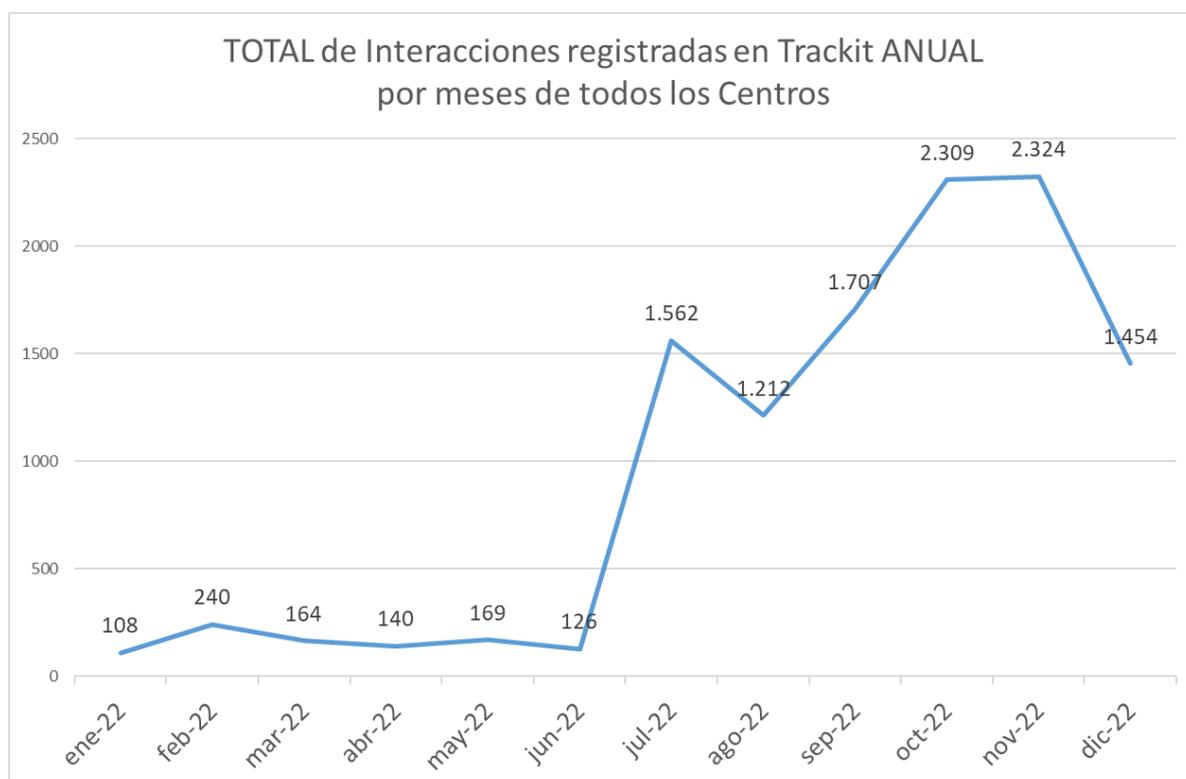


## ACTUACIONES EN CENTROS

A continuación, se enumeran las actuaciones realizadas en los centros y que están registradas en la herramienta que actualmente dispone el Instituto para la gestión de incidencias.

Se ha desglosado en tres tipos diferentes: las propias incidencias en sí, las peticiones de nueva funcionalidad (por ejemplo, instalar un determinado programa) y por último aquellas incidencias surgidas para mejorar las funcionalidades existentes denominadas Peticiones Proactivas.

En resumen, se entiende por interacción a la suma de Incidencia, Peticiones y Peticiones Proactivas (Interacciones = Incidencias + Peticiones + Peticiones Proactivas).

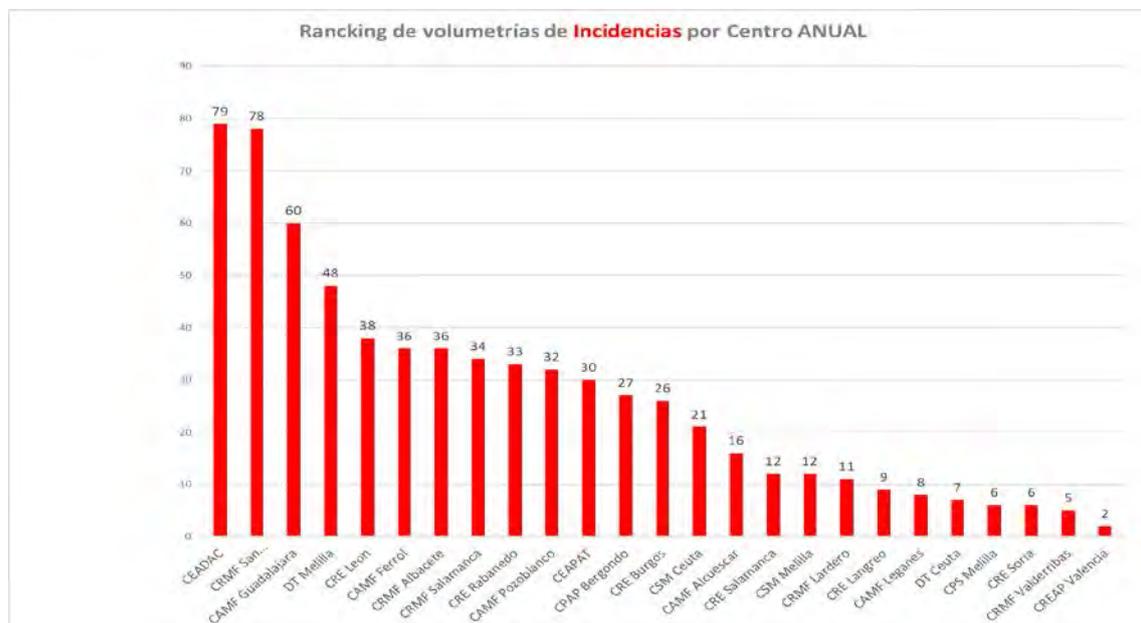


Se observa un aumento a partir de junio debido a una mejor contabilización del procedimiento de incidencias y a partir de este mes los altibajos de la curva coinciden con los periodos vacacionales.



Diferenciando, como se ha expuesto en los párrafos iniciales, entre incidencias, peticiones y peticiones Proactivas y observando solo, las primeras se tiene el siguiente desglose por centro:

Comparando esta gráfica con la de interacciones por centro se observa una gran diferencia entre el número de incidencias e interacciones que se producen en cada centro.



### 11.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2022 el Área de Régimen Interior ha realizado las siguientes actuaciones:

- En todos los **CONTRATOS VIGENTES** durante el año 2022, se realizó: Seguimiento de la ejecución del contrato, Resolución de incidencias, Control del crédito disponible y Tramitación del pago de las facturas.

Además de lo enunciado, en cada uno de ellos se destaca lo ejecutado durante el año en función de la particularidad del objeto del contrato o del ámbito subjetivo del mismo. Los expedientes se han agrupado de acuerdo con el procedimiento de licitación.

#### ➤ Procedimientos abiertos:

##### **Servicio de Vigilancia y Seguridad de los Edificios de los Servicios Centrales del Imsero.**

Exp 00379/2022 Servicio de Vigilancia y Seguridad en los SS.CC. del Imsero. 1ª Prórroga 01/02/2022 a 30/11/2022.

Exp 00756/2022 Servicio de Vigilancia y Seguridad en los SS.CC. del Imsero. 2ª Prórroga 01/12/2022 a 30/11/2023.

- 1) Control diario del cumplimiento de los horarios de 15 trabajadores: Fichajes, cambios de turno, ausencias, bajas y sustituciones conforme a lo indicado en los pliegos contractuales.
- 2) Control diario de rondas e informes de servicio diarios tal y como se exige en el contrato.

- 3) Control semanal de los dos informes de inspección de servicio que ha de entregar la empresa.
- 4) Control mensual de la utilización de la bolsa de horas.
- 5) Seguimiento de la ejecución del servicio por la empresa Segursa durante los meses previos al comienzo de la 1ª Prórroga, desde que se acuerda la cesión del contrato (29/11/2021) hasta que el cesionario comienza la ejecución de este (1/02/2022).

**Servicio de Mantenimiento Integral de los edificios de los SS.CC. del Imsero y sus zonas perimetrales.**

Exp 00161/2022. 1ª Prórroga 17/09/21 a 16/09/22

Exp 00248/2023 (731/2022). 2ª Prórroga 17/09/22 a 16/09/23.

- 1) Control diario de la asistencia de los trabajadores conforme a lo establecido en el contrato de trabajo. Fichajes, cambios de turno, ausencias, bajas y sustituciones.
- 2) Supervisión de la ejecución y evaluación diaria de los datos recogidos en los informes que registran cada día el estado de operación y funcionamiento de las diversas instalaciones, de acuerdo con lo indicado en el contrato. Determinación de las medidas preventivas y/o correctoras en su caso.
- 3) Comprobación y seguimiento del cumplimiento de la legislación y normativa aplicable en la ejecución de los trabajos.
- 4) Seguimiento hasta su resolución de las peticiones e incidencias notificadas por email o la intranet, ejecutadas por el personal de este contrato en atención a las necesidades requeridas por la actividad de los edificios de los SSCC y su personal.
- 5) Seguimiento con periodicidad semanal, quincenal, mensual, semestral y anual de las actuaciones de mantenimiento predictivo y preventivo establecidos en las gamas de mantenimiento del contrato recogidas en el PPT.
- 6) Supervisión de los trabajos que son subcontratados y verificación de su adecuación a las condiciones establecidas en el contrato.
- 7) Verificación de la ejecución de las revisiones reglamentarias en cuanto a su contenido, plazo y adecuación a la normativa aplicable. Recepción y archivo de los informes técnicos preceptivos.
- 8) Solicitud de informes, revisiones y valoraciones técnicas, particularizados por instalación u otros casos atendiendo a los requerimientos establecidos en el contrato.
- 9) Control del gasto a cargo de la bolsa de horas que se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato, que ampara la realización de determinados trabajos extraordinarios, tasados con cargo a la misma y que es necesario su realización, se realiza la solicitud y conformidad del presupuesto, solicitud de la autorización del gasto, y control del importe gastado de la bolsa de horas que se recoge en el pliego (el importe no gastado de esta bolsa será descontado de la última factura). Durante el cuarto trimestre de 2022 se han realizado 4 actuaciones por importe aproximado de 17.355,64 euros.

➤ **Procedimientos abiertos simplificados:**

Exp 00324/2022. **Actualización del software y sustitución, configuración y puesta en marcha de los controladores de la instalación de gestión automatizada del edificio principal de los SS.CC. del Imsero.** 13/12/2022 a 12/04/2023.

- 1) Autorizaciones de acceso del personal que participa en la ejecución del contrato.
- 2) Control de la ejecución en plazo del contrato.

➤ **Procedimientos abiertos simplificados abreviados:**

Exp 00127/2022. **Suministro bajo la fórmula de renting de un desfibrilador externo automático** en los SS.CC. del Imserso en Madrid. 01/07/2022 a 30/06/2023.

- 1) Reajuste de anualidades.
- 2) Control de la documentación requerida.
- 3) Planificación de las revisiones periódicas.

Exp 00420/2022. **Adquisición de material de oficina no inventariable** para el edificio de los SS.CC. del Imserso situado en C/ Ginzo de Limia 58, Madrid.

- 1) Control del material de oficina entregado.
- 2) Comunicaciones con la empresa para la sustitución del material de oficina que no se entrega de conformidad.
- 3) Comprobación de los albaranes y facturas entregadas por la empresa.

Exp 00679/2022. **Suministro de un punto de carga rápida para dos vehículos eléctricos** en el aparcamiento del edificio de los SS.CC. del Imserso situado en la C/ Ginzo de Limia 58, Madrid.

- 1) Contrato adjudicado el 15/11/2022. Se lleva a cabo la supervisión de la instalación que es llevada a cabo por el personal de mantenimiento, y la comprobar del correcto funcionamiento del suministro entregado.
- 2) Comprobación del albarán y de las facturas entregadas por la empresa (1ª Factura rechazada). Se emite 2ª factura rectificada con el presupuesto de 2022 ya cerrado.

➤ **Contratos menores:**

Exp 00159/2022. **Suministro de un frigorífico para el edificio de los SS.CC del Imserso, situado en C/ Ginzo de Limia 58, Madrid.**

- 1) Tramitación de factura.
- 2) Alta en inventario.

➤ **Contratos basados en un Acuerdo Marco:**

Exp 00443/2022. **Suministro de papel reciclado destinado a los SS.CC. del Imserso.**

- 1) Control del material entregado.
- 2) Tramitación de factura.

Exp 00147/2022. **Prórroga Contrato Basado 5054/2020 en el AM 21/2020 de Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imserso (SS.CC., CEADAC, CAMF Guadalajara, CAMF Ferrol, CAMF Pozoblanco, CAMF Leganés, CRMF Madrid, CRMF Albacete, CRMF Lardero, CRMF San Fernando Y CRMF Salamanca).** 1/12/2021- 30/11/2022.

Exp 00148/2022. **Prórroga Contrato Basado 4552/2020 en el AM 21/2020 de Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imserso (CAMF Alcuéscar).** 1/12/2021- 30/11/2022.

Exp 00149/2022. **Prórroga** Contrato Basado 5166/2020 en el AM 21/2020 de **Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imsero (CPAP Bergondo)**. 1/12/2021-30/11/2022.

Desde esta Unidad se tramitan las facturas mensuales y únicas para cada contrato, que incluyen el gasto realizado por los Servicios Centrales y los centros dependientes integrados en cada contrato (12 centros en total). Esto exige para la comprobación de la factura mensual, la solicitud y el control del envío por parte de estos centros de los tickets de repostaje durante el mes, y comprobación de los mismos con los facturados (revisión de los precios y descuentos aplicados por la empresa de acuerdo al propio contrato basado y al precio del boletín petrolero mensual aplicable).

Exp 00787/2022. Contrato Basado 3932/2022 en el AM 21/2020 de **Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imsero (SS.CC., CEADAC, CAMF Guadalajara, CAMF Ferrol, CAMF Pozoblanco, CAMF Leganés, CRMF Madrid, CRMF Albacete, CRMF San Fernando, CRMF Salamanca y CPAP Bergondo)**. 1/12/2022-30/11/2023.

Exp 00786/2022. **Contrato Basado 3316/2022 en el AM 21/2020 de Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imsero (CAMF Alcuéscar)**. 1/12/2022-30/11/2023.

- 1) Estos dos contratos sustituyen a los anteriores, dando comienzo el mes de diciembre de 2022, por lo que hay que coordinar el cambio de las tarjetas de repostajes, que incluye la recepción de las nuevas tarjetas y de los pines correspondientes de acceso y su distribución a los centros que integran los contratos ((Servicios Centrales y 11 centros)
- 2) Comunicación con la empresa adjudicataria para solventar las incidencias que se producen con el envío de las tarjetas.
- 3) Activación de planes de contingencia en varios centros por los retrasos en el envío de las tarjetas.

Exp 00894/2022. CB 4568/2022 en el AM 05/2018 **Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción blanco y negro** para 200.000 pág./año y consumibles 23/12/2022-22/12/2026.

Exp 00895/2022. CB 4567/2022 en el AM 05/2018 de **Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción en color** para 150.000 pág./año y consumibles. 22/12/2022-21/12/2026.

- 1) Comunicaciones con el Área de Informática para poder facilitarle a las empresas adjudicatarias los datos que requerían para la configuración previa de los equipos.
- 2) Coordinar con la empresa adjudicataria, el personal de mantenimiento y el área de informática la entrega, así como establecer la ubicación adecuada de los equipos a instalar.
- 3) Coordinar la configuración de los equipos ya instalados con el Área de Informática.

Exp 00134/2022. CB 484/2022 en el AM 05/2018 **Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de once equipos multifuncionales de producción blanco y negro** para 200.000 pág./año y consumibles 01/06/2022-31/05/2026.

Exp 00136/2022. CB 559/2022 en el AM 05/2018 de **Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción en color** para 150.000 pág./año y consumibles. 01/06/2022-31/05/2026.

Exp 00350/2022. CB 3680/2020 en el AM 05/2018 de Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de dos equipos multifuncionales de producción B/N para 750.000 pág./año y consumibles (Lote 21). 01/01/2021- 31/12/2024.

Exp 00351/2022. CB 2806/2020 en el AM 05/2018 de Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción en color para 300.000 pág./año y consumibles (Lote 25). 01/11/2020- 31/10/2024.

Exp 00352/2022. CB 2805/2020 en el AM 05/2018 de Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción en color para 900.000 pág./año y consumibles (Lote 27). 01/11/2020- 31/10/2024.

Exp 00352/2022. CB 5354/2020 en el AM 05/2018 de Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción en color para 150.000 pág./año y consumibles (Lote 24). 01/11/2021- 31/12/2024.

Exp 00354/2022. CB 8540/2017 en el AM 05/2018 de Arrendamiento de 12 equipos multifuncionales, incluido su mantenimiento y consumibles. 1/06/2018 – 31/05/2022.

- 1) Control del número de copias y consumibles para revisar las correspondientes facturas.
- 2) Comprobación de que los precios unitarios se ajustan al contrato.
- 3) Comunicación con la empresa adjudicataria para la resolución de incidencias (falta de tóner, atascos, averías)
- 4) Recepción de consumibles y envío a las unidades
- 5) Control del consumo por equipo, para evitar, al ser un consumo estimado, que se sobrepase el máximo previsto y de lugar a una falta de crédito en el contrato.

Exp 00194/2022. CB AM 23/2017 **Suministro eléctrico para los SS.C. del Imsero y Centros de Madrid (Ceapat, Ceada, CRMF Madrid y CAMF Leganes)** (AGRUPACION 3448). 01/01/2022 a 31/12/2022.

- 1) Elaboración tablas de consumo por CUP.
- 2) Elaboración de tablas Excel para la comprobación de las facturas de acuerdo a los precios regulados y a los ofertados.

➤ **Contratos centralizados:**

Exp 00150/2022. Prórroga del contrato del **Servicio de Limpieza Integral** (lote 9-contrato 766).

(Exp. 34/18) para los edificios de los SS.CC. del Imsero (Ginzo de Limia, 58 y Juan de Olías, 24) (Contrato Principal 677\_2018 TA). 01/01/2022 – 31/12/2022.

- 1) Control diario de fichajes, bajas, ausencias, vacaciones y sustituciones del personal.
- 2) Control de actuaciones diarias (10), en días alternos (3), semanales (6), quincenales (4), mensuales (4), bimestrales (1) y trimestrales (1), así como las actuaciones pendientes de realizar en el 4º trimestre de 2022 con periodicidad cuatrimestral (1), semestral (2) y anual (1) según Plan de Trabajo y PPT.
- 3) Control de incidencias.
- 4) Seguimiento de los informes mensuales de retirada de residuos hospitalarios y cambio de recipientes higiénico-sanitarios.
- 5) Seguimiento de las actuaciones bimestrales y trimestrales de desinfección, desinsectación y desratización.

Exp. 00221\_2022 (00083\_2021-00564\_2020) **Contrato centralizado de Notificaciones administrativas y judiciales para los SS.CC. del Imsero y centros dependientes (Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) (01/11/2020 a 30/11/2022).**

Exp. 00765/2022 **Contrato centralizado de Servicios Postales de Notificaciones Administrativas y Judiciales para el Imsero (SS.CC. y centros dependientes (Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) (01/12/2022 a 31/05/2023).**

Exp. 00222\_2022 (00082\_2021-00541\_2020) **Contrato centralizado de Servicios Postales de carta certificada y ordinaria, envíos publicitarios y franqueo en destino (Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) Lote 3 (01/01/2021 a 30/11/2023).**

Exp. 00234\_2022 (00084\_2021-00177\_2020) **Contrato centralizado de servicios postales de paquetería y valija nacional (Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) Fase 7C (01\_01\_2020 A 31\_03\_2022).**

Exp. 00235/2022 (00866\_2021) **Prórroga del Contrato centralizado de servicios postales de paquetería y valija nacional (Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) Fase 7C (01/04/2022 a 30/03/2023).**

- 1) En los contratos anteriores la factura es única y se tramita por el Área de Régimen Interior agrupando el gasto de todos los centros. La tramitación de las facturas exige el control previo de la conformidad de los centros de su gasto en la aplicación Mercurio habilitada por la DGRCC de Hacienda.
- 2) Seguimiento y resolución de incidencias en los envíos.
- 3) Alta de usuarios en la aplicación Mercurio
- 4) Comunicación con los centros sobre instrucciones de alta en aplicaciones y documentación contratos.

Exp. 00237/2022. **Servicio de Telecomunicaciones LOTE 1-Red corporativa multiservicio de datos y servicio de telefonía. (11/09/2019 A 10/09/2023).**

- 1) Se continúa prestando apoyo técnico en la gestión de este lote al personal del Área de Informática en cuanto a peticiones e incidencias de los centros.
- 2) Se ha realizado el cambio el cambio de numeración corporativa de las extensiones de la centralita de voz fija del CREAP de Valencia (cambio que quedó pendiente en la migración del mes de mayo).

Exp. 00267/2022. **Servicio de Telecomunicaciones LOTE 2-Comunicaciones móviles (11/09/2019 A 10/09/2023).**

- 1) Provisión, sustitución y baja de terminales móviles corporativos para el personal de los SS.CC. y de los centros para las incorporaciones/sustituciones o bajas de personal a los que le son asignados.
- 2) Solicitud y sustitución de tarjetas SIM, códigos PUK e incidencias relacionadas con las líneas.
- 3) Tramitación de cambios de titularidad de líneas por jubilación o cambios de líneas ente organismos.
- 4) Asistencia técnica a los usuarios en el enrolamiento y configuración de los terminales.
- 5) Provisión de nuevos terminales por pérdida o sustracción de los asignados.
- 6) Seguimiento hasta la resolución de las incidencias comunicadas al adjudicatario, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos en el contrato en cada caso.

- 7) Supervisión y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de uso establecidas por la SGAD, por parte de los usuarios de recursos corporativos suministrados por el adjudicatario de este contrato.
- 8) Realización de listados solicitados por los responsables de los contratos.

Exp. 00268/2022. **Servicio de Telecomunicaciones LOTE 3-Internet (11/09/2019 A 10/09/2023).**

La gestión del contrato y conformidad con el servicio la realiza el Area de Informática y el seguimiento presupuestario del contrato y tramitación de la facturación se realiza desde el Area de Régimen Interior.

➤ **Otros contratos.**

Exp. 00367/2022. **Gastos de Comunidad de propietarios Ejercicio 2022.**

- 1) Tramitación del pago del tercer y cuarto trimestre.
- 2) Seguimiento comunicaciones del administrador de la Comunidad.

Exp. 00364/2022. Pago **TRUA, IBI y Vados (Edificio SS.CC.) e IBI, TRUA (Edificio Juan de Olías)** (Ejercicio 2022).

En el cuarto trimestre se tramitó el pago del IBI y la Tasa de Residuos Urbanos de Ginzo de Limia, 5 y Juan de Olías.

Para evitar el pago de recargos se hace necesario la recogida de los recibos en las oficinas habilitadas del Ayuntamiento de Madrid.

Exp. 00363/2022. **Suministro de agua para los edificios de los SS.CC. del Imsero (Ginzo de Limia, 58 y Juan de Olías, 24)** (Ejercicio 2022).

- 1) Pago de facturas mensuales.
- 2) Control presupuesto y tablas de consumo.

■ **CONTRATOS EN PREPARACION** durante el año 2022.

En algunos casos se inicia la tramitación: Preparación de Pliegos, Memoria, Estudio presupuesto, informes..., para su envío al Área de Contratación, y en el caso que ya estén iniciados, se continua con la tramitación del contrato y puesta en marcha, se agrupan, al igual que los procedimientos en vigor, según el procedimiento de licitación.

➤ **Procedimientos abiertos:**

Exp 00756/2022. **Preparación de la 2ª Prórroga del contrato de Servicio de Vigilancia y Seguridad de los Edificios de los Servicios Centrales del Imsero. 01/12/2022 a 30/11/2023.**

- 1) Solicitud de autorización de la excepción a la DCRCC para contratar al margen de la Central de Contratación
- 2) Justificación de la necesidad de llevar a cabo la prórroga del contrato
- 3) Carta comunicando la prórroga a la empresa
- 4) Elaboración de orden de inicio, memoria e informe de insuficiencia de medios.

Exp 731/2022. **Preparación de la 2ª Prórroga del Servicio de Mantenimiento Integral de los edificios de los SS.CC. del Imsero y sus zonas perimetrales.** 17/09/2022 a 16/09/2023.

Exp 00700/2022. **Preparación del contrato de Suministro de Gas Natural en los Servicios Centrales y en los centros del Imsero.** 22/12/2022 a 21/12/2023.

En lo referente a los Servicios Centrales y a los centros de Madrid, que conformarán un lote del contrato:

- 1) Cálculo del Presupuesto Base de Licitación en atención a las estimaciones de consumo de los centros.
- 2) Redacción de orden de inicio, memoria, pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares en colaboración con el Área de contratación.

➤ **Procedimientos abiertos simplificados:**

Exp 00324/2022. **Preparación del contrato de Actualización del software y sustitución, configuración y puesta en marcha de los controladores de la instalación de gestión automatizada del edificio principal de los SS.CC. del Imsero.** 13/12/2022 a 12/04/2023.

- 1) Respuesta a las consultas planteadas por los licitadores en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- 2) Informe de las ofertas presentadas.
- 3) Informe de viabilidad de las ofertas que incurren en presunta anormalidad.
- 4) Informe final de valoración de ofertas.

➤ **Procedimientos abiertos simplificados abreviados:**

Exp 00127/2022. **Preparación del contrato de suministro bajo la fórmula de renting de un desfibrilador externo automático en los SS.CC. del Imsero en Madrid.** 01/07/2022 a 30/06/2023.

- 1) Elaboración de orden de inicio, memoria, pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas contractuales.
- 2) Informe de viabilidad de posibles ofertas desproporcionadas.
- 3) Informe final de valoración de ofertas.

Exp 00420/2022. **Preparación del contrato de suministro de Adquisición de material de oficina no inventariable para el edificio de los SS.CC. del Imsero situado en C/ Ginzo de Limia 58, Madrid.**

- 1) Elaboración de orden de inicio, memoria, pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares.
- 2) Respuesta a las consultas planteadas por los licitadores en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- 3) Informe de viabilidad de posibles ofertas desproporcionadas.
- 4) Informe final de valoración de ofertas.

Exp 00679/2022. **Preparación del contrato de suministro de un punto de carga rápida para dos vehículos eléctricos en el aparcamiento del edificio de los SS.CC. del Imsero situado en la C/ Ginzo de Limia 58, Madrid.**

- 1) Elaboración de orden de inicio, memoria, pliegos de cláusulas administrativas particulares.
- 2) Respuesta de las consultas planteadas en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- 3) Informe de valoración de ofertas.

➤ **Contratos menores:**

Exp 00159/2022. **Preparación del contrato de suministro de un frigorífico para el edificio de los SS.CC del Imserso, situado en C/ Ginzo de Limia 58, Madrid.**

➤ **Contratos basados en un Acuerdo Marco:**

Exp 00443/2022. **Preparación del contrato de Suministro de papel reciclado destinado a los SS.CC. del Imserso.**

- 1) Redacción de memoria justificativa de su no inclusión en el Plan de Contratación 2022.
- 2) Elaboración de orden de inicio, memoria y documento de licitación.

Exp 00787/2022. **Preparación del Contrato Basado 3932/2022 en el AM 21/2020 de Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imserso (SS.CC., CEADAC, CAMF Guadalajara, CAMF Ferrol, CAMF Pozoblanco, CAMF Leganés, CRMF Madrid, CRMF Albacete, CRMF San Fernando, CRMF Salamanca y CPAP Bergondo). 1/12/2022- 30/11/2023.**

Exp 00786/2022. **Preparación del Contrato Basado 3316/2022 en el AM 21/2020 de Suministro de Combustible en estaciones de servicio para el Imserso (CAMF Alcuéscar). 1/12/2022- 30/11/2023.**

- 1) Cálculos de las estimaciones de consumo de cada centro basándonos en consumos reales anteriores y estimaciones solicitadas a cada centro en función de sus necesidades previstas.
- 2) Preparación de tablas actualizadas con los vehículos de cada centro, matrículas y tipos de combustible.
- 3) Elaboración de órdenes de inicio, memorias y documentos de licitación.
- 4) Informes de valoración de ofertas.

Exp 00894/2022. CB 4568/2022 en el AM 05/2018 **Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción blanco y negro** para 200.000 pág./año y consumibles. 23/12/2022- 22/12/2026.

Exp 00895/2022. CB 4567/2022 en el AM 05/2018 de **Arrendamiento con opción a compra durante 48 meses de un equipo multifuncional de producción en color** para 150.000 pág./año y consumibles. 22/12/2022- 21/12/2026.

- 1) Solicitudes de informes técnicos favorables de la SGAD para iniciar la contratación.
- 2) Cálculos de las estimaciones de consumo en las unidades destinatarias.
- 3) Elaboración de órdenes de inicio, memorias, documentos de licitación y de justificación de su no inclusión en el Plan de Contratación.
- 4) Respuesta a consultas planteadas por los licitadores en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- 5) Informes de valoración de ofertas.

Exp. 00910/2022 Contrato basado en el AM 23/17, para el **SUMINISTRO ELECTRICO en los Servicios Centrales de Madrid (Ginzo de Limia, 58 y Juan de Olías, 24) y en los centros de Madrid (Ceadac, Ceapat, CRMF Madrid y CAMF Leganés) (01/01/2023 a 30/06/2023).**

Exp. 00890/2022 Contrato basado en el AM 23/2021, para el **SUMINISTRO ENERGIA ELECTRICA en los centros del Imsero: CRMF Madrid y Ceapat. (AGRUPACION 6439) – LOTE 2 (01/01/2023 a 30/06/2023).**

En el último trimestre del año 2022 se llevó a cabo el inicio de la tramitación de los dos expedientes anteriores de suministro eléctrico, a través de la aplicación Electra del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Se realizó la estimación del gasto, conjuntamente con los Centros incluidos en los mismos. Por problemas de crédito de ejercicios posteriores se tuvo que dividir el contrato, que antes se hacía en uno solo, en dos y reducir la vigencia del contrato a seis meses.

### ➤ **Contratos centralizados**

Exp. 00644/2022 **Preparación contrato Servicios postales de paquetería y valija nacional para el Imsero (Servicios Centrales, Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) Lote 3 (01/04/2023 a 31/03/2025).**

Exp. 00765/2022 **Preparación 1ª Prórroga del Contrato Centralizado de Servicios Postales de Notificaciones Administrativas y Judiciales para el Imsero (SS.CC. y centros dependientes (Península y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla) (01/12/2022 a 31/05/2023)**

La tramitación de estos expedientes se hace de forma conjunta con la DGRCC del Ministerio de Hacienda como órgano de contratación y comprende recabar y enviar la documentación a su solicitud: Estimación del gasto, aplicaciones presupuestarias, orden de inicio y memoria y envío de documentos contables hasta la adjudicación y formalización del contrato.

### ■ **Gestión del Fondo de Maniobra:**

Estudio de diversos productos de mercado necesarios para el correcto funcionamiento del Imsero, con el fin de elaborar la petición de presupuestos para el posterior servicio o suministro, seguimiento presupuestario y trámite de las facturas con cargo al Fondo de Maniobra, tanto de Régimen Interior como del Servicio de Prevención.

Tramitación y mantenimiento de las aplicaciones Excel y Access de los datos anuales correspondientes al Fondo de Maniobra.

### ■ **DORLET Aplicación de lectura de matrículas de vehículos:**

- Tramitación y mantenimiento de datos (altas, bajas e incidencias) de la aplicación DORLET para la autorización de acceso por aparcamiento al edificio del personal del Imsero y de las visitas autorizadas con reconocimiento de matrículas, en coordinación con el equipo de seguridad del Instituto.
- Elaboración de las tarjetas identificativas de los vehículos autorizados a aparcar en el edificio, que incluye el manejo de Access, aplicación Paint 3D, impresión, plastificación y entrega a los titulares.
- Seguimiento y tramitación de aplicaciones Excel y Access asociadas a DORLET.
- Adecuación de las fotografías asociadas a las tarjetas identificativas de auto, para su posterior tramitación.

### ■ Telefonía:

- Gestión y coordinación de la sustitución de las líneas de voz de cobre que aún siguen en uso en todos los centros y SSCC. Trabajos ejecutados en el ámbito del Lote 1 del contrato centralizado.
- Virtualización de las líneas de fax existentes, en el ámbito del Lote 1 del contrato centralizado.
- Alta/baja de extensiones de teléfonos fijos para el personal del edificio de los SSCC que se incorporan o causan baja en el edificio. Suministro de terminal de teléfono. Comunicación al personal de informática de la información necesaria para la configuración de la extensión.
- Tramitación de peticiones de servicio, gestión y resolución de incidencias, solicitadas a la SGAD a través de la plataforma Easyvista, en asuntos de telefonía móvil y fija. Se han gestionado 32 incidencias y 111 peticiones.
- Formación de dos personas del Área de Informática para la gestión y resolución de incidencias, solicitadas a la SGAD a través de la plataforma Easyvista, en telefonía fija.
- Trabajos previos de preparación para la migración del sistema de gestión y monitorización de la telefonía móvil corporativa del instituto, al sistema COBO, nivel medio. Redacción de documentos e instrucciones.

### ■ Gestión del Registro General del Imserso:

- Registro de ciudadanos como Ventanilla Única de la Administración: 1.453.
- Registro de solicitudes como Ventanilla Única de Turismo: 8.520.
- Recepción de solicitudes por Ventanilla Única de Termalismo: 6.978.
- Recepción y reenvío a distintas Unidades del Imserso por Registro Electrónico GEISER: 21.915.
- Registro Web, Sede Electrónica: 3.004.
- Certificados de Recursos para la Administración, en Procedimientos Abiertos y Negociados: 41
- Registro de Reclamaciones y Quejas: 653.
- Quejas sobre Turismo Social y Termalismo: 243.
- Recepción de Notificaciones: 145.
- Recepción de cartas certificadas: 1.278.
- Recepción de paquetes: 19.
- Envío a través de empresa de paquetería: 11.
- Envío de Notificaciones, a través del servicio de correos: 75.
- Certificados remitidos, a través del servicio de correos: 480.
- Envío de cartas ordinarias, a través del servicio de correos: 4.784.
- Envío de facturas al servicio de correos: 381.

### ■ Gestión de los almacenes de publicaciones y de material de oficina, con el desarrollo de las siguientes funciones:

- Almacén de publicaciones:
  - Recepción de libros, revistas, folletos, cds, material audiovisual, etc.
  - Catalogación del material recibido en la aplicación informática.
  - Distribución y envío del material a las unidades internas, organismos oficiales y entidades sin ánimo de lucro solicitantes.
  - Inventario del material a petición de la Jefatura del Área.
- Almacén de material de oficina:
  - Pedido general anual de material de oficina en colaboración con el Área de Régimen Interior.
  - Recepción, comprobación y colocación del material recibido en los almacenes de los SS.CC. del Imserso.
  - Registro del material en la aplicación informática.

- Recepción, preparación y envío a las distintas unidades de los SS.CC. del Imsero, así como a algunas unidades externas.
- Trabajos de paquetería: empaquetado, pesaje y medidas de los distintos paquetes a remitir a centros propios, con recogida y entrega en la oficina del Registro.
- Reparación de pequeñas máquinas de oficina.

#### ■ **Archivo General del Imsero:**

- Revisión y actualización del cuadro de Clasificación General del Archivo.
- Recepción y gestión de las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de diferentes unidades administrativas.
- Actualización en base de datos de las nuevas unidades de documentación recibidas y ubicación en los depósitos físicos.
- Sustitución de las unidades de conservación deterioradas en Archivo.
- Gestión de préstamos y consultas de documentación.
- Continuación y finalización del proceso de estudio, depuración, clasificación y ordenación de los documentos acumulados en los armarios de la segunda planta: Servicio de Prestación Técnicas E I+D, Integración de dicha documentación al cuadro de Clasificación General del Archivo y, posteriormente, actualización parcial en la base de datos y ubicación en los depósitos.
- Relación y descripción manual de toda la documentación que se ha generado desde que falló el programa de gestión archivística: ARCHIDOC.
- Revisión y valoración de la documentación afectada por la última avería del Canal de Isabel II en Juan de Olías.
- Estudio de posibles transferencias de documentación del depósito de la Vaguada a Juan de Olías.
- Ordenación y ubicación en las Unidades documentales correspondientes de expedientes sueltos pertenecientes al Área de Contratación.

#### ■ **Cesión de Espacios y Salas de los SS.CC. del Imsero:**

- A través de la secretaría del Área, en colaboración con el personal de mantenimiento y la ayuda del equipo de seguridad, se gestiona la cesión de espacios en el edificio de los SS.CC. del Imsero.
- Durante este cuarto trimestre se ha incrementado notablemente la cesión del uso de las salas del Instituto a algunas entidades y organizaciones sin ánimo de lucro.
- De igual manera en las salas se han llevado a cabo cursos para empleados públicos del Imsero y/o reuniones de selección de personal, constitución de tribunales, etc., todas ellas de carácter interno, hasta un total de 70 en este último trimestre del año 2022.
- Apoyo técnico a las salas donde se han llevado a cabo reuniones, cursos, congresos, así como videoconferencias con el apoyo del Área de Informática.

#### ■ **Control de consumos energéticos**

- Actualización e incorporación de los datos solicitados por el IDAE en la plataforma SIEE- AGE, relativos a los consumos energéticos de los SS.CC. y del local de la calle Juan de Olías. Realización de los formularios incorporados en dicha plataforma sobre la aplicación y cumplimiento de las obligaciones establecidas en el RD-Ley 14/2022 de 1 de agosto en cuanto a medidas de ahorro energéticas. Se ha remitido a los centros y direcciones territoriales correos electrónicos para que actualicen sus datos, atendiendo a lo solicitado por la Oficialía Mayor del Ministerio.
- Registro diario y seguimiento de los consumos de los suministros energéticos en el edificio de los SSCC. Establecimiento y aplicación de medidas para el cumplimiento de las obligaciones que establece el RD-Ley 14/2022 de 1 de agosto, para el ámbito de los edificios de la AGE.
- Con carácter mensual se informa de los consumos energéticos del edificio, su comparación con respecto al mismo periodo del año anterior y el porcentaje de variación.
- Continúa la sustitución de pantallas de iluminación de fluorescentes por pantallas led.

- Sustitución de focos y luminarias, tanto en el interior del edificio de los SS.CC. como en el exterior de la entrada principal, por focos led.
- **Edificio de Juan de Olías, 24**
    - Realización de un informe sobre el estado de deterioro de una parte de la fachada del local de la calle Juan de Olías.
    - Envío de la lectura del contador de agua del local de la calle Juan de Olías, al Canal de Isabel II, para que facturen el consumo real y no el estimado.
    - Revisión del estado de conservación del local de la calle Juan de Olías, y la solicitud de la necesidad de fumigación y limpiezas extraordinarias. Comunicación a la empresa de limpieza de la necesidad de realizar un tratamiento exhaustivo.
    - Como consecuencia de la rotura de una tubería del Canal de Isabel II, se ha realizado la valoración de los daños: deterioro documentos, daños en revestimiento de paredes, suelo y tarima flotante, avería de la central de alarmas 24h y cerradura de la puerta de acceso. Se ha remitido al perito de la aseguradora del Canal los presupuestos de reparación de los daños, solicitados a varias empresas, sin recibir aún respuesta por parte del Canal para su reparación.
  - **Control y gestión de acceso de personas y vehículos a las instalaciones y aparcamiento, en coordinación con el personal de seguridad del edificio de los SS.CC. del Imserso.**
  - **Atención de incidentes imprevistos.**
    - Debido a varios incidentes ocurridos a algunos vehículos, la barrera de control de la salida de vehículos del parking se ha dejado fuera de servicio. Se han sustituido varios componentes. Se continúa con trabajos de revisión de esta instalación.
    - Trabajos de instalación de una nueva acometida de agua sanitaria en la 3ª C. El estado de la existente afecta a la presión y caudal de salida del agua.
    - Estropeado el traspalé del almacén de material de papelería, se inician gestiones para la contratación de la evaluación de la avería.
  - **Actuaciones llevadas a cabo en el edificio de los Servicios Centrales**
    - Continúan los trabajos de pintado de la valla perimetral del edificio de los SSCC iniciados en junio, suspendidos en los meses de invierno pues las condiciones climatológicas no son las establecidas por el fabricante del esmalte que se está aplicando.
    - El personal de la empresa de mantenimiento ha atendido 841 solicitudes recibidas en la aplicación de la intranet TRACK IT.
    - Terminado el estudio sobre la viabilidad de colocación de paneles solares fotovoltaicos para generación de energía eléctrica en autoconsumo.
    - Se han colocado cierres en puertas correderas de los armarios, y se continúa con la entrega de llaves de, para las personas que las han solicitado.
    - Colocación de mamparas COVID a los puestos de trabajo de atención al público.
    - Valoración, económica y técnica para la reparación de varias zonas de suelo de pergo deterioradas.
    - Asignación de sillones ergonómicos a los trabajadores que, a través de la unidad de salud laboral, lo han solicitado.
    - Estudio para la colocación de otra unidad de climatización que permita climatizar el aire interior de una manera más particularizada a las necesidades de cada planta y zona del edificio.
    - Realizadas las revisiones técnicas en toda la instalación eléctrica de baja tensión. Se han detectado defectos y la necesidad de realizar modificaciones para que cumpla con la normativa vigente que les es de aplicación.
    - Revisiones semestrales del estado de las chapas de la albardilla del edificio de los SS.CC. del

Imserso. Actualmente están en buen estado de conservación.

- Realizada la revisión técnica del estado de conservación de las instalaciones de detección y extinción de incendios del edificio de los SSCC y del local de la calle Juan de Olías, para las que ya se presentan problemas de repuestos debido a su año de fabricación.
- Reparación en las duchas de los vestuarios de la planta -1 C.
- Retirada de residuos electrónicos, tóxicos, y/o peligrosos: contenedores, pilas, toners, a través de gestor autorizado.
- Reparación de una fuente de agua fría.
- Sustitución de los porteros automáticos de las puertas de acceso al edificio de los SS.CC. del Imserso, por avería.
- Reparación de una grieta en una pared de la planta 1ª A.
- Reemplazo, por mal estado, de la cinta transportadora del equipo de escáner.
- Abrillantado de los suelos del edificio de los SS.CC. del Imserso.

## 11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

### LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2022, nuestro Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios y Protocolos Generales de Actuación.

Se ha trabajado sobre un total de 77 instrumentos de cooperación, de los cuales 62 se han podido firmar a lo largo del año 2022, 8 fueron dados de baja, y 7 convenios cuya tramitación ha continuado en 2023.

De todos los convenios y protocolos suscritos en el año 2022 (un total de 62) se han firmado 53 convenios con entidades públicas (Universidades, CC. AA, Administración local, Centros Educativos, u otras entidades), mientras que 9 convenios lo han sido con entidades privadas (Universidades, fundaciones, centros educativos privados, empresas, u otras entidades).

Puede destacarse de este proceso general de tramitación la utilización de modelos o convenios-tipo (ya informados con anterioridad de cara a su tramitación) en especial a la hora de suscribir convenios para la realización de prácticas formativas con los centros dependientes orgánica y funcionalmente del Imserso, para el desarrollo del marco de cooperación con las CCAA en materia de dependencia, y de interoperabilidad del Sistema de Información del SAAD.

Los Convenios y Protocolos suscritos lo han sido con las siguientes entidades firmantes:

#### Entidades públicas:

- Universidad Castilla-La Mancha
- Universidad de Valencia
- CIFP Rodríguez Fabres (Salamanca)
- CE Rodrigo Giorgeta (Valencia)
- IES Comercio (Lardero)
- INE
- Secretaria General de Administración Digital
- AEAT
- IES Antonio María Calero (Pozoblanco)

- IES Fernando de Rojas (Salamanca)
- Ayuntamiento de Salamanca
- IES José Luis Sampedro (Guadalajara)
- UIMP
- Universidad de Granada

Además, se han suscrito los convenios relativos al nivel acordado (Ley 39/2006) con todas las comunidades autónomas (a excepción de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la Comunidad Foral de Navarra, que siguen sus mecanismos específicos de financiación), y los Convenios relativos a la interoperabilidad de los sistemas de información de las CCAA con el Sisaad.

#### **Entidades de naturaleza privada:**

- FEDER
- Enseñanzas Aplicadas SCL (Salamanca)
- Confederación Gallega de Empresarios (Bergondo)
- Unshiny Pictures SL (San Fernando)
- Colegio Salesianos San José (Pozoblanco)
- Asociación Acción Laboral (Salamanca)
- Entidad ZOES (Salamanca)
- Fundación La Caixa (Ceuta)

#### **CONVENIOS VIGENTES A 31/12/2022**

Los convenios y protocolos generales vigentes a fecha de 31/12/2022 (124 en total) son los siguientes:

1. Convenio con el Obispado de Coria Cáceres para la prestación de asistencia religiosa católica a las personas residentes en el CAMF de Alcuéscar (Cáceres).
2. Convenio entre el Imserso, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias, de Burgos y la Universidad de Salamanca en materia de investigación, docencia y difusión en relación a las enfermedades raras.
3. Convenio con la Tesorería General de la Seguridad Social sobre cesión de información.
4. Convenio con la empresa Desarrollo Integral para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de San Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
5. Convenio con FEGADI para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de San Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
6. Convenio con la Fundación Francisco Luzón, para mejorar la atención social de las personas con esclerosis lateral amiotrófica y las personas cuidadoras.
7. Convenio a través del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo y la Universidad de A Coruña, para la realización de prácticas académicas externas.
8. Convenio con Barreiro Gestión S.L., para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.

9. Convenio con Empleo Social, S.L., para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso
10. Convenio con la Fundación Ronsel para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
11. Convenio con la Comunidad de Propietarios de Bergondo, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
12. Convenio con Hornos de Lamastelle, S.A. para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
13. Convenio con Iniciativa Social Emprendora de Reciclaje Textil de Galicia, S.L. (INSERTEGA) para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
14. Convenio con ATI Sistemas. S.L. para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
15. Convenio a través del Centro de Asistencia a Personas con Discapacidad Física (CAMF de Alcuéscar - Cáceres) y la Universidad de Extremadura para la realización de prácticas académicas externas.
16. Convenio con el Ayuntamiento de Bergondo para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
17. Convenio con el Ayuntamiento de Cambre, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
18. Convenio con el Ayuntamiento de Sada, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
19. Convenio con el Ayuntamiento de Paderne, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
20. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias de Burgos, y la Universidad de Valladolid, para la realización de prácticas académicas externas
21. Convenio a través del Centro Social de Mayores con unidad de estancias diurnas de la Dirección Territorial en Ceuta, y la Universidad de Granada, para la realización de prácticas académicas externas curriculares.
22. Convenio con la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la ciudad autónoma de Melilla para la financiación de plazas en el Centro de Atención a Personas con discapacidad psíquica "Francisco Gámez Morón"
23. Convenio con la Junta de Extremadura, para el desarrollo de programas formativos de Formación Profesional Dual en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar (Cáceres).
24. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, de San Andrés de Rabanedo (León) y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
25. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias y la Universidad de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.
26. Convenio entre el Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando (Cádiz) y la Universidad de Cádiz, para la realización de prácticas académicas externas.

27. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus familias de Burgos y la Universidad de Castilla-La Mancha, para la realización de prácticas académicas externas.
28. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus familias de Burgos y la Universidad Rey Juan Carlos, para la realización de prácticas académicas externas.
29. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia DE San Andrés de Rabanedo y la Universidad de León, para la realización de prácticas académicas externas.
30. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a personas con trastorno mental grave de Valencia y la Universidad Católica de Ávila, para la realización de prácticas académicas externas.
31. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave de Valencia y la Universidad CEU Cardenal Herrera, para la realización de prácticas académicas externas.
32. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave de Valencia y la Universidad de Valencia, para la realización de prácticas académicas externas.
33. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Leganés y la Universidad Rey Juan Carlos, para la realización de prácticas académicas externas.
34. Convenio con la Universidad Nacional de Educación a Distancia para la realización de prácticas académicas externas en los centros bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
35. Convenio con el Ayuntamiento de San Fernando, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando.
36. Convenio con Asepeyo, Mutua colaboradora de la Seguridad Social n.º 151, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando (Cádiz).
37. Convenio a través del Centro de Recuperación de personas con discapacidad física de San Fernando (Cádiz) y la Universidad de Cádiz para la realización de prácticas académicas externas.
38. Convenio entre el Centro de Atención a personas con discapacidad física de Guadalajara y la Universidad de Alcalá, para la realización de prácticas académicas externas.
39. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
40. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias en Salamanca y la Universidad Internacional de la Rioja, para la realización de prácticas académicas externas.
41. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Universidad Pontificia de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.
42. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Universitat Internacional Valenciana, para la realización de prácticas académicas externas.
43. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Leganés y el Centro Educativo IES Julio Verne, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
44. Convenio entre el Centro de Atención al Daño Cerebral de Madrid y la Universidad Complutense de Madrid, para la realización de prácticas académicas externas.
45. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral y la Universidad Rey Juan Carlos, para la realización de prácticas académicas externas.
46. Convenio con el Ayuntamiento de San Fernando, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando.

47. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar, y el Centro Educativo IES Santa Lucía del Trampal de Alcuéscar, para el desarrollo de módulos profesionales de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
48. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral de Madrid y la Universidad Camilo José Cela, para la realización de prácticas académicas externas.
49. Convenio con la Universidad de Granada, para la realización de prácticas académicas externas curriculares para los Grados de Enfermería y Fisioterapia de la Facultad de Ciencias de la Salud de Melilla.
50. Convenio de Encomienda de Gestión entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Universidad de Salamanca, a través del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad de la Universidad de Salamanca, para el pilotaje del proyecto de escala de valoración específica ampliada de la dependencia de los niños de 0 a 6 años correspondiente al Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero.
51. Protocolo General de Actuación para mejorar políticas para personas mayores, personas con discapacidad y/o dependencia y sus familias, en el marco de ciudades amigables, entre el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Servicio Nacional de la Discapacidad de Chile, y el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, del reino de España.
52. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Fundación General de la Universidad de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.
53. Protocolo General de Actuación a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias (CREER) de Burgos y la asociación estatal "Sexualidad y discapacidad" para la colaboración en la elaboración de proyectos.
54. Convenio Marco entre el Imserso, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias, de Burgos y la Universidad de Salamanca para la realización de prácticas académicas externas.
55. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias de Burgos y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
56. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral de Madrid y la Universidad Internacional de Valencia, para la realización de prácticas académicas externas.
57. Convenio entre el Centro de Referencia para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en San Andrés de Rabanedo (León) y el Centro Educativo IES Giner de los Ríos de León, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
58. Convenio entre el Centro de Referencia para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en San Andrés de Rabanedo (León) y el Centro Educativo IES San Andrés en Villalbar (León), para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
59. Convenio con el Instituto de Enseñanza Secundaria La Bahía, de San Fernando (Cádiz), para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando.
60. Convenio a través del Centro de atención a personas con discapacidad física de Alcuéscar (Cáceres) y el Centro Educativo Formaceres, S.L. (escuela de hostelería), para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
61. Convenio a través del Centro de atención a personas con discapacidad física de Alcuéscar (Cáceres) y la Universidad de Castilla-La Mancha para la realización de prácticas académicas externas.
62. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras demencias de Salamanca, y la Universitat de València para la realización de prácticas académicas externas.
63. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras demencias en Salamanca y el Centro Integrado de Formación Profesional

- Rodríguez Fabrés en Salamanca para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
64. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de Atención al daño cerebral (Ceadac) de Madrid y la Universidad de Castilla-La Mancha para la realización de prácticas académicas externas.
  65. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos y la Federación Española de Enfermedades Raras (Feder) para el desarrollo de iniciativas, estudios, programas, medidas y acciones para personas afectadas por una enfermedad rara y sus familias.
  66. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de Atención psicosocial a personas con trastorno mental grave (Creap), en Valencia y el Centro de Formación Rodrigo Giorgeta, en Valencia, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
  67. Convenio con la Comunidad Autónoma de Andalucía para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  68. Convenio con la Comunidad de Madrid para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  69. Convenio con la Comunitat Valenciana para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  70. Convenio con la Comunidad Autónoma de Aragón para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  71. Convenio con la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  72. Convenio con la Comunidad Foral de Navarra para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  73. Convenio con la Diputación Foral de Bizkaia para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  74. Convenio a través del Centro de Recuperación de personas con discapacidad física ubicado en la localidad de Lardero (La Rioja) y el Centro Educativo IES Comercio (Logroño) para el desarrollo de prácticas formativas en centros de trabajo.
  75. Convenio a través del Centro de Recuperación de personas con discapacidad física en Salamanca y el Centro Educativo Instituto de Enseñanzas Aplicadas en Salamanca para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
  76. Convenio con el Instituto de Enseñanzas Aplicadas, S.L. de Salamanca, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de personas con discapacidad física de Salamanca bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
  77. Convenio con la Comunidad Autónoma de La Rioja para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  78. Convenio con el Instituto Nacional de Estadística, sobre el acceso a la base padronal del INE.
  79. Adhesión del Imserso al convenio entre la Secretaría General de Administración Digital y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para la prestación del servicio compartido gestión de

- notificaciones y comunicaciones a través del centro de impresión y ensobrado de la Agencia Tributaria mediante la plataforma electrónica notific@
80. Convenio con la Universidad de Granada, y la Consejería de Fomento y Turismo de la ciudad autónoma de Ceuta para la realización anual de acciones formativas en materia de discapacidad y accesibilidad englobadas en la denominada "semana de la discapacidad y la accesibilidad universal", en su edición correspondiente.
  81. Convenio entre la Dirección Territorial de Ceuta, Universidad de Granada y la Consejería de Fomento y Turismo de Ceuta, para la realización anual de acciones formativas en materia de discapacidad y accesibilidad englobadas en la denominada "IV semana de la discapacidad y la accesibilidad universal".
  82. Convenio a través del Centro de Atención a personas con discapacidad física (CAMF) de Pozoblanco (Córdoba) y el Instituto de Enseñanza Secundaria Antonio María Calero para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
  83. Convenio a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias de Salamanca, y el IES Fernando de Rojas en Salamanca, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
  84. Convenio con la Generalitat de Cataluña para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  85. Convenio con la Comunidad Autónoma de Extremadura para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  86. Convenio con la Confederación Gallega de personas con discapacidad, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de promoción de la autonomía personal de Bergondo (A Coruña), bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
  87. Primera adenda de prórroga y modificación del convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la producción de comunicaciones postales a través del centro de impresión y ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
  88. Convenio con Unshiny Pictures s.l. para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de recuperación de personas con discapacidad física de San Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del imserso.
  89. Convenio con la Diputación Foral de Guipúzcoa para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  90. Convenio con la Secretaría General de Administración Digital, para la asignación de equipos portátiles
  91. Convenio con la Comunidad Autónoma de Cantabria para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  92. Convenio a través del Centro de Atención a personas con discapacidad física (CAMF) de Pozoblanco (Córdoba) y el Centro Educativo Colegio Salesianos San José de Pozoblanco, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
  93. Convenio con el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de personas con discapacidad física de Salamanca bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
  94. Convenio con Acción Laboral (plataforma para la implantación de programas de inclusión laboral en colectivos desfavorecidos) de Salamanca, para la realización de prácticas formativas del

- alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de Salamanca bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
95. Convenio con la Asociación de vecinos, cultural y de desarrollo socioeconómico y de consumidores Zoes de Salamanca para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de Salamanca bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
  96. Convenio con la Secretaría General de Administración Digital, para la asignación de equipos portátiles (II).
  97. Convenio con la Comunidad Autónoma de Castilla y León para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  98. Protocolo General de actuación a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias en Salamanca, con la Confederación Española de Alzheimer (CEAFA) Pamplona, para e desarrollo de iniciativas, programas, medidas y acciones para personas afectadas por el Alzheimer y otras demencias.
  99. Convenio a través del Centro de Atención a personas con discapacidad física de Guadalajara y el Centro Educativo IES José Luis Sampedro de Guadalajara, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
  100. Convenio con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo para establecer una colaboración para la realización del encuentro "los cuidados de larga duración en España. Claves para la revisión del modelo".
  101. Convenio por el que se canaliza una subvención prevista nominativamente en los Presupuestos Generales del Estado para el año 2022 a favor de la Fundación Instituto Gerontológico Matía Ingema para un proyecto de regeneración de un entorno urbano desde la perspectiva inclusiva para la promoción de la Autonomía de personas mayores.
  102. Convenio con la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
  103. Protocolo a través del Centro de Referencia Estatal de atención a Personas en situación de dependencia (Credei) de León y la Diputación de León, para la coordinación entre ambas instituciones para el desarrollo de programas orientados a la promoción de la Autonomía Persona, la prevención de la Institucionalización, el impulso a la integración social y la mejora de la Accesibilidad.
  104. Protocolo a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas en situación de dependencia (CREDEI) de León, y el Ayuntamiento de León para la coordinación entre ambas instituciones para el desarrollo de programas orientados a la promoción de la Autonomía Personal, la prevención de la institucionalización, el impulso a la integración social y la mejora de la accesibilidad.
  105. Convenio con la Fundación Bancaria "La Caixa" para el desarrollo de proyectos del programa de personas mayores en los Centros Sociales de personas mayores con unidad de estancias diurnas en Ceuta y Melilla.
  106. Protocolo a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas en situación de dependencia (Credei) de León y la Cruz Roja Española para la colaboración en el impulso de capacidades, competencias y empoderamiento de las personas para prevenir la institucionalización, la soledad no deseada, el impulso a su integración y mejora de sus condiciones de accesibilidad.

107. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Castilla y León para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
108. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
109. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Extremadura para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
110. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
111. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para establecer y regular el procedimiento que posibilite la Interoperabilidad del Sistema de Información de la citada Comunidad Autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
112. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
113. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de La Rioja para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
114. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Islas Baleares para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
115. Convenio entre la Administración General del Estado y la Administración del Principado de Asturias para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
116. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Cantabria para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
117. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de

- dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
118. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Islas Baleares para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
  119. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
  120. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Islas Baleares para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
  121. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Catalunya para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
  122. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Galicia para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
  123. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.
  124. Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid para el desarrollo del marco de cooperación administrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2022.

## DE LA TRANSPARENCIA Y REGISTROS ESTATALES

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, ha llevado a cabo una completa reordenación de registros existentes entre las diferentes Administraciones, creando en su disposición adicional séptima el Registro Electrónico Estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación (REOICO).

En este sentido, la propia Ley 40/2015, de 1 de octubre, establece en su artículo 48.8 que “los convenios suscritos por la Administración General del Estado o alguno de sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes **resultarán eficaces una vez inscritos**, en el plazo de 5 días hábiles desde su formalización, en el **Registro Electrónico Estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal**, al que se refiere la disposición adicional séptima. Asimismo, serán publicados en el plazo de 10 días hábiles desde su formalización en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de su publicación facultativa en el boletín oficial de la comunidad autónoma o de la provincia que corresponda a la otra administración firmante”.

Por todo ello, desde la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación se procede a la inscripción de todos los convenios suscritos (así como de sus posibles adendas y modificaciones) en dicho Registro Electrónico, y con posterioridad se tramita asimismo su remisión al Boletín Oficial del Estado para su publicación oficial.

- **Resoluciones de recursos de alzada interpuestos contra las Resoluciones dictadas por las Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla, en los procedimientos de la situación de dependencia: Reconocimiento de la situación de dependencia, Programa Individual de Atención y reintegro de prestaciones percibidas indebidamente:**

CUADRO ANUAL RESOLUCIONES 2022

	RECURSOS A TRAMITAR EN EL AÑO		RESOLUCIONES ELABORADAS	
	CEUTA	MELILLA	CEUTA	MELILLA
Pendientes en 2021	-	-		
ENERO	2	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	2
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	1	0	1	0
MAYO	0	1	0	0
JUNIO	0	2	0	0
JULIO	0	0	1	1
AGOSTO	1	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	1	2	0
OCTUBRE	0	1	0	0
NOVIEMBRE	2	1	0	0
DICIEMBRE	0	0	4	3
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

CUADRO ANUAL SENTIDO DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS 2022

	CEUTA				MELILLA			
	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	RETROTRAER	TOTAL	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	RETROTRAER	TOTAL
ENERO	-	1	-	1	-	-	-	-
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-	-
MARZO	1	-	-	1	-	-	1	1
ABRIL	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYO	-	-	-	-	1	-	1	2
JUNIO	1	-	-	1	-	-	-	-
JULIO	2	-	-	2	-	1	-	1
AGOSTO	-	-	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	2	1	-	3	-	-	-	-
OCTUBRE	6	-	-	6	-	-	-	-
NOVIEMBRE	2	-	-	2	-	-	-	-
DICIEMBRE	5	-	-	5	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

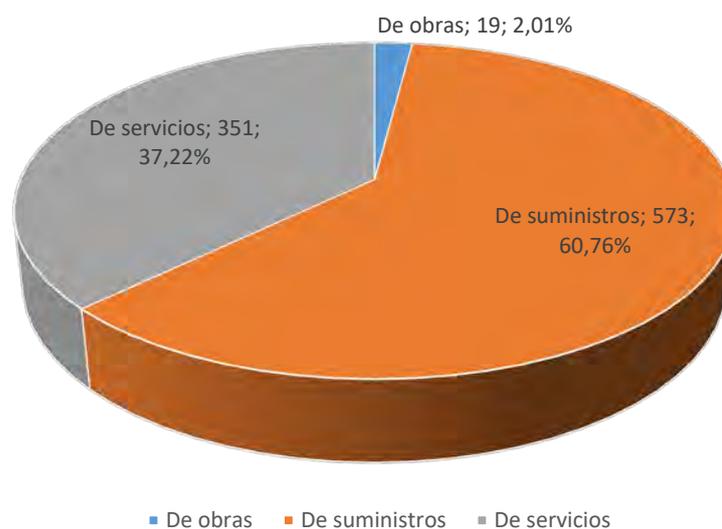
## CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2022

### 1.- NÚMERO DE CONTRATOS FORMALIZADOS

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROC. ABIERTO SIMPLIFICADO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	RESTRINGIDO CRITERIOS MÚLTIPLES	CENTRALIZADOS	TOTAL
	MÚLTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO		SIN PUBLICIDAD	CON PUBLICIDAD				
De obras		1	2			16			19
De suministros Patrimoniales	10	8	47			483		25	573
De gestión de servicios públicos									
De servicios	22	4	54	14		257			351
De concesión de servicios	3								3
De colaboración entre el sector público y el sector privado									
De carácter administrativo especial									
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>103</b>	<b>14</b>		<b>756</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>946</b>

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores. En "Otros" se reflejan también los datos de Contratación Centralizada.

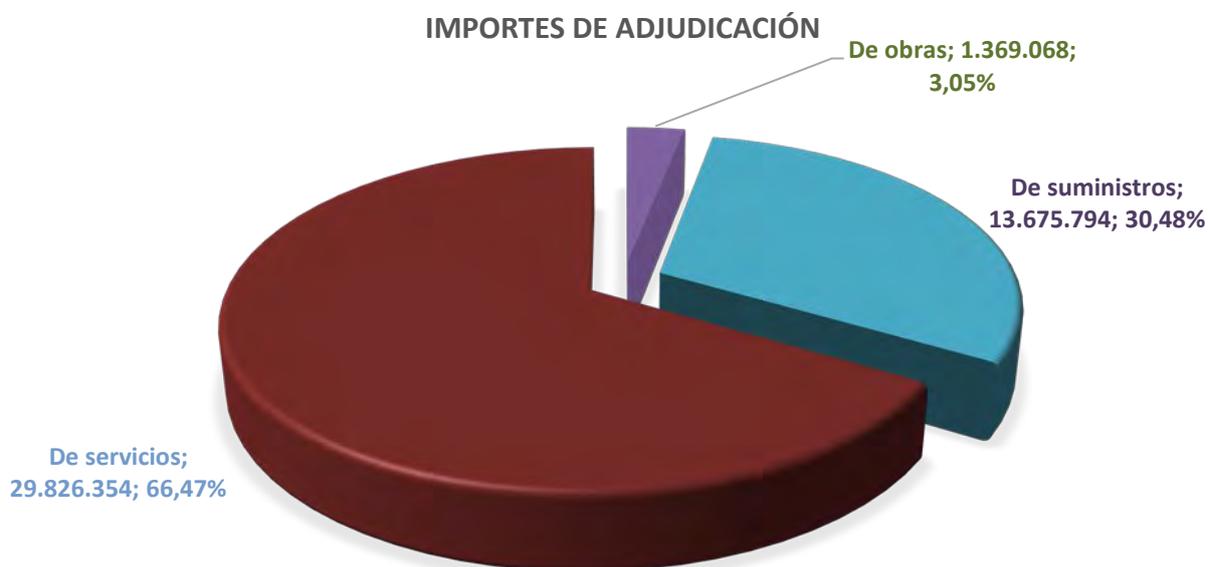
### NÚMERO DE CONTRATOS FORMALIZADOS



**2.- IMPORTES DE ADJUDICACIÓN (IMPUESTOS INCLUIDOS) EN EUROS**

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROC.ABIERTO SIMPLIFICADO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	RESTRINGIDO CRITERIOS MÚLTIPLES	OTROS	TOTAL
	MÚLTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO		SIN PUBLICIDAD	CON PUBLICIDAD				
De obras		290.890	745.350			332.827			1.369.068
De suministros Patrimoniales	1.499.979	6.897.718	2.176.156			1.630.237		1.471.705	13.675.794
De gestión de servicios públicos									
De servicios	22.364.160	550.612	1.403.560	4.208.690		1.299.331			29.826.354
De concesión de servicios	0								0
De colaboración entre el sector público y el sector privado									
De carácter administrativo especial									
<b>TOTAL</b>	<b>23.864.139</b>	<b>7.739.221</b>	<b>4.325.066</b>	<b>4.208.690</b>	<b>0</b>	<b>3.262.395</b>	<b>0</b>	<b>1.471.705</b>	<b>44.871.216</b>

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores. En "Otros" se reflejan también los datos de Contratación Centralizada.



## 11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2022.

### ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número procedimientos	15	0
Desistidas	2	0
Sentencias favorables	7	0
Sentencias desfavorables	3	0
Sentencias favorables en parte	1	
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número formalización	2	2
Sentencias favorables	2	
Sentencias desfavorables	5	1
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número procedimientos	204	0
Sentencias favorables	30	3
Sentencias desfavorables	10	0
Sentencias favorables en parte	13	
Recursos de apelación	32	18
Sentencia Fav. Rec. Apelación	16	
RCUD	3	2

### ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. normativos, resoluciones y convenios colaboración	46
Contratación	262
Personal	23
Otras materias	11
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>

### OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

	NÚMERO DE INFORMES
P direcciones provinciales y /o centros de gestión centralizada	4
Control actividades de direcciones provinciales y/o centros Gestión	29
Asistencia a mesas de contratación (sesiones)	278