

11

Servicios
Generales

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto ha proporcionado durante el ejercicio 2018 información a los ciudadanos a través de la Oficina presencial de Información, a través del buzón de la página Web, del servicio de atención telefónica Call Center nº 901109899 y, por último, a través de otras actividades de comunicación.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL CALL-CENTER Y DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN

OFICINA INFORMACIÓN PRESENCIAL	OFICINA INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL- CENTER TELÉFONO Y CANAL AUDITIVO	CALL-CENTER (BUZÓN)	TOTAL
4.656	6.587	196.339	52.613	260.195

Oficina de Información

La Oficina de Información de los Servicios Centrales, atiende a los ciudadanos proporcionando información institucional de manera presencial y telefónica, asesorando donde deben dirigirse si la demanda de información no corresponde a este Instituto. Así mismo se proporciona el modelo de quejas y sugerencias a las personas que lo demandan.

Teléfono de información institucional (CALL-CENTER)

El teléfono 901109899, es un servicio 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.

Durante el año 2018, se atendieron a través del CALL-CENTER, incluyendo el Canal Auditivo, 196.339 llamadas telefónicas, además de contestar a 52.613 correos electrónicos. Por otro lado, la Oficina de Información atendió de forma presencial 4.656 personas y telefónicamente a 6.587 personas.

Actividades de Comunicación

Se han realizado 24 actuaciones que han comprendido la participación en Ferias y Congresos (STAND), información a través del Portal de la Transparencia, contestación a las quejas y sugerencias e información a través del registro general.

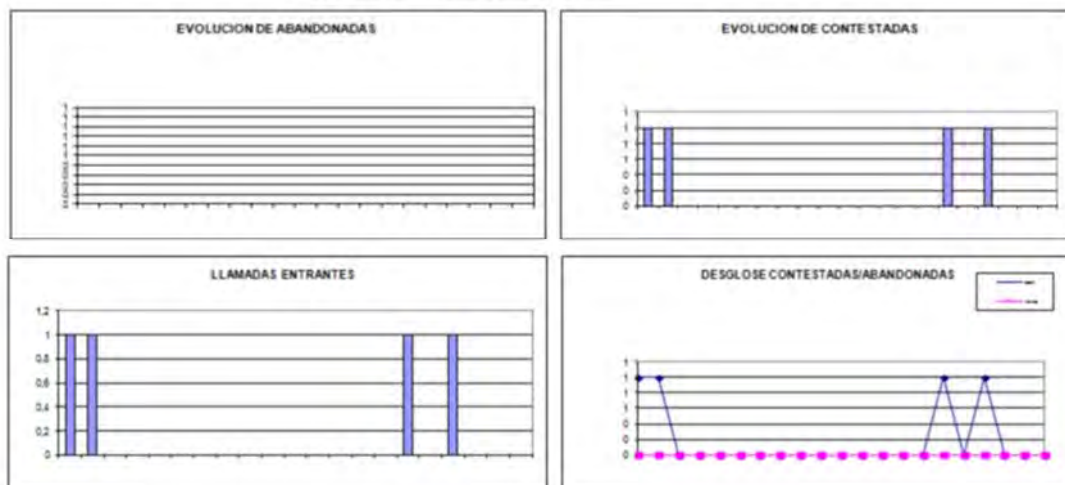
LLAMADAS CALL-CENTER					
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS		ABANDONADAS	
	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %	NÚMERO	ABANDONADAS
Enero	12.204	12.092	99,83%	112	0,17%
Febrero	10.632	10.535	99,08%	97	0,92%
Marzo	12.807	12.659	98,84%	148	1,16%
Abril	15.904	15.747	99,01%	157	0,99%
Mayo	36.809	35.725	97,05%	1.084	2,95%
Junio	11.963	11.862	99,15%	101	0,85%
Julio	11.420	11.285	98,81%	135	1,19%
Agosto	10.595	10.499	99,09%	96	0,91%
Septiembre	49.682	48.041	96,69%	1.641	3,31%
Octubre	14.390	13.884	96,48%	506	3,52%
Noviembre	8.082	7.933	98,15%	149	1,85%
Diciembre	6.104	6.000	98,29%	104	1,71%
TOTAL	200.592	196.262	97,84%	4.330	2,16%

ANÁLISIS GRÁFICO EVOLUCIÓN DE LLAMADAS



CANAL AUDITIVO / CALL-CENTER 2018						
MES	RECIBIDAS		ATENDIDAS		ABANDONADAS	
	NÚMERO	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO
			ATENDIDAS		ABANDONADAS	
Enero	4	4	100%	0	0	
Febrero	4	4	100%	0	0	
Marzo	4	4	100%	0	0	
Abril	4	4	100%	0	0	
Mayo	6	6	100%	0	0	
Junio	7	7	100%	0	0	
Julio	7	7	100%	0	0	
Agosto	3	3	100%	0	0	
Septiembre	23	23	100%	0	0	
Octubre	10	10	100%	0	0	
Noviembre	3	3	100%	0	0	
Diciembre	2	2	100%	0	0	
TOTAL	77	77	100%	0	0	

ANÁLISIS GRÁFICO EVOLUCIÓN DE LLAMADAS



LLAMADAS CALL-CENTER 2018		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	131.267	66,89%
Programa de Termalismo	49.589	25,27%
Prestaciones, subvenciones y PNC	1.476	0,75%
Autonomía Personal y Dependencia	1.349	0,68%
Otros	8.339	4,25%
TOTAL	196.262	100,00%

LLAMADAS CALL-CENTER POR CC.AA. 2018		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	16.347	8,33%
ARAGÓN	4.897	2,50%
ASTURIAS	3.886	1,98%
BALEARES	2.228	1,14%
CANARIAS	4.901	2,50%
CANTABRIA	2.031	1,03%
CASTILLA - LA MANCHA	3.448	1,76%
CASTILLA Y LEÓN	7.135	3,64%
CATALUÑA	24.957	12,72%
COMUNIDAD VALENCIANA	10.708	5,46%
EXTREMADURA	2.401	1,22%
GALICIA	8.174	4,16%
LA RIOJA	1.108	0,56%
MADRID	21.811	11,11%
NAVARRA	2.228	1,14%
PAÍS VASCO	9.575	4,88%

LLAMADAS CALL-CENTER POR CC.AA. 2018		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
MURCIA	1.896	0,97%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	2.100	1,07%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	66.431	33,85%
TOTAL	196.262	100,00%

CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2018

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	2.770	2.770
Febrero	2.298	2.298
Marzo	2.923	2.923
Abril	2.877	2.877
Mayo	7.182	7.182
Junio	2.741	2.741
Julio	2.372	2.372
Agosto	2.558	2.558
Septiembre	16.946	16.946
Octubre	4.901	4.901
Noviembre	2.660	2.660
Diciembre	2.385	2.385
TOTAL	52.613	52.613

BUZÓN-CENTER 2018	
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD
Programa de Vacaciones Mayores	31.731
Programa de Termalismo	9.037
Prestaciones, subvenciones y PNC	209
Autonomía Personal y Dependencia	126
Centros y Direccionadas	8.890
Otros	2.620
TOTAL	52.613

INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO POR CC.AA. 2018		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	5.606	10,66%
ARAGÓN	1.214	2,31%
ASTURIAS	695	1,32%
BALEARES	583	1,11%
CANARIAS	926	1,76%
CANTABRIA	376	0,71%
CASTILLA - LA MANCHA	787	1,50%
CASTILLA Y LEÓN	1.429	2,72%
CATALUÑA	8.133	15,46%
COMUNIDAD VALENCIANA	3.558	6,76%
EXTREMADURA	511	0,97%
GALICIA	1.685	3,20%
LA RIOJA	282	0,54%
MADRID	16.235	30,86%
NAVARRA	788	1,50%
PAÍS VASCO	2.071	3,94%
MURCIA	500	0,95%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	36	0,07%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	7.198	13,68%
TOTAL	52.613	100,00%

RELACIÓN DE PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO DURANTE LA ANUALIDAD 2018	
MENSUALIDADES	Nº DE AGENTES
ENERO	23
FEBRERO	22
MARZO	23
ABRIL	25
MAYO	32
JUNIO	23
JULIO	22
AGOSTO	22
SEPTIEMBRE	42
OCTUBRE	24
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	15

OTRAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN 2018	TOTAL ANUALIDAD
Participación en la Ferias (STAND)	1
Quejas y sugerencias	3
Portal de la Transparencia	19
Registro general y electrónico	1
TOTAL	24

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet viene ofreciendo la actual Plataforma Web del Imsero (PWI) abarcó en 2018 un total de **27 sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico** y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en **www.imsero.es**, a su Sede Electrónica, a seis 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 «Espacio Mayores», a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec), a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en el Estado español, a las revistas «Autonomía Personal» y «60 y más», y al *min-site* de soporte del Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa), así como a los «Espacios Colaborativos» y a la Plataforma de Teleformación del Imsero (PTI).

A parte de las actuaciones que de forma permanente tienen como finalidad la actualización de contenidos de todos los sitios que integran la plataforma web corporativa, la implementación de nuevas funcionalidades o las mejoras en materia de accesibilidad y usabilidad, en 2018 destacan los siguientes hitos:

1. Profunda **reforma de los apartados de «Actualidad» y de la «Agenda del Imsero»** de cada uno de los sitios web del Instituto en aras a potenciar la visibilidad en Internet de la actuación de la Entidad Gestora a través de sus Unidades y Centros, así como de su presencia en Redes Sociales.
2. **Reducción de la excesiva segmentación de la información referida al Imsero** como consecuencia del elevado número de *sites* de la PWI. En este sentido, se culminó la integración

en la web del Imserso tanto del «Portal de la Dependencia» y de «Buenas Prácticas en Servicios Sociales» el 1 de octubre, y de «Espacio Mayores» el 31 de diciembre.

3. **Transformación en *site* del hasta entonces *min-site* de soporte de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores** en el Estado español, como respuesta al desarrollo cada vez más significativo que este sitio está tomando dentro de la PWI.
4. En estrecha colaboración con el personal del Ceapat, se ha avanzado en los trabajos de **migración y construcción del nuevo Catálogo de Productos de Apoyo (CPA) del Ceapat**; está primera fase debe permitir un despliegue progresivo para gestores y usuarios/as del Catálogo a lo largo de 2019.
5. Se han continuado los trabajos relacionados con el **diseño, estructura y construcción de nuevos sitios web**, en particular de la nueva Sede Electrónica del Imserso y de la web del futuro CRE para personas con Discapacidades Neurológicas de Langreo.
6. Con fecha 1 de febrero de 2018 y vigencia hasta el 1 de febrero de 2019, se procedió a la **renovación la certificación de accesibilidad de nivel AA de los sitios que conforman la PWI** conforme a la norma técnica WCAG 2.0 de la Web Accessibility Initiative del consorcio W3C y la Norma UNE 139803:2012. La certificación de accesibilidad alcanza como novedad a los blogs del Imserso habilitados en sus «Espacios Colaborativos» así como a la Plataforma de Teleformación, quedando por el momento tan solo fuera de esta certificación la Sede Electrónica.
7. Asimismo con fecha 1 de noviembre el Imserso ha procedido a **actualizar la declaración de accesibilidad de los sitios que conforman la PWI** conforme a las nuevas exigencias que al respecto requieren tanto la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión, de 11 de octubre de 2018, por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, como del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
8. Finalmente se ha continuado mejorando ciertas funcionalidades de las bases de datos en las que se sustenta la PWI, así como en el diseño, contenido y explotación de las fichas de eventos asociadas a la «Agenda del Imserso», con especial tratamiento del material multimedia.

TRÁFICO Y USO DE LA PLATAFORMA WEB EN 2018

Para el conjunto de la PWI se han registrado en 2018 un total de **4.387.901 visitas/sesiones** a los distintos *sites* que la conforman, **un 4,16 % más que en 2017**, disponiéndose cerca de **18,9 millones de páginas**, **un 2,61% más** que en el año anterior.

En los siguientes cuadros se detalla el porcentaje que en el conjunto de la PWI tienen visitas y páginas vistas en los sitios web más relevantes, así como la variación habida en relación con 2017.

SITIOS PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO (PWI)	VISITAS/SESIONES AÑO 2018			
	nº	%/PWI	nº - Δ/AÑO 2017	
Imserso	2.702.688	61,59	2.507.358	7,79
Sede Electrónica	525.884	11,98	544.882	-3,49
Plataforma Teleformación	300.392	6,85	244.417	22,90
CRE Alzheimer	291.769	6,65	273.065	6,85
Portal de la Dependencia ³	159.278	3,63	259.762	-38,68
Ceapat	101.048	2,30	98.153	2,95
Espacios Colaborativos	60.820	1,39	44.955	35,29
Ceadac	39.737	0,91	33.872	17,32
Espacio Mayores	37.256	0,85	34.606	7,66
CRMF ²	30.746	0,70	32.730	-6,06
CRE Enf. Raras	28.819	0,66	29.956	-3,80
60 y más	23.579	0,54	20.997	12,30
CAMF ¹	21.034	0,48	20.486	2,67
Autonomía Personal	17.877	0,41	21.436	-16,60
CRE Disc.-Dep.	15.174	0,35	13.442	12,88
Ciudades Amigables	14.041	0,32	11.275	24,53
Creap	13.461	0,31	11.171	20,50
Foro iProA	1.808	0,04	1.870	-3,32
Riicotec	1.250	0,03	1.703	-26,60
Buenas Prácticas en SS ³	1.240	0,03	1.733	-28,45
Envejecimiento activo Europa ⁴	-	-	4.841	-
TOTAL PWI	4.387.901	100,00	4.212.710	4,16

SITIOS PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO (PWI)	PÁGINAS VISTAS AÑO 2018			
	nº	%/PWI	nº - Δ/AÑO 2017	
Imserso	10.289.685	54,54	10.144.225	1,43
Plataforma Teleformación	4.007.725	21,24	3.268.815	22,60
Sede Electrónica	1.678.073	8,89	1.850.686	-9,33
CRE Alzheimer	1.032.231	5,47	999.876	3,24
Portal de la Dependencia ³	457.338	2,42	733.053	-37,61
Ceapat	365.040	1,93	375.317	-2,74
Espacios Colaborativos	277.967	1,47	254.279	9,32
Ceadac	141.725	0,75	127.099	11,51
CRMF ²	112.412	0,60	123.765	-9,17
Espacio Mayores	88.770	0,47	86.021	3,20
CRE Enf. Raras	87.264	0,46	88.920	-1,86
60 y más	65.415	0,35	64.871	0,84
CAMF ¹	59.482	0,32	56.345	5,57
Creap	53.872	0,29	47.084	14,42
Ciudades Amigables	50.850	0,27	47.901	6,16
CRE Disc.-Dep.	44.876	0,24	43.701	2,69
Autonomía Personal	43.877	0,23	48.989	-10,43
Foro iProA	4.136	0,02	4.151	-0,36
Riicotec	4.033	0,02	6.167	-34,60
Buenas Prácticas en SS ³	3.161	0,02	5.103	-38,06
Envejecimiento activo Europa ⁴	-	-	12.329	-
TOTAL PWI	18.867.932	100,00	18.388.697	2,61

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

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

³ Con fecha 1 de octubre de 2018 el Portal de la Dependencia y el sitio Buenas Prácticas en Servicios Sociales dejaron de estar operativos, integrándose sus contenidos en la página web del Imserso.

⁴ En el 2º trimestre de 2017 Envejecimiento Activo Europa dejó de estar operativo, integrándose sus contenidos en la página web del Imserso.

En relación con el año 2017, la matriz de **la página web del Instituto**, en www.imserso.es, **ha visto incrementada todos sus registros**, aumentando en más de 2 puntos su peso dentro de la PWI (hasta el 61,59%), el número de visitas (7,79%) y el de páginas vistas (1,43%).

Como hecho significativo destaca el **importante peso de la Plataforma de Teleformación del Imserso** con más de 300.000 visitas, alcanzando además la segunda posición dentro de la PWI en lo relativo a páginas vistas con más de 4 millones, el 21,24% del total.

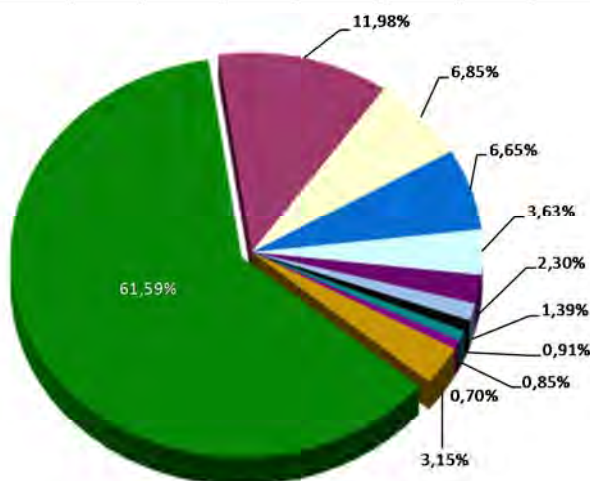
Son también muy destacables cuantitativamente los incrementos experimentados en 2018 en el número de visitas por los «Espacios Colaborativos del Imserso» (35,29%), Ciudades Amigables (24,53%) y el Creap de Valencia (20,50%); por el contrario los sitios correspondientes al «Portal de la Dependencia», Buenas Prácticas en Servicios Sociales y Riicotec han copado los peores resultados, si bien para los dos primeros hay que recordar que con fecha 1 de octubre dejaron de estar operativos debido a la integración de sus contenidos en la web del Imserso.

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2018

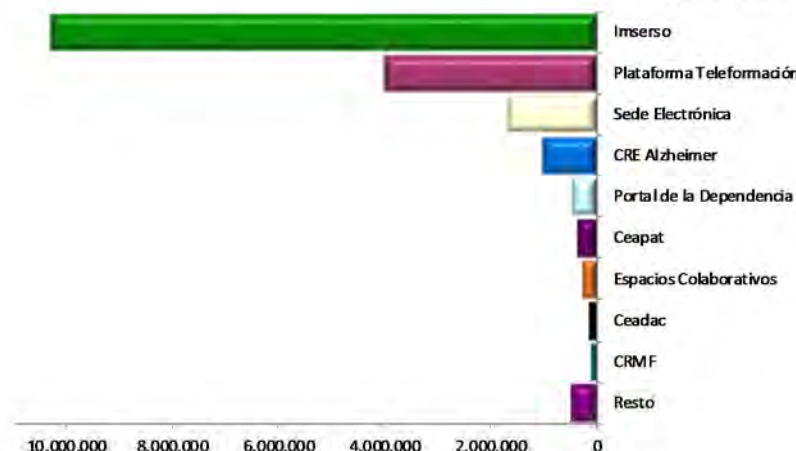
	Imserso	Sede Electr.	Portal Depend.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	Creap	CAMF ¹	CRMF ²	Riicotec	RAP	Ciudades Amigs.	Espacio Mayores	60 y Más	Foro iProA	BBPP Serv. Sociales	Espacios Colabora.	Teleformación	TOTALES
Sesiones	2.702.688	525.884	159.278	101.048	39.737	15.174	291.769	28.819	13.461	21.034	30.746	1.250	17.877	14.041	37.256	23.579	1.808	1.240	60.820	300.392	4.387.901
Usuarios	1.479.223	312.300	123.049	70.542	25.205	9.815	132.099	19.988	9.377	14.516	22.601	853	14.603	7.685	32.350	20.740	1.262	1.082	42.963	67.076	2.406.539
Páginas vistas	10.289.685	1.678.073	457.338	365.040	141.725	44.876	1.032.231	87.264	53.872	59.482	112.412	4.033	43.877	50.850	88.770	65.415	4.136	3.161	277.967	4.007.725	18.867.932
Páginas/sesión	3,81	3,19	2,87	3,61	3,57	2,96	3,54	3,03	4,00	2,83	3,66	3,23	2,45	3,62	2,38	2,77	2,29	2,55	4,57	13,34	4,30
Duración sesión	0.03.43	0.03.56	0.02.15	0.03.01	0.02.33	0.02.35	0.02.46	0.02.21	0.02.40	0.01.57	0.02.21	0.02.21	0.01.32	0.03.28	0.01.43	0.01.27	0.01.43	0.02.14	0.01.54	0.13.10	0.02.59
% de rebote	43,85	42,79	59,02	44,31	49,94	60,07	50,33	59,94	52,28	54,94	53,20	62,48	71,14	48,35	58,48	61,36	65,71	59,27	25,25	15,46	51,91
% nuevas sesiones	53,22	58,03	76,25	68,26	62,15	63,96	43,88	66,05	69,46	67,74	72,49	67,36	80,75	64,89	86,72	86,92	75,11	80,56	77,23	21,37	67,12
Secc. más visitada	Turismo Imserso	Solicitud turismo	Solicitud y tramitación	Catálogo PA	Daño Cerebral	Contacte	Teleforma.	Buscador	Equipo profes.	El Centro	El Centro	Formación	La Revista	Red Ciudades E	Buscador	La Revista	Miembros	Búsqueda BP	Blog CREA	Registro usuarios	Turismo Imserso

SESIONES 2018

- Imserso
- Sede Electrónica
- Plataforma Teleformación
- CRE Alzheimer
- Portal de la Dependencia
- Ceapat
- Espacios Colaborativos
- Ceadac
- Espacio Mayores
- CRMF
- Resto



PÁGINAS VISTAS 2018



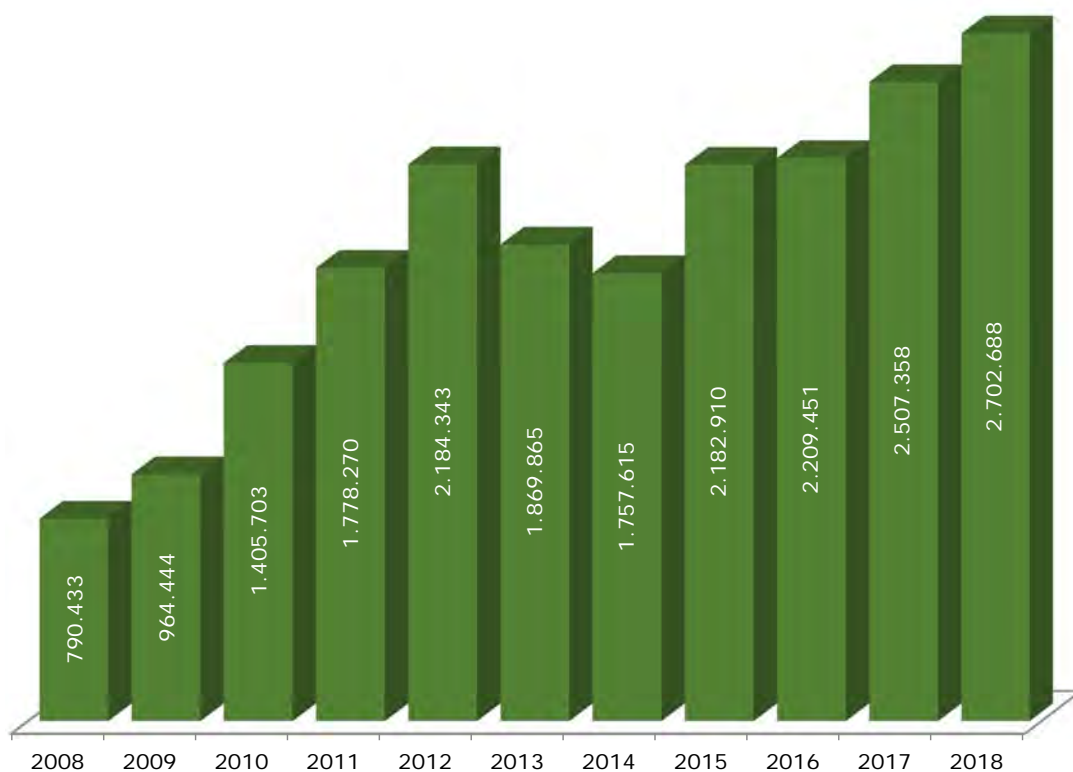
FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

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

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

PÁGINA INSTITUCIONAL DEL IMSERSO



La página web del Imsero ha registrado en 2018 un total de 2.702.688 sesiones de página, un 7,79% más que las registradas en 2017, correspondiendo a 1.479.223 usuarios/as, un 1,65% menos que en el año anterior; estos usuarios/as han visualizado 10.289.685 páginas, un 1,43% más que en el año precedente.

Sesiones mensuales: comparación 2018/2017			
Mes	2018	2017	% Δ
Enero	200.725	162.300	23,68%
Febrero	178.547	137.687	29,68%
Marzo	167.429	158.746	5,47%
Abril	160.245	124.310	28,91%
Mayo	279.811	301.073	-7,06%
Junio	187.131	125.582	49,01%
Julio	152.048	96.553	57,48%
Agosto	160.596	113.876	41,03%
Septiembre	655.830	542.893	20,80%
Octubre	233.632	209.712	11,41%
Noviembre	180.903	387.118	-53,27%
Diciembre	145.791	147.508	-1,16%
Total	2.702.688	2.507.358	7,79%

Mayo y septiembre son dos de los meses del año con mayor número de sesiones/visitas al coincidir con los plazos de presentación de solicitudes y de comercialización de los destinos del programa de Turismo del Imsero, respectivamente.

En 2018 la **media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imsero ha alcanzado las 7.405, 535 más que en 2017**, 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 está próximo a las 4, con una permanencia en el sitio de cerca de 4 minutos y con un 53,22% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 43,85%, superior en apenas 2 puntos sobre el registrado en el año anterior, y en todo caso moderado para este tipo de webs.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 96,60% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de EE.UU. con un 0,44%; la versión idiomática empleada predominantemente por la persona usuaria es la castellana con el 94,35%, seguida por la catalana con el 2,96%.

El acceso a los contenidos de la web del Imsero desde dispositivos móviles está próximo al 45%, siendo muy poco significativo el número de visitas iniciadas a través de referencia de red social, 33.314, tan solo el 1,23% del total.

En relación con los apartados en los que se estructura la web, se mantienen como más visitados en 2018 los correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, Procesos Selectivos, Prestaciones y Subvenciones, Documentación, Motor de búsqueda y Contacte.

Entre los contenidos más demandados se señalan los siguientes:

- En primer lugar y de forma abrumadora los relativos a los programas de Turismo y Termalismo del Imsero, incluyendo la posibilidad de realizar la presentación telemática de la solicitud de participación en estos programas a través de la Sede Electrónica del Instituto.
- Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones, entre otras, de Régimen General, para personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla o en centros estatales del Imsero y de turismo y termalismo para personas con discapacidad.
- Centros dependientes del Imsero, en concreto, los 6 Centros de Referencia Estatal en funcionamiento, los 5 CAMF y la de los 6 CRMF; en su conjunto suponen 542.000 visitas y cerca de 1.900.000 páginas dispuestas.
- 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 los/as beneficiarios/as de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.
- Descarga y/o lectura tanto de las publicaciones periódicas del Instituto, «Autonomía Personal» y «Sesenta y Más».

SEDE ELECTRÓNICA DEL IMSERSO

La Sede Electrónica del Imsero, en <https://sede.imsero.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.

Disponible su navegación en las lenguas oficiales del Estado español, inglés y francés, se estructura básicamente en tres grandes bloques:

- Los 24 procedimientos y servicios electrónicos dispuestos en 2018 incluyendo, en su caso, la consulta de trámites.
- El funcionamiento de la Sede Electrónica: requisitos técnicos, certificados admitidos, preguntas frecuentes, soporte a usuarios/as...
- La información de interés complementaria: marco jurídico, protección de datos, calendario de días inhábiles, canales adicionales a la Sede, datos abiertos...

El conjunto de procedimientos administrativos del Imsero dispuestos en su Sede -entre los que se encuentran los tres responsabilidad 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 143.265 solicitudes iniciadas electrónicamente -un 18,39% más que en 2017-, suponiendo el 29,08% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en 2018; ha de significarse no obstante que, por problemas técnicos de la propia Sede en fase de solución, la práctica totalidad corresponden al procedimiento de Turismo.

Durante 2018 la Sede Electrónica ha recibido 525.884 visitas, un 3,49% menos que en 2017, que corresponden a 312.300 personas usuarias que han dispuesto 1.678.073 páginas, un 9,33% menos que en el año anterior.

En 2018 la media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 1.441, 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/as usuarios/as del sitio, casi el 99,00% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde la Sede se han dispuesto de media casi 3,19 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio de casi 4 minutos y con un 58,03% de nuevas sesiones.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

EXPLOTACIÓN:

- Atención usuarios/as y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos: Realizados 150 de empleado público.
- Gestión oficina de registro de cl@ve.
- Estudio para la puesta en marcha en el organismo de la plataforma Portafirmas de la Administración General del Estado, de la plataforma INSIDE (Generación de Expedientes Electrónicos) y del sistema de registro GEISER.
- Administración plataforma de intermediación y solicitud de nuevos servicios.
- Grabación:
 - Programas de Termalismo: 735 Solicitudes.
 - Vacaciones de Discapacitados: 9.285 Solicitudes.
 - Mantenimiento base de datos de hoteles de vacaciones Discapacitados.
- Mantenimiento Pensiones no Contributivas.

Totales anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios/as de Ceuta	Beneficiarios/as de Melilla
Generación de Nominas Anuales.	24.195	32.210
Generación de Nominas de Alquiler Anuales.	85	201
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	673	885
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en RPSP.	4.003	5.364
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos Justicia/ INE.	71	87
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas.	24.692	33.264
Declaración Anual, generación de cartas.		
Declaraciones Individuales.	2.049	2.667
Jubilación.	705	713
Invalidez.	961	1.134
Invalidez con Complemento 50%.	183	301
Jubilación derivada de invalidez.	179	465
Jubilación derivada de invalidez con complemento	21	54

Totales nacionales	Beneficiarios/as Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	454.476
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	15.865
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones.	1.261.863
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	3.556
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	68.961
Generación del Modelo 190 de Declaración Informativa de IRPF para Agencia Tributaria.	469.976

■ 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 de 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: media mensual 6.594.
 - 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: 7.670 percepciones con un total de 14.101.897,51€.
 - Generación del modelo 990 todos los meses: comunicación de discapacitados de Ceuta y Melilla a la agencia tributaria, media anual: Ceuta 8.127 y Melilla 10.504.

- Gestión Aplicación Turismo (Hermes) y Termalismo:
 - Preparación aplicación para la nueva temporada.
 - Generación de Remesas de Modificaciones y Cartas: 2.397.651 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: 48 (9 Temporada 2018-2019 y 39 Temporada 2017-2018) ficheros anuales.
 - Carga Bonos e Imágenes: 209.574 bonos e imágenes (de la temporada 2017-2018).
 - Carga de solicitudes de Turismo de la Sede Electrónica: 124.222 anuales.
 - Carga solicitudes de turismo de la empresa de grabación: 46.289 solicitudes.
 - Carga de solicitudes de Termalismo: 122.085 Solicitudes.
 - Generación de Cartas Adjudicación 2018: 87.523 Cartas.
 - Generación de Cartas Lista de Espera y sin derecho: 45.746.
 - Generación de Cartas en el 2018 para la solicitud del Año 2019: 201.562.
 - Carga de ficheros de Postcuras (Informe Tratamientos Médicos): 57.890 registros.

- Mantenimiento aplicaciones:
 - Intranet, sede electrónica y web corporativa.
 - Registro (INVESICRES) y apertura de libros anuales.
 - Embla (gestión de expedientes de contratación) y carga del presupuesto.
 - Listín Telefónico.
 - Mediateca.
 - Explotación de la información de datos corporativos a través de la herramienta Webfocus.

SISTEMAS:

- Mantenimiento CPD.

- Administración y monitorización:
 - Sistemas operativos: Solaris, Red Hat, Centos.
 - 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.

- Pase a producción de Pentahoo server.

- Instalación y puesta en marcha de servidores de backup avamar.
- Backup de los Centros del Imsero con avamar.
- Migración de la BD Oracle Sede Electrónica (Solaris a Linux).

TRAMITACIÓN EXPEDIENTES:

- Tramitación de facturas de los expedientes en curso: 156
- Tramitación de nuevos expedientes: 91

SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

VACACIONES

- Hermes (Turismo para Mayores):
 - Puesta en preproducción nueva versión implementada integración con el servicio NOTIFIC@
 - Resolución de incidencias.
 - Aplicación de filtros en la extracción de encuestas.
 - Añadir criterios nuevos de búsqueda en la consulta de extranjeros.
 - Unificar proceso de Notifica para cartas de acreditación y otras cartas.
 - Corrección de errores proceso Notifica. Generar dos ficheros de informes uno con los enviados correctos y otro con los errores.
 - Nueva funcionalidad para que Notifica envíe solicitudes pendientes.
 - Modificación del cruce de fallecidos para buscar por DNI y año de nacimiento.
 - Corrección de Notifica para que envíe correos electrónicos.
 - Cambiar el acceso desde la máquina pre-Veleta a Notifica.
 - Modificar cartas de acreditación y erróneas de 2018.
 - Generar Remesa.
 - Corrección código de Agencia con tres caracteres.
 - Carga de fichero de INSS.
 - Modificar longitud de los ficheros de solicitudes de nuevas empresas.
 - Inclusión de Notifica en la Gestión de Remesas de acreditación.
 - Análisis de descuento por pensión, nuevo proceso.
 - Generación de Remesas. Control del lanzamiento del proceso para que no se lance mientras haya otro en ejecución. Campo obligatorio fecha de registro.
 - Se contempla la opción de Renovación en la aplicación.
 - Estudio para no permitir las duplicidades de solicitudes al inicio de temporada.
 - Estudio para la eliminación de las solicitudes no renovadas.
 - No permitir las duplicidades de solicitudes al inicio de temporada.
 - Implementar generación de código QR en la vista de consulta de solicitud.
 - Soporte a usuarios/as de Turismo.
- Termalismo:
 - Se finaliza integración con Notific@.
 - Mejora proceso carga solicitudes para determinados casos.
 - Mejora de servicios web entre termalismo y la sede electrónica.
 - Desarrollo de nueva utilidad de encuestas.
 - Corrección de fechas en algunas cartas de LR.

- Vinculación de imágenes para PDF.
 - Solicitud de listado de expedientes en lista de espera entre determinadas fechas en Excel.
 - Preparación carga nueva temporada.
 - Cambiar balnearios de grupo y permitir asignarles nueva propuesta de gasto.
 - Generación de datos estadísticos.
 - Corrección de Notifica para que envíe correos electrónicos.
 - Se modifica Carta LR de algunos Balnearios que se desbordaba de caracteres en algunos casos.
 - Arreglo de Notifica por errores en envíos de cartas.
 - Añadir dirección postal a las cartas LR+15.
 - Cambios de logo del Ministerio.
 - Soporte explotación proceso completo adjudicación masiva.
 - Soporte usuario explotación, termalismo (actuaciones varias).
 - Arreglo de diversas incidencias, listados, informes, altas usuarios/as.
 - Obtención de cartas LR mientras se establecen las comunicaciones con Notifica.
 - Se permite que el servicio web pueda devolver todos los balnearios sin filtrar por comunidad autónoma.
 - Cambiar balnearios de grupo y permitir asignarles nueva propuesta de gasto.
 - Se solicita asistencia generación fichero solicitud pensiones al INSS y su carga en la aplicación.
 - Cambiar logo balneario Vilas del Turbón en las facturas.
 - Se extrae la información de la BD para hacer un Excel con la información de fechas de carga y rechazados por repetidos de procesos de carga ficheros (SCN).
 - Se solicita asistencia generación cartas año siguiente. Se asiste en la ejecución del proceso, transformación de ficheros, etc.
 - Modificar informe de presupuestos balnearios para hacerlo por estancias y concepto facturado
 - Soporte explotación proceso cambio de año y de convocatoria.
- Vidi (Vacaciones Personas con discapacidad)
 - Modificación del logo del Imsero, también en los reports.
 - Atención a la resolución de diversas incidencias.
 - Resolución de diversas incidencias relacionadas con el acceso de los/as usuarios/as.
- VADIS:
 - Modificación dirección del enlace para que cuando no se tienen suficientes permisos redirija a la página de login.
 - Pruebas de sincronización.
 - Cambiar Logo del Imsero.
 - Refactorizar clase de gestión de documentos.
 - Corrección incidencia en el ciclo de reclamaciones.
 - Corrección fallo en la creación de solicitudes.
 - Redefinición de los roles del menú de la aplicación.
 - Arreglar error en Alta/modificación de los/as usuarios/as.
 - Combo de provincia. Se modifica para que aparezca Ceuta y Melilla como provincia del solicitante, en el menú del administrador.
 - Modificación para tener en cuenta el tiempo que tiene el solicitante en una reclamación (30 días).
 - Estudio para la migración de la BD desde Clipper a Oracle de los expedientes.
 - Preparación de script para la migración y chequeo de registros migrados. Importación y borrado.

PENSIONES

■ GPNC (Gestión Pensiones no Contributivas):

- Documento generación cartas revalorización para el año 2018.
- Desarrollo de la nómina no abonable con Anulaciones de Pago.
- Creación de la nueva funcionalidad de Anular Pagos Bancarios.
- Desarrollos para la tarjeta social, ficheros con periodicidad mensual y cargas iniciales teniendo en cuenta los requisitos del INSS.
- Modificación de nombre, formato y modo de descarga del Fichero Técnico.
- Subida a producción de la versión 3.1.0 GPNC.
- Cálculo de la revalorización de las pensiones.
- Cálculo de los atrasos correspondientes desde el principio de año.
- Corrección errores tarjeta social.
- Preparación cartas Declaración Anual en PDF.
- Anulación de cobros indebidos por Sentencia Judicial.
- Pruebas de los procesos de Nómina, Nómina no abonable y Revalorización para garantizar un correcto funcionamiento.
- Incorporar a GPNC los nuevos modelos de documentos que se han aprobados para 2018, con las modificaciones de la nueva Ley de procedimiento administrativo.
- Puesta en producción del Cálculo de la revalorización de las pensiones.
- Puesta en producción del Cálculo de los atrasos correspondientes desde el principio de año.
- Revisión de fallecidos en el extranjero.
- Modificación y envío de fichero de Prestaciones.
- Corrección de nómina para algunos perceptores con complemento de exp. pero no de movimiento.
- Nómina de Julio (atrasos + revalorización) corrección de diversas incidencias.
- Corrección de los ficheros de ifiweb (RPSP) con errores en complemento.
- Resolución de incidencias varias por BD (errores en fechas de cobros Indebidos, modificaciones de propuestas, fallecidos etc.).
- Obtención del código postal en ficheros de prestaciones inicial y mensual.
- Corrección de la gestión de localidades.
- Corrección de los expedientes de traslado desde Melilla que no permitía cambio de localidad y provincia a Ceuta.
- Corrección error en fichero RPSP (Error 255 envío más de una prest. igual persona).
- Modificar causas con Ley 1/1994 de 20 de junio por Ley 8/2015 de 30 de octubre.
- Revisiones Anuales para validación cuantía máxima en los casos de varios beneficiarios/as.
- Corrección de la generación de ficheros inicial y mensual que se envían periódicamente al INSS. para registrar los cambios en los/as usuarios/as de la tarjeta social.
- Cambio en el pie de firma de propuestas de resolución.
- Corrección en el grado de discapacidad (grado de limitación de actividad).
- Estudio e implementación de la adaptación de cartas Word a formularios PDF.
- Corrección de nómina para algunos perceptores con complemento de exp. pero no de movimiento.
- Pruebas de simulación de revalorización, comprobación proceso pago único.

■ Hades (Fallecidos)

- Listado de ficheros - mostrar últimos 15 días por defecto.
- Optimización de batch jobs mediante listeners.
- Nueva funcionalidad: eliminación de fallecidos.
- Implementación de vistas de consulta con facelets.
- Implementación de Named Queries con atributos estáticos.
- Refactorización del modelo de datos creando entidad FicheroByte.
- Nueva carga de todos los ficheros de fallecidos hasta el momento.

- Listado de ficheros - mostrar últimos 15 días por defecto.
 - Incorporación de observaciones en la eliminación de un fallecido.
 - Nueva funcionalidad para incorporar datos de fallecidos en el extranjero.
 - Diversas correcciones en la Consulta de Personas Fallecidas.
 - Se crea nueva vista para eliminación de fallecidos.
 - Implementación de Hibernates Envers y de un plug-in.
 - Corrección tamaño de campos en la tabla persona_eliminada.
 - Funcionalidad eliminación de fallecidos asegurar longitud columnas data y observaciones.
 - Listado de fallecido: mostrar 15 días por defecto.
 - Notificación indicando si el fichero de fallecidos para SSCC está vacío o tiene menos de n elementos.
 - Refactorizar hades-rest-client para incluir resteasy-jaxrs.
 - Corrección de incidencias y mejora de las notificaciones a los administradores.
- Pagos_PNC:
- Procesar todos los ficheros de 2016 y 2017 para generar modelo 190.
 - Nuevas comprobaciones (registros fichero-BD).
 - Conversión caracteres especiales.
 - Individualización de lanzamiento de procesos desde panel de administración.
 - El sistema proporciona al usuario información sobre los procesos en ejecución.
 - Mejora en los procesos de búsqueda de ficheros de pagos, En particular se mejora el proceso de búsqueda de ficheros de pagos del último mes por DNI.
 - Implementación de un rol de pagos del gestor con permiso a determinados menús y funciones.
 - Deshabilitar la eliminación de ficheros de pagos.
 - Refactorizar sistema programado de lanzamiento de procesos.
 - Revisión y monitorización de tareas programadas.
- Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad (antes LISMI)
- Error de Modificación de Beneficiarios/as cuyos Bancos tienen Entidad-Agencia duplicada.
 - Ficheros Tarjeta Social y adaptación para su descarga para comunidades autónomas.
 - Unificación del proceso de generación de los ficheros de tarjeta social y validaciones.
 - Gestión de permisos para las comunidades en Tarjeta Social.
 - Ficheros Tarjeta Social no debe de venir el importe de los atrasos.
 - Fusión Bancos. Nueva Funcionalidad de Purga de Agencias/Sucursales duplicadas.
 - Gestión Beneficiarios/as. En consulta de Beneficiario aparece mal la relación con el perceptor.
 - Bloquear Base de Datos. La lista de los últimos bloqueos no aparece ordenada.
 - Exportar Tablas. La funcionalidad no hace nada, se queda la pantalla en blanco.
 - Utilidad Genérica. Generar la validación de si no existe una ruta que la genere.
 - Modelo190. Nuevo Diseño de Registro.
 - Refactorización. Organización de carpetas y agrupamiento de ficheros jsp más intuitiva.
 - Refactorización. Organización de controladores de acuerdo con las carpetas jsp de las vistas.
 - Refactorización. Ordenación de pantallas y roles de usuario.
 - BloqueoBBDD. Corrección para que Al bloquear la Base de Datos no permita acceder a la aplicación a usuarios/as no administradores.
 - Mejora de tiempos de ejecución de las nóminas.
 - Cambio logo.
 - Preparación documentos de modificación/adaptación del NIE/NIF.
 - Generación versión 1.7.1
 - Generación versión 1.7.2
 - Generación versión 1.7.3.
 - Generación de Cartas PDF.

- Nuevo informe en PDF con beneficiarios/as que han cambiado su cuenta entre unas fechas.
- Incluir fechas en la creación de las Agencias.
- Resolución incidencias sobre Fusión Bancos. Optimización.
- Modelo 190. Incorporar la posibilidad de añadir datos necesarios a través de formulario.
- Adaptación script de Reclamaciones para funcionalidad NIF/NIE.
- Refactorizar código para montar los informes de Crystal Reports.
- Creación dos tablas en PostgreSQL y creación de aplicación JEE con forge.
- Adaptación funcionalidad para tarjeta social v7.4 para Pruebas.
- Arreglo del informe de estadísticas impre18 (altas y bajas).
- Modificación del campo DIR3 en el fichero de tarjeta social.
- Modificación de la pantalla de fusionar bancos separando dos opciones.
- Revisión de fichero de nómina para comprobar que aparece la letra del NIF/NIE.
- Cambio texto de cabecera de la tabla del informe Impre20.

■ Fichero Técnico

- Análisis de la aplicación.
- Preparación del proyecto en Trac y generación de SVN.
- Diseño del modelo de clases.

GESTIÓN ECONÓMICA/ADMINISTRATIVA

■ Sede Electrónica:

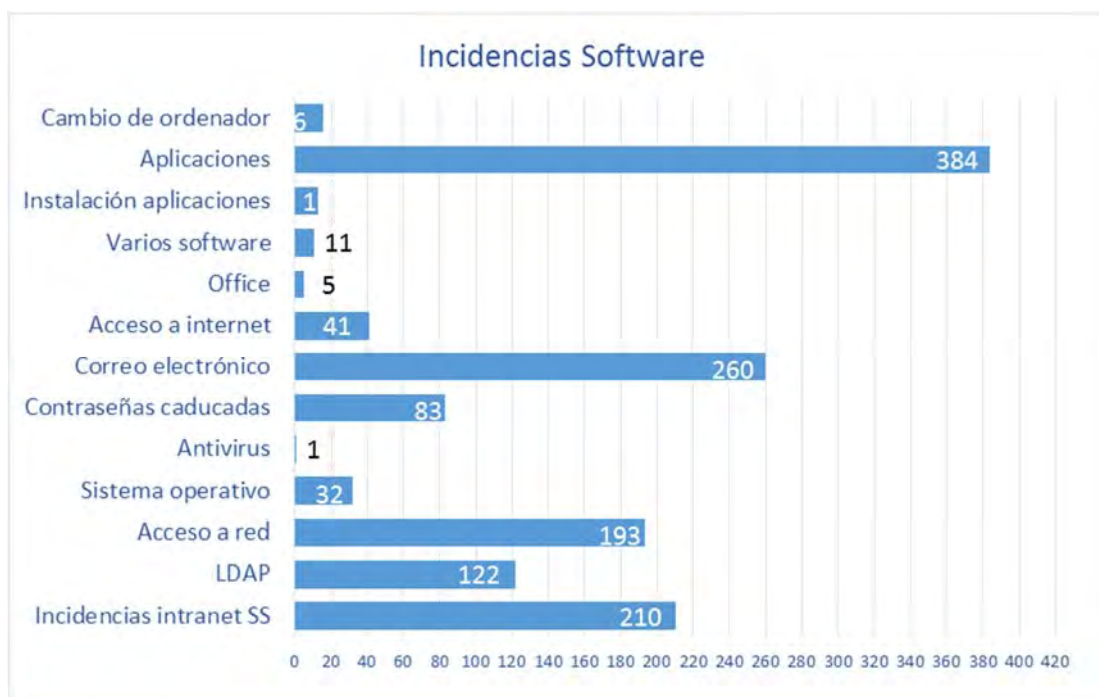
- Refactorizar componentes en módulos EJB y WEB.
- Implementar Fase 2 - Registrar solicitudes mediante proceso Batch.
- Obtener de UCM las observaciones del resguardo.
- Normalización de vistas con facelets.
- Schedule en EJBs.
- WebSockets con OmniFaces.
- Gestión de alertas.
- Gestión y persistencia de eventos.
- Caché de datos estáticos de Hermes.
- Normalización de mensajes al usuario.
- Implementación del alta de trámite para termalismo y turismo.
- Conexión con Termalismo. Validación tipo de pensión para Termalismo.
- Revisar y corregir incidencias y errores de alta en diversos trámites.
- Alta de trámites de termalismo y turismo. Edición y consulta de trámites.
- Alta de trámite de propósito general y genérico.
- Carpeta ciudadana.
- Implementación de servicios para pruebas de rendimiento.
- Listas de correo.
- Generación de PDF de las solicitudes.
- Trabajo de integración con UCM.
- Implementación prototipo nueva sede electrónica (versión 3).
- Consulta/Edición para Turismo. Validación del cónyuge.
- Panel de control, sustituir Invesicres por Regeco. Se usará como nuevo registro electrónico.
- Registro de solicitudes con anexos.
- Permitir revisión y confirmación de datos.
- Implementar códigos ISO de provincias y países.
- Mejora de la validación en el servidor.
- Mejora de gestión de la caché.

- Corrección de diversos enlaces erróneos en las llamadas a algunos métodos, diversos contrastes, validaciones, mensajes de error insuficientes, marcas de listados, tablas, elementos, etiquetas, etc.
 - Implementación de Panel de administración.
 - Conexión con UCM.
 - Pruebas de concurrencia.
 - Test de pruebas: Validación fecha de nacimiento en todos los formularios.
 - Implementación del mecanismo de configuración con Apache Configuration 2
 - Utilización de librerías de infinispan.
 - Corrección de formateos en el formulario de Termalismo y mejora del diseño.
 - Implementar cabecera y pie de UCM.
 - Asegurar todos los diálogos modales como responsive.
 - Modificar el diseño de 'autorizo consulta' de Termalismo.
 - Creación de test funcionales para solicitud de alta de trámite de propósito general.
 - Mejora del simulador de portal de la sede electrónica.
 - Mejora de la validación en el servidor. Validaciones dinámicas. Se añaden validaciones en varios campos de los formularios diseñados. Validaciones cónyuge, identidad, panel de control, etc.
 - Mejora de los diálogos y los mensajes de alerta.
 - Mejora de la gestión de la caché, vaciado desde el panel de control.
 - Cumplimiento de las observaciones realizadas por CTIC-CT relativas a accesibilidad.
 - Comprobación de los adjuntos tras registrarse una solicitud se reciben vía correo electrónico.
 - Añadir campo de búsqueda en la pantalla de edición de solicitudes.
 - Implementación de notificaciones de solicitudes pendientes.
 - Puesta en preproducción de la Sede electrónica.
 - Pruebas de concurrencia, persistencia de los procesos. revisión de links a documentos.
 - Revisión de PDFs generados en las pruebas, corrección de campos que aparecen vacíos como email, teléfono, etc.
 - Test de pruebas.
 - Pruebas de estrés completadas.
 - Puesta en preproducción de la Sede electrónica.
 - Integración con Geiser (la nueva herramienta de registro electrónico) completada.
 - Accesibilidad completada.
 - Implementación de las 3 formas de acceso a la Sede Electrónica.
- Beped (Base Estatal de Personas con Discapacidad):
 - Refactorización para persistir en Postgresql.
 - Modificación de lógica de negocio de valoración de dificultades de movilidad.
 - Paso a preproducción de nueva versión.
 - Solución de problemas detectados en los listados de discapacidad.
 - Refactorización proceso de fallecidos para HADES, pasando fecha de nacimiento.
 - Revisión proceso anual de exportación.
 - Proceso de generación fichero del INE.
 - Optimización de recursos y tamaño de .uso de librerías en ejecutables.
 - Corrección obtener valor del orden de discapacidad cuando se tiene más de una discapacidad.
 - Solución de problemas detectados en los listados de discapacidad.
 - Cambio de diversos registros en el fichero de Aragón.
 - Corrección de programas de listados (1-9).
- Anticipos:

- Atención al usuario para modificar anticipo de un NIF.
- ASI (Acción Social Imserso):
 - Cambiar Logo del Imserso
 - Cambiar firma de las cartas e informes

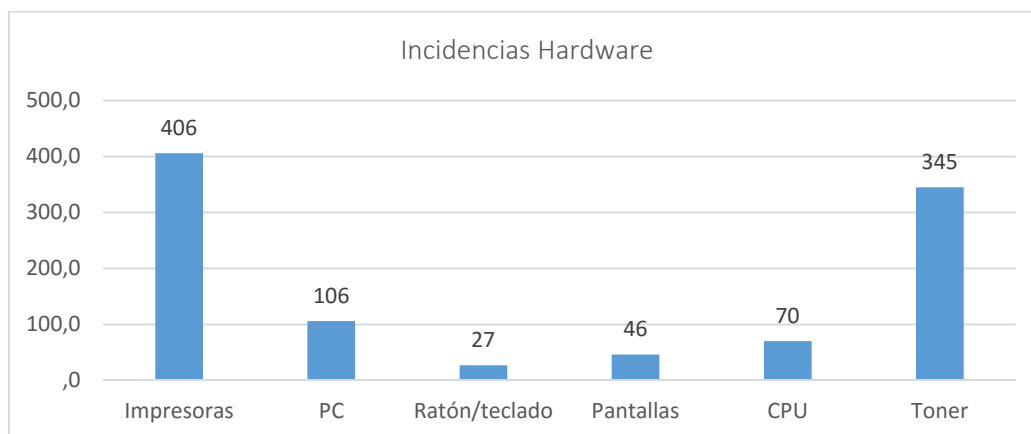
SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

ACTUACIONES EN OFIMÁTICA EN SSCC.



Destaca el alto número de incidencias con aplicaciones y, a parte del correo con accesos de la Seguridad Social, SILCON (acceso a los servicios ofrecidos por Gerencia de Informática de la Seguridad Social).

Actualmente solo se accede a través del enlace para entidades externas.



En el concepto de PC los cambios y traslados de ordenadores.

Se ha realizado auditoria automática de 1.467 PCs y Servidores de SS.CC y de Centros.

Se han inventariado 1.850 equipos (PCs, servidores, impresoras, portátiles, switches, etc.).

Se ha continuado con la migración de carpetas en el servidor de ficheros para establecimiento de cuotas por departamento.

También se continúa con la migración de los equipos factibles de la misma a Windows 10 versión 1703.

Incidencias de servidores Windows VmWare y Correo

Descripción de las categorías de Windows y VmWare:

- Win y Virtu-01 Instalación, Administración: Administración de servidores Windows.
- Win y Virtu-02 Adm Directorio Activo: Altas, bajas, modificaciones de objetos (equipos, usuarios/as, grupos, etc.) en el Directorio Activo.
- Win y Virtu-03 Monitorización: Procesos o recursos que se monitorizan en un momento dado para ver su evolución.
- Win y Virtu-04 Gestión de la Cloud privada: Es el entorno virtual de los servicios del Imsero.
- Win y Virtu-05 Mant. Aplicaciones Específicas: Recoge aquellas aplicaciones que en un momento dado ha habido que dar soporte dentro del servidor donde se hayan instaladas.
- Win y Virtu-06 Adm WSUS (Windows Update Services): Servidor para administrar y distribuir actualizaciones.
- Win y Virtu-07 Securizacion y Antivirus: Detección de vulnerabilidades y problemas de virus en los servidores.
- Documentación.

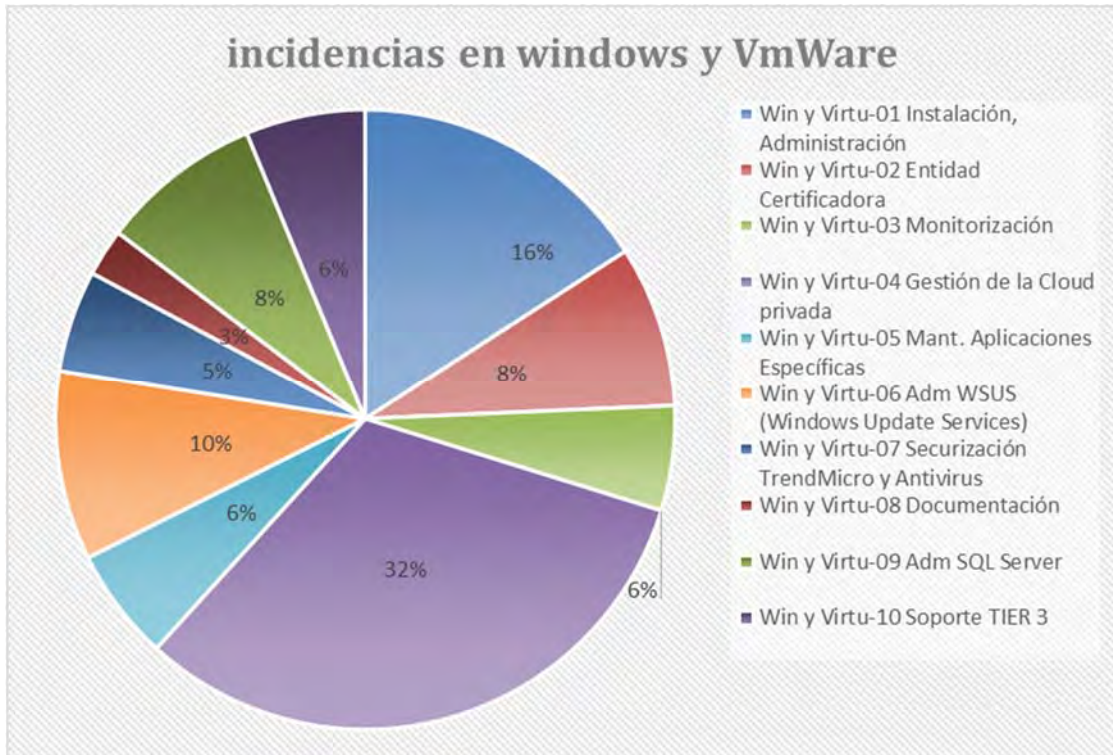
Descripción de las categorías de correo:

- WinCorreo-01 Administración Mantenimiento: Se refiere a los servidores de correo.
- WinCorreo-02 Mejoras: Actualizaciones realizadas, sobre todo, en los clientes para optimizar el entorno.
- WinCorreo-03 Upgrade: Cambios de versión del aplicativo del correo.
- WinCorreo-04 Adecuación Plantillas: Formato en el que se ve el correo.
- WinCorreo-05 Acceso Webmail: Incidencias relativas al correo web.
- WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus: Enrutamiento de correos, gestión de log, etc.
- WinCorreo-07 Backup: Salvaguardia y restablecimiento de correos.
- WinCorreo-08 Admin Usuarios/as: Altas/bajas/modificaciones de usuarios/as.

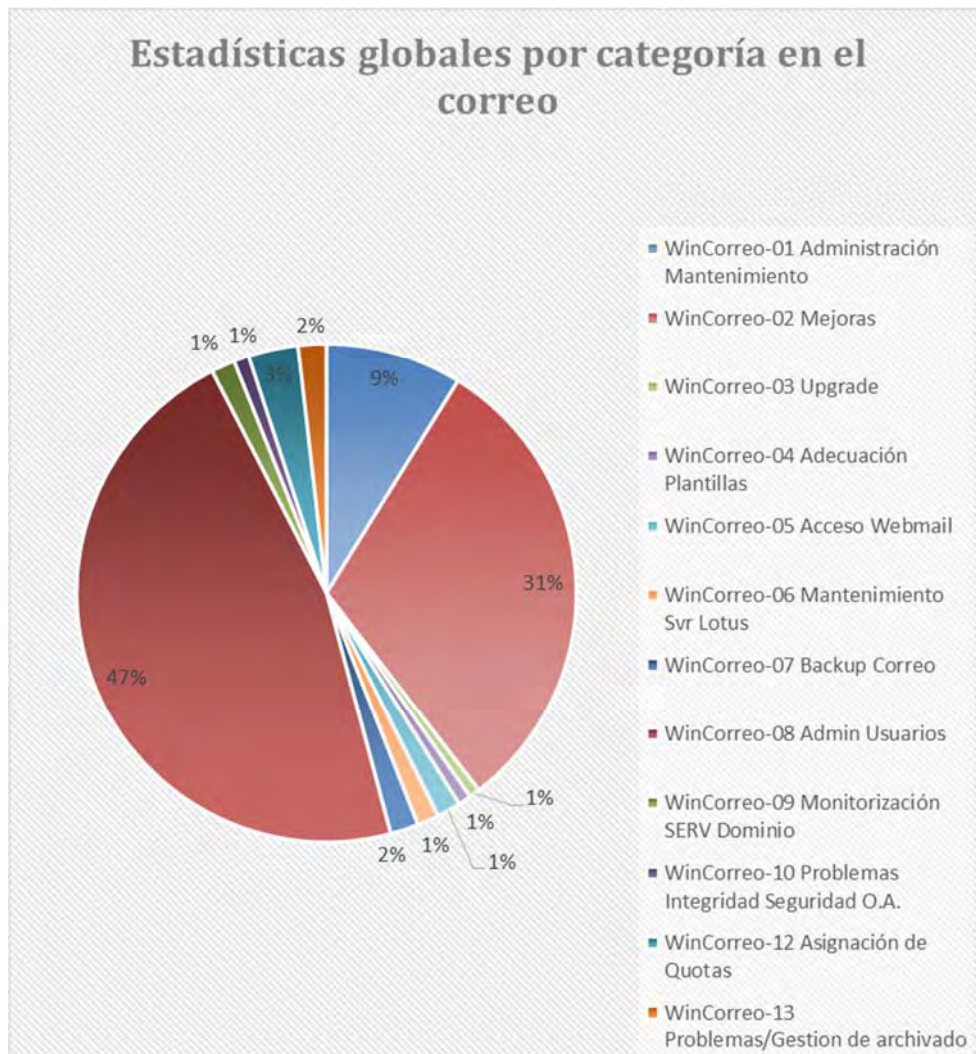
- WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio: Monitorización de los servidores del Imsero.
- WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.
- WinCorreo-12 Asignación de Cuotas: Variación de tamaño por defecto asignado a los buzones.
- WinCorreo-13 Problemas/Gestión de archivado: Incidencias relativas a guardar en local los correos.

Tabla de las incidencias registradas:

Aplicativo	Peticiones
Win y Virtu-01 Instalación, Administración	122
Win y Virtu-02 Entidad Certificadora	65
Win y Virtu-03 Monitorización	42
Win y Virtu-04 Gestión de la Cloud privada	246
Win y Virtu-05 Mant. Aplicaciones Específicas	45
Win y Virtu-06 Adm WSUS (Windows Update Services)	76
Win y Virtu-07 Securización TrendMicro y Antivirus	41
Win y Virtu-08 Documentación	19
Win y Virtu-09 Adm SQL Server	65
Win y Virtu-10 Soporte TIER 3	48
Aplicativo	Peticiones
WinCorreo-01 Administración Mantenimiento	63
WinCorreo-02 Mejoras	219
WinCorreo-03 Upgrade	5
WinCorreo-04 Adecuación Plantillas	6
WinCorreo-05 Acceso Webmail	11
WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus	10
WinCorreo-07 Backup Correo	13
WinCorreo-08 Admin Usuarios/as	332
WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio	11
WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.	7
WinCorreo-12 Asignación de Quotas	23
WinCorreo-13 Problemas/Gestion de archivado	13



El gráfico engloba 769 registros

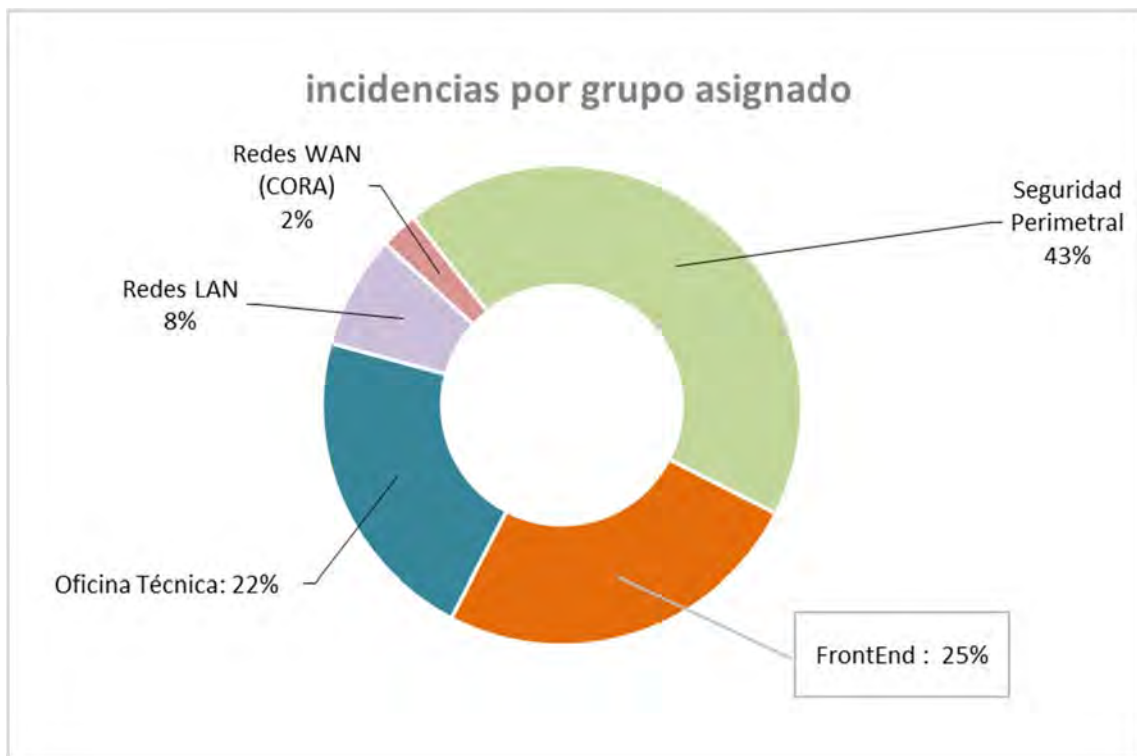


Esta gráfica engloba 713 registros, corresponde a todas las actuaciones realizadas en el correo corporativo y no solo a incidencias registradas en el CAU como indica gráficos anteriores.

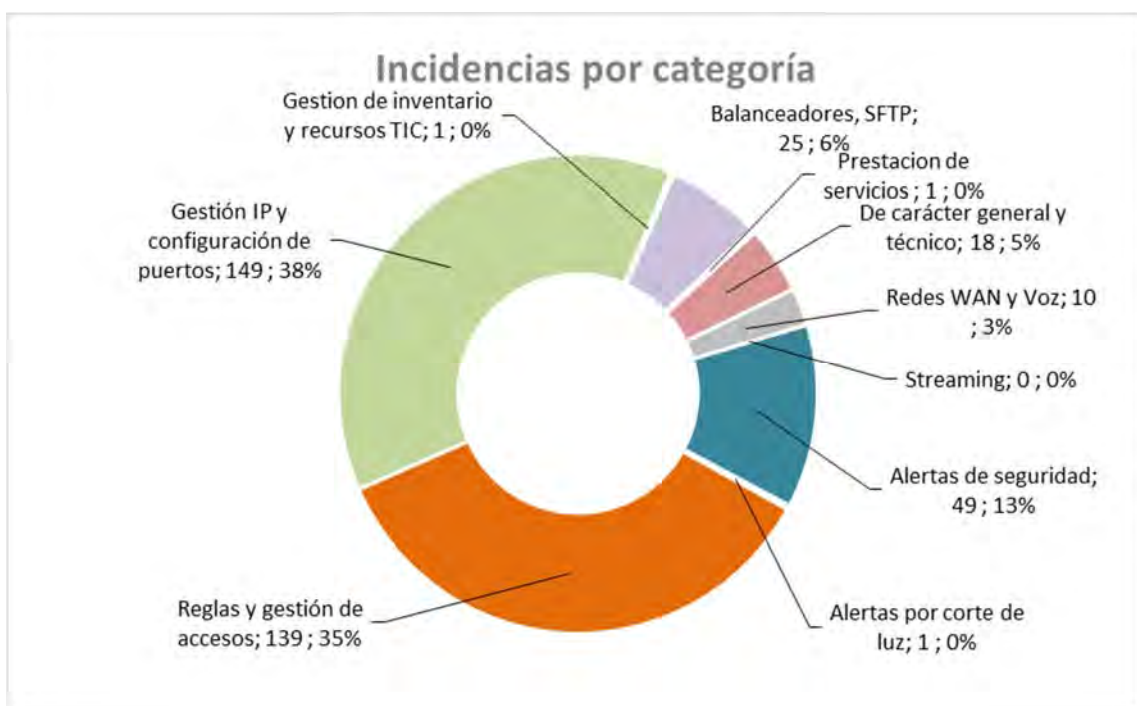
COMUNICACIONES: SEGURIDAD PERIMETRAL, FRONTALES Y RED

Resumen de los cuatro trimestres:

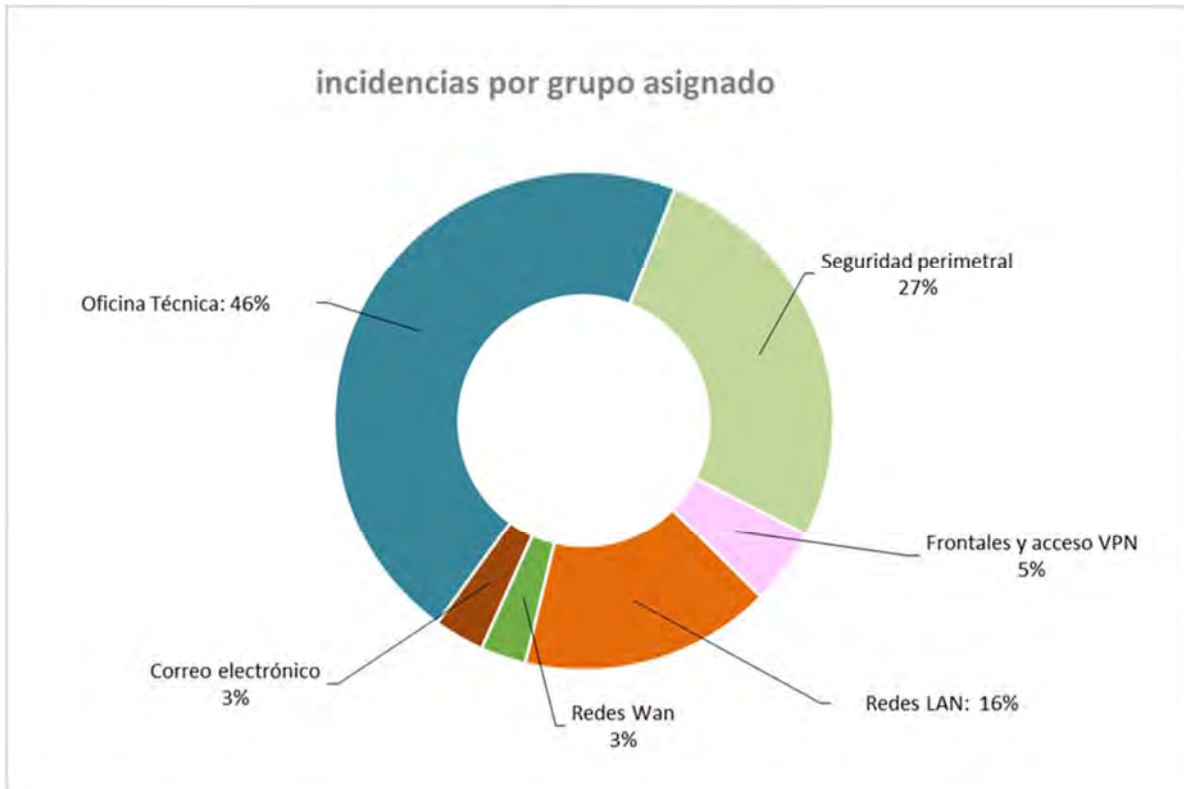
Durante el primer trimestre del 2018 se atendieron un total de 395 peticiones o incidencias que se han distribuido como se muestra en la siguiente gráfica:



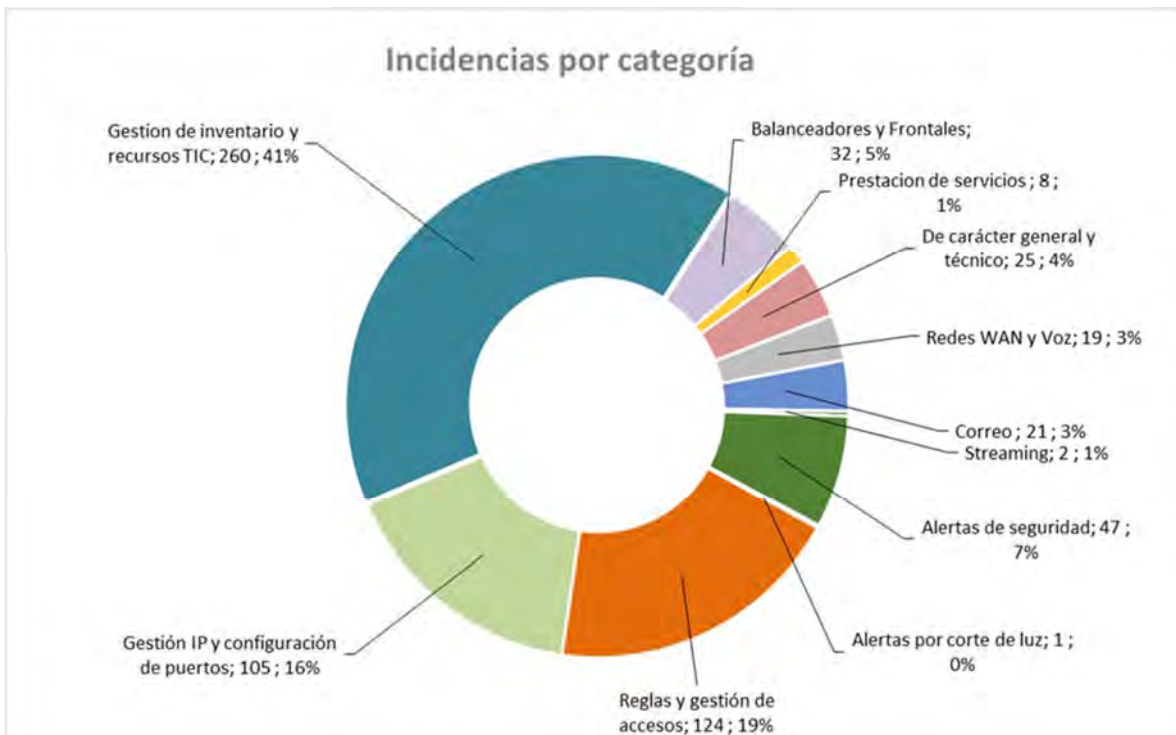
Categorías



Durante el segundo trimestre del 2018 se atendieron un total de 644 peticiones o incidencias que se han distribuido como se muestra en la siguiente gráfica:

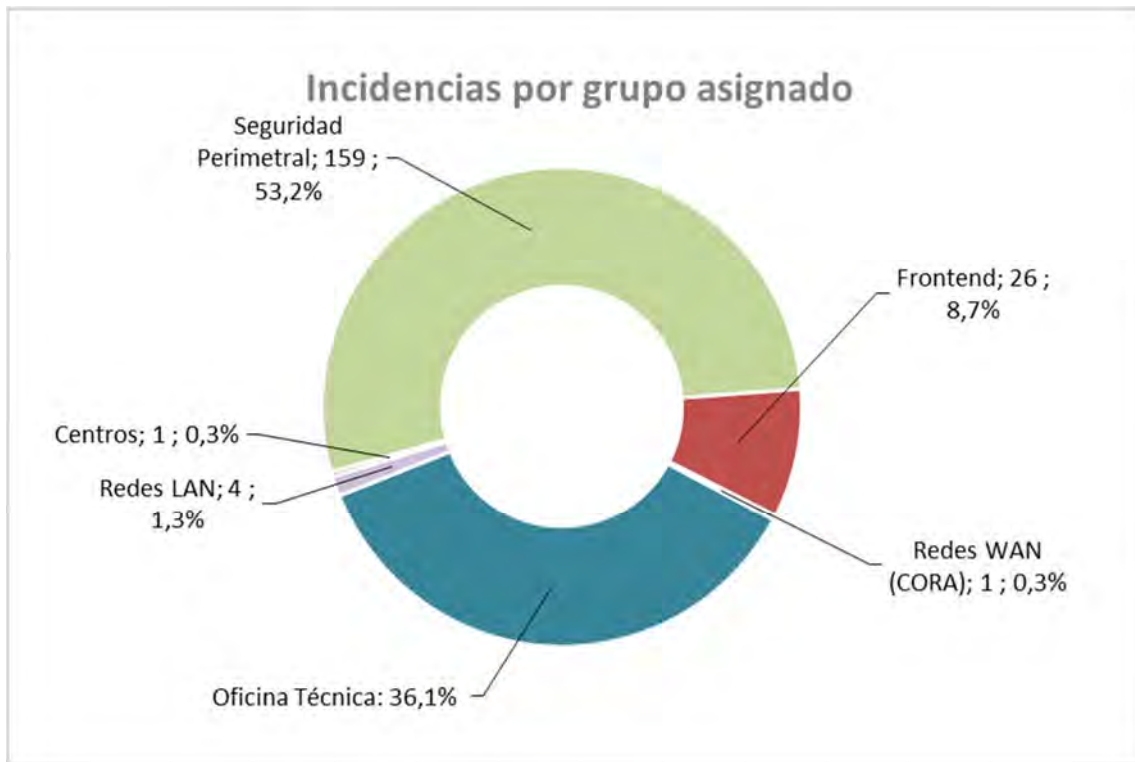


Categorías



Se mantiene el nivel de trabajo sobre alertas de seguridad, tanto en las detectadas por el trabajo diario (cortafuegos, antivirus, servidores,...), como por la sonda del servicio de alerta temprana del CCN-CERT.

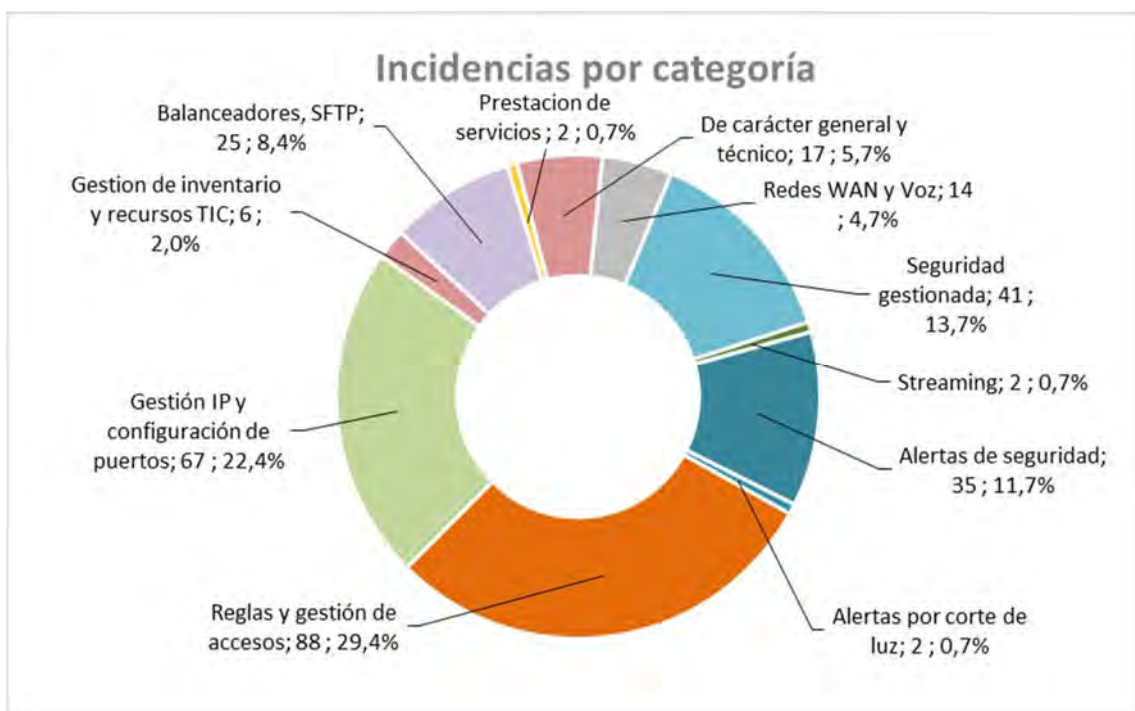
Durante el tercer trimestre del 2018 se atendieron un total de 299 peticiones o incidencias que se han distribuido como se muestra en la siguiente gráfica:



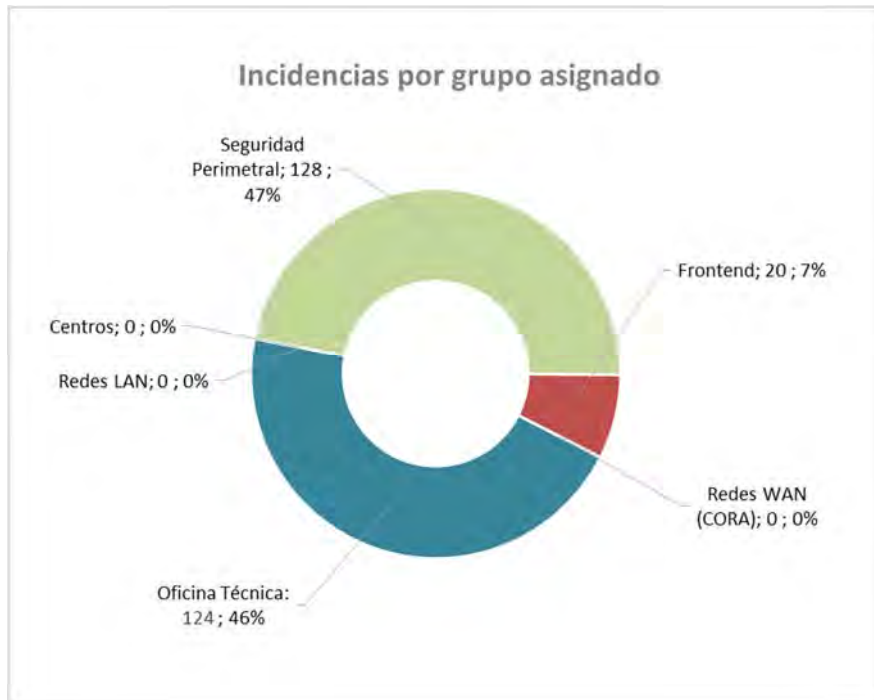
En el 3er trimestre las peticiones han descendido de 641 a 299 peticiones (-53,4%) de acuerdo:

- al descenso de actividad estival
- a la falta de servicio de mantenimiento LAN

Categorías



Durante el cuarto trimestre del 2018 se han atendido un total de 272 peticiones o incidencias que se han distribuido como se muestra en la siguiente gráfica:

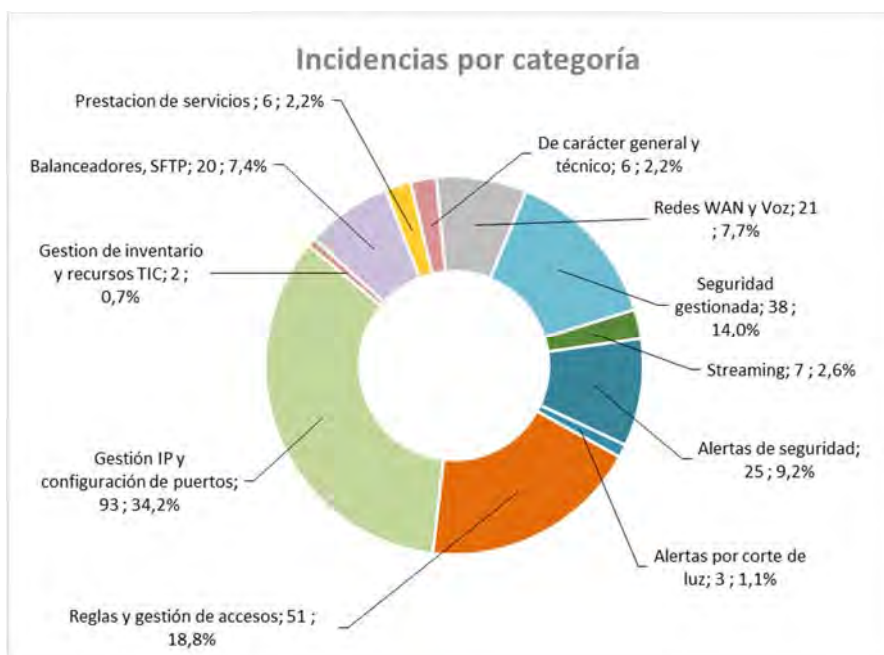


En el 4º trimestre las peticiones han descendido de 299 a 272 peticiones (-9,03%, 27 peticiones) de acuerdo a:

- el incremento de peticiones hacia la Oficina Técnica
- el decremento de peticiones de los otros grupos
- el mes de diciembre tiene siempre menos demanda

Como sigue siendo tendencia desde la estabilización de los servicios de la Dependencia y al no disponer el Imsero del Servicio de mantenimiento de la LAN (desde el 14 de abril), las peticiones casi se están repartiendo entre Seguridad Perimetral y Oficina Técnica.

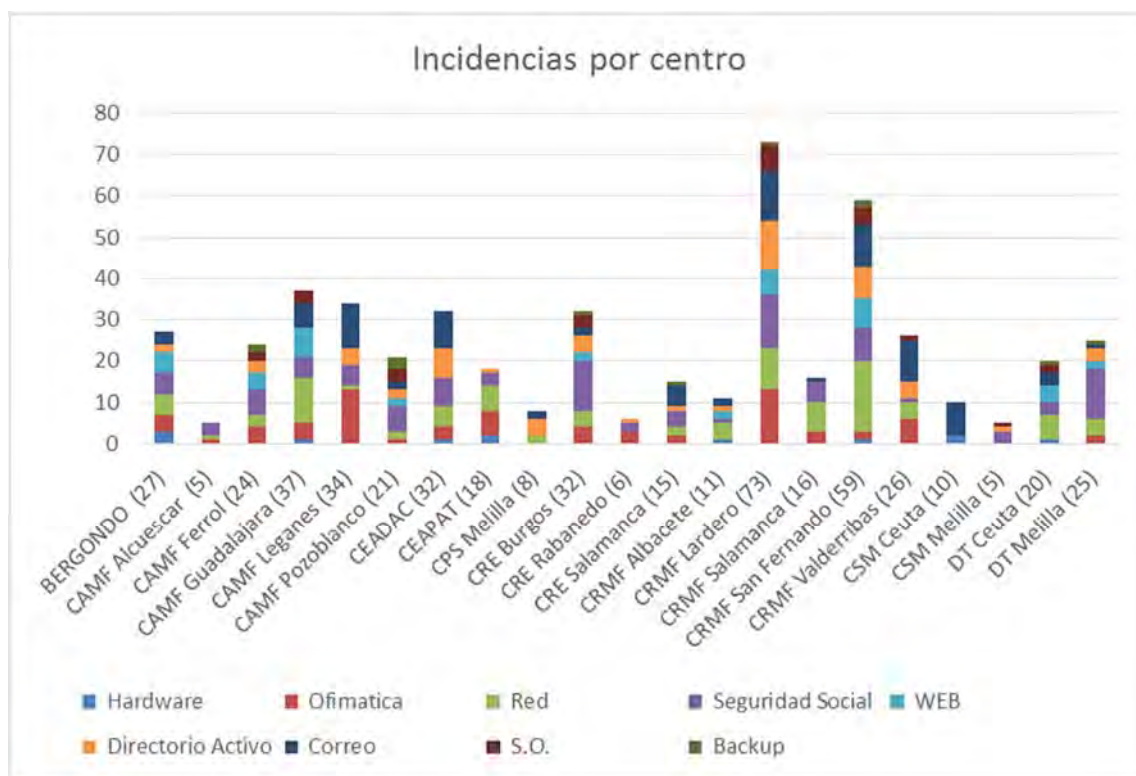
Categorías



ACTUACIONES EN CENTROS

Desde el tercer trimestre se ha dejado de tener asistencias técnicas en los centros de forma centralizada y no tenemos constancia de todas las incidencias habidas en los mismos.

Las referencias que se ofrecen son las extraídas con la herramienta de gestión de averías propia del Imsero y no refleja el total de las mismas sino una mínima parte de las solucionadas en remoto por el personal de SSCC.



Descripción de las categorías:

- S. O.: Errores de Windows, maquetaciones, migraciones...
- Ofimática: Microsoft Office, Adobe Acrobat, Java, Adokred...
- Backup: Incidencias con el Software de Backup.
- Correo: Errores y peticiones para Lotus (correo corporativo).
- Seg. Social: Aplicaciones y webs de la Seguridad Social (Prosa, Silcon...)
- Web: Otras Webs (Delta, Patrimonio, Funciona...)
- D.A: Gestión de usuarios/as, grupos y equipos.
- Red: Incidencias de Cableado y Switches (Configuración de Puertos).
- Hardware: Averías Hardware PC, Impresoras y Servidor.

11.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2018 el Área de Régimen Interior ha realizado las siguientes actuaciones:

- Gestión de los correspondientes expedientes para el normal funcionamiento del edificio: vigilancia y seguridad, servicio de recogida y distribución de mensajería, comunicaciones postales, mantenimiento integral y jardinería en los SSCC, servicio de cafetería y comedor en SS.CC., combustible de vehículos oficiales de SSCC y centros del Imserso, adquisición de mobiliario de oficina, mantenimiento de fax, fotocopiadoras, consumibles de fotocopiadoras, ensobradoras del Área de Vacaciones y Termalismo, traslado de mobiliario, documentación y equipos, adquisición carpetas cursos, actualización software gestión de espera, pago de impuestos y tributos locales, adquisición de material fungible, etc. En total 79 expedientes.
- Gestión y mantenimiento de las Bases de datos de: A) Aplicaciones presupuestarias para el control de crédito asignado a esta Unidad. B) Vehículos oficiales (Consumo, itv, seguros, conductores, sanciones...). C) Vales de comedor a personal autorizado para el uso de la cafetería. D) Control del número de comidas y personal adscrito a cafetería (aplicación Évalos). E) Control de los expedientes y pagos. F) Base de datos de permisos de personal del Área. G) Control de acceso de vehículos al edificio de los SSCC el Imserso de empleados públicos y personal de empresas externas, incluyendo fotografías. H) Gestión de Reserva de Salas.
- Seguimiento presupuestario y tramitación de las facturas con cargo al Fondo de Maniobra.
- Sustitución de terminales móviles y fijos de SSCC y de centros, y semanalmente se realiza el seguimiento de la utilización de los dispositivos móviles, sustitución de tarjeta SIM, configuración de éstos y tarjetas de datos.
- Habilitación de nuevos puestos de trabajo por incorporación de personal nuevo, así como adecuación de puestos existentes. Traslado de personal, reubicación de puestos de trabajo y realización de tarjetas de visita.
- Apoyo técnico a las salas donde se han llevado a cabo reuniones, cursos, congresos, etc.
- Actualización semanal del directorio de teléfonos de la Intranet de los SSCC del Imserso.
- Gestión anual de la instalación de extinción y detección de incendios de SSCC y Revisiones anuales obligatorias del Centro de Transformación, Grupo electrógeno y cuadros de baja tensión, y reparación de humectadores.
- Gestión con el Canal de Isabel II, de alta para avisos por averías en el suministro, y suministro de agua potable, y comunicación de la existencia de este servicio a los centros de Madrid.
- Petición de autorización previa al Ayuntamiento para la tala de árboles secos.
- Gestión de goteras en el centro de Juan de Olías.
- Revisión de las instalaciones incluidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas de información, en el CPD de respaldo, instalaciones contra incendios, refrigeración, suministro eléctrico y equipos SAI.
- Sustitución del SAI 1 del edificio, por agotamiento de la vida útil del mismo.
- Realización de trabajos de reprografía.
- Adquisición de material de repuesto: material de carpintería y fontanería, así como repuestos varios (siliconas, tornillería, etc.).
- De conformidad a lo exigido en el RITE, se han realizado las medidas de calidad de aire ambiental.
- Sustitución de distintas lámparas de iluminación por lámparas de bajo consumo: entre ellas las del comedor y la cafetería.
- Revisión reglamentaria del pararrayos y de los escáneres y arco de RX.

- Gestión de residuos tóxicos, y/o peligrosos: contenedores, pilas, toners,...
- Gestión del Registro General del Imserso, con un importante volumen de entradas y salidas, ventanilla única, Registro Electrónico Común (REC), registro web del Imserso, certificados, notificaciones, facturación y entregas a Correos.
- Gestión de los almacenes de publicaciones y de material.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Gestión de averías en las fotocopiadoras y faxes, que conlleva la recepción y la gestión de los partes de mantenimiento recibidos a través de la Intranet del Imserso y por el teléfono.
- Gestión, mantenimiento y actualización de las bases de datos del aparcamiento, y elaboración de las tarjetas identificativas de vehículos.
- Gestión de las comunicaciones telefónicas a través de la centralita del Imserso.
- Gestión de paquetería, mensajería y aduanas.
- Coordinación del contrato centralizado de la agencia de viajes El Corte Inglés.
- Realización de los pliegos de contratación del servicio de vigilancia y seguridad del edificio de SSCC.
- Coordinación y gestión de los vehículos de incidencias, y envío de correspondencia, por conductores adscritos al Área.
- Gestión del cuadro de Clasificación General del Archivo. Creación y actualización de nuevas series documentales. Recepción y gestión de las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de las diferentes unidades administrativas. Actualización de las unidades de documentación en la base de datos del archivo y ubicación en los depósitos físicos. Gestión de préstamos y consultas de documentación, y Sustitución de unidades de conservación deterioradas del Archivo General.
- Cesión, de forma gratuita, de las salas y el salón de actos del Imserso para ONG, Asociaciones y Entidades sin ánimo de lucro que lo solicitan, procurándoles los medios necesarios tanto de asistencia técnica como de mantenimiento, para el correcto desarrollo de los actos ofrecidos.
- Durante el año 2018 se han celebrado un total de 352 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 76 de ellos en el Salón de Actos. Igualmente se han llevado a cabo en las salas, dentro de la programación de formación continua, cursos de informática para empleados públicos del Imserso.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2018 nuestro Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios, Acuerdos y Protocolos Generales de Actuación.

Se han analizado un total de 31 proyectos de Convenios. De los 28 que se han tramitado de acuerdo con la normativa vigente, 12 culminaron con su suscripción por los intervinientes y 16 anulados por la Unidad Promotora correspondiente. Los tres restantes son Convenios-Tipo con Universidades Públicas y Privadas, Centros Educativos y diversas Entidades privadas.

De los 12 Convenios suscritos, tres han sido formalizados con diferentes Administraciones Públicas. Los 9 restantes se han celebrado con Asociaciones, Fundaciones, Entidades Públicas y Entidades de naturaleza privada.

El total de los Convenios y Protocolos suscritos lo han sido con las siguientes Entidades firmantes:

Administraciones Públicas

- Agencia Estatal de Administración Tributaria, para la producción de notificaciones y comunicaciones postales a través de impresión y ensobrado de la AEAT.
- INE, CERMI, Fundación ONCE y Ministerio SSSI, para la realización de estudios sobre el colectivo de las personas con discapacidad en relación con el empleo.

Comunidades Autónomas

- Consellería de Política Social de la Xunta de Galicia, para impulsar el desarrollo de programas y actuaciones en el Centro de Desarrollo Integral (CEGADI).

Fundaciones y Entidades de naturaleza Privada

- Consejo General de Colegios de Logopedas y Fundación Española de la Tartamudez, cuyo objeto es la formación de logopedas especializados en tartamudez.
- Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física y Federación Española de Deportes de Personas con Parálisis Cerebral y Daño Cerebral adquirido, para el desarrollo de estudios, programas e iniciativas conjuntas.
- Confederación Estatal de Asociaciones y Federaciones de Alumnos y Exalumnos de los programas universitarios de Mayores (CAUMAS), para fomentar el envejecimiento activo.
- Fundación Matia, por el que se canaliza una subvención prevista nominativamente en los PGE para 2018 a favor de la Fundación Instituto Gerontológico Matia Ingema, para un proyecto piloto de viviendas para mayores.
- Escuela Momo de tempo libre y animación sociocultural, para la realización de prácticas académicas externas.
- Fundación FADESS, para promover e impulsar propuestas que permitan el desarrollo integral de las personas con enfermedad crónica que pueda ocasionar dependencia.
- Fundación Cita Alzheimer, para promover, mejorar e impulsar acciones conjuntas.
- Asociación Portuguesa de Familiares y Amigos de Enfermos de Alzheimer, para promover, mejorar e impulsar acciones conjuntas.
- Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Castilla y León (COCEMFE), para impulsar propuestas que permitan el desarrollo integral de las personas con discapacidad.

Por último, se ha utilizado también la vía convencional para cooperar diferentes Centros del Imsero con Entidades de carácter privado, centros educativos y Universidades Públicas y Privadas, tramitando Convenios Modelo-tipo, para más tarde suscribir los específicos, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Para prácticas académicas en Centros del Imsero con Universidades Públicas y Privadas.
- Para prácticas de alumnos de Centros del Imsero en diversas Entidades.
- Para que alumnos de Formación Profesional puedan hacer prácticas en Centros del Imsero.

Los resultados de toda esta actividad han puesto de manifiesto, un retroceso en la utilización de convenios de colaboración, protocolos de actuación y de encomiendas de gestión para el desarrollo de programas relacionados con personas mayores y personas en situación de dependencia.

Entre las razones que podrían justificar la disminución de la actividad convencional estarían:

- La limitación de créditos para los programas que se canalizan a través de Convenios.
- La no celebración de Convenios interadministrativos derivados de la Ley de Dependencia (nivel acordado de la Ley).
- Y, sobre todo, tras la entrada en vigor de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público y la posterior Orden PRA/1267/2017, de 21 de diciembre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2017, por el que se aprueban las instrucciones para la tramitación de Convenios, ha provocado diversas interpretaciones, dando como resultado una gran dilación en la obtención de las autorizaciones preceptivas.

PORTAL DE LA TRANSPARENCIA Y REGISTROS ESTATALES

El Portal de la Transparencia creado por Ley 19/2013, de 9 de diciembre por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas supuso el desarrollo de una Base de Datos única de todo el Sector Público Estatal en la que se incorporan todos los Convenios y Encomiendas de Gestión suscritos por las diferentes Administraciones Públicas, denominada RCESPE. En dicho registro se han incorporado todos los Convenios firmados por este Instituto en los años 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017.

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

Nuestro Instituto ha incorporado también en dicho Registro los Convenios firmados en 2018, habiendo concluido la incorporación de todos los instrumentos en los registros estatales.

RESOLUCIONES DE RECURSOS DE ALZADA INTERPUESTOS CONTRA LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR LAS DD.TT 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 2018

	RECURSOS A TRAMITAR EN EL AÑO		RESOLUCIONES ELABORADAS	
	CEUTA	MELILLA	CEUTA	MELILLA
Pendientes EN 2017	1	1		
ENERO	1	0	2	1
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	1	0	0
	RECURSOS A TRAMITAR EN EL AÑO		RESOLUCIONES ELABORADAS	
	CEUTA	MELILLA	CEUTA	MELILLA
MAYO	0	2	0	0
JUNIO	3	0	0	1
JULIO	0	0	3	1
AGOSTO	2	2	0	0
SEPTIEMBRE	2	0	0	1
OCTUBRE	0	2	4	2
NOVIEMBRE	0	0	0	1
DICIEMBRE	1	0	1	0
Pendientes en 2018			0	0
TOTALES	10	8	10	8

CUADRO ANUAL SENTIDO DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS 2018

	CEUTA				MELILLA			
	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL
ENERO	2	-	-	2	1	-	-	1
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-	-
MARZO	-	-	-	-	-	-	-	-
ABRIL	-	-	-	-	1	-	-	1
MAYO	-	-	-	-	-	-	-	-
JUNIO	-	-	-	-	1	-	-	1
JULIO	3	-	-	3	1	-	-	1
AGOSTO	-	-	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-	-	1	-	-	1
OCTUBRE	4	-	-	4	2	-	-	2
NOVIEMBRE	-	-	-	-	1	-	-	1
DICIEMBRE	1	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL	10	-	-	10	8	-	-	8

■ En relación con la Unión Europea

- Participación en la modificación del Reglamento (CE) nº 883/2004 (modificado por el Reglamento 987/2009) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social, en relación a la conceptualización de los cuidados de larga duración (dependencia). Existe una primera propuesta de la Comisión Europea, posteriormente se aprobó por el Consejo modificaciones a dicha propuesta y en la actualidad el Parlamento Europeo está realizando enmiendas a estos textos que deberán ser aprobados tanto por el Consejo como por el Parlamento. Estas propuestas incluyen en su ámbito material a los cuidados de larga duración (dependencia), modificando sustancialmente el tratamiento que hasta la fecha se realiza en el tema de la dependencia.
- Con base en estos Reglamentos comunitarios existe un procedimiento de información entre el Estado miembro de la Unión Europea del que es nacional una persona y el Estado de Residencia de esa persona, con los documentos denominados SED S001 “Información de pago en metálico-Cuidados de Larga Duración”; SED S002 Acuse de recibo de información de pago en metálico-Cuidados de Larga Duración; y SED S003 “Derecho a prestaciones en especie-Cuidados de Larga Duración”.
- La transmisión de esta información opera en el supuesto de que un ciudadano comunitario tenga reconocida por el Estado en que se encuentra asegurado una prestación económica por cuidados de larga duración y resida en otro estado miembro donde se le ha reconocido una prestación en especie que tenga idénticos fines que la prestación económica.

■ Expedientes individualizados en el que se solicita al Imsero información sobre las cantidades transferidas a Principado de Asturias en concepto de contribución de la Administración General del Estado por las personas reconocidas en situación de dependencia

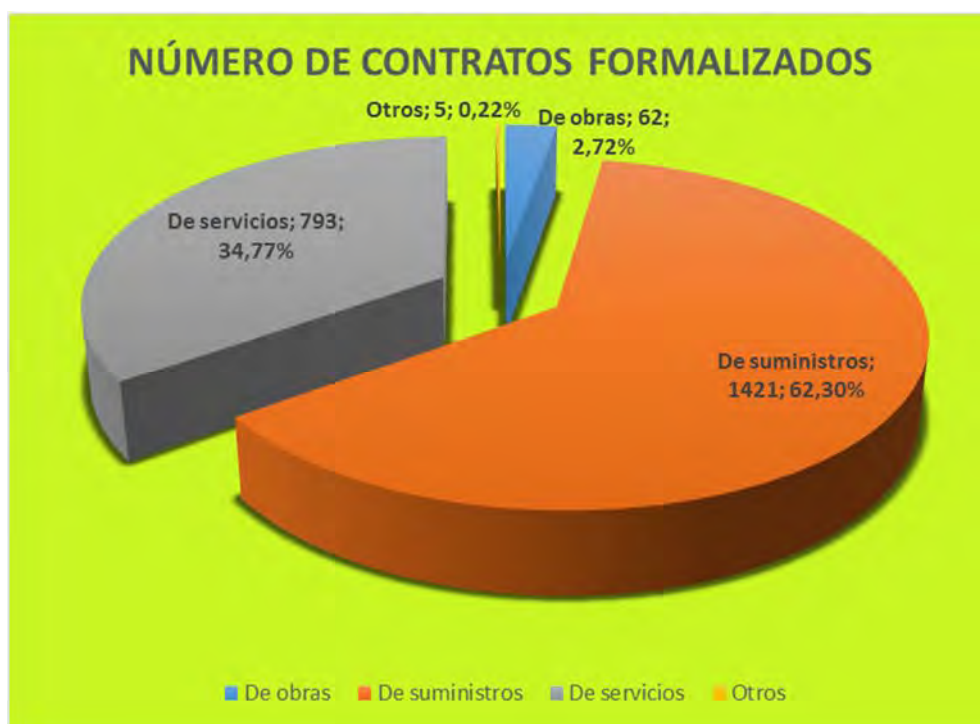
A lo largo del año 2018 se han tramitado 18 expedientes sobre información de los importes abonados por la Administración General del Estado por el nivel mínimo de protección y/o por la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las comunidades autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias.

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2018

1.- NÚMERO DE CONTRATOS FORMALIZADOS							
TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	OTROS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN	TOTAL
	MÚLTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO	CON PUBLICIDAD	SIN PUBLICIDAD			
De obras					62		62
De suministros		6		18	1397		1421
Patrimoniales							
De gestión de servicios públicos							
De servicios	3	7		17	766		793
De concesión de obra pública							
De colaboración entre el sector público y el sector privado							
De carácter administrativo especial							
Otros		1			4		5
TOTAL	3	14		35	2.229		2.281

En "Tipo de Contrato. Otros" se han reflejado los contratos de seguros de responsabilidad civil y patrimonial que tiene contratados el Imsero, así como los seguros de los vehículos

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores

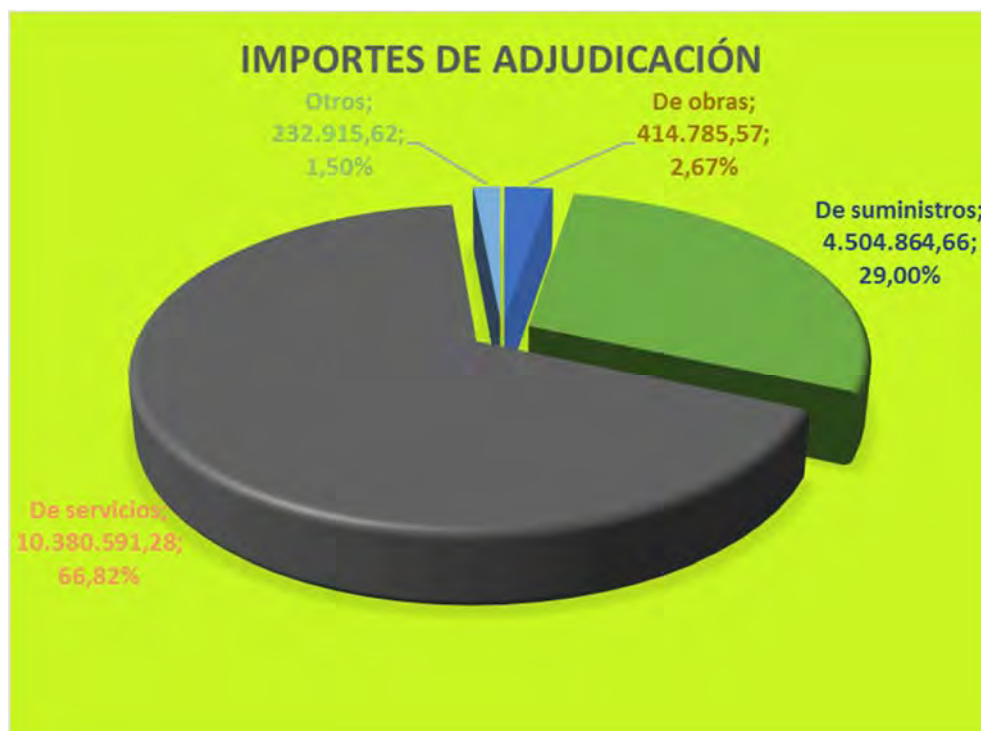


2.- IMPORTES DE ADJUDICACIÓN (IMPUESTOS INCLUIDOS)

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	OTROS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN	TOTAL
	MÚLTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO	CON PUBLICIDAD	SIN PUBLICIDAD			
De obras					414.785,57		414.785,57
De suministros		1.304.576,08		548.356,71	2.651.931,87		4.504.864,66
Patrimoniales							
De gestión de servicios públicos							
De servicios	4.127.759,38	1.945.318,28		1.301.479,16	3.006.034,46		10.380.591,28
De concesión de obra pública							
De colaboración entre el sector público y el sector privado							
De carácter administrativo especial							
Otros		225.478,00			7.437,62		232.915,62
TOTAL	4.127.759,38	3.475.372,36		1.849.835,87	6.080.189,52		15.533.157,13

En "Tipo de Contrato. Otros" se han reflejado los contratos de seguros de responsabilidad civil y patrimonial que tiene contratados el Imserso, así como los seguros de los vehículos

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores



11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2018.

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	21	0
Desistidas	1	0
Sentencias Favorables	3	0
Sentencias Contrarias	2	0
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Formalización	2	5
Sentencias Favorables	1	1
Sentencias Desfavorables	0	1
Recursos Pendientes	0	2
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	11	0
Sentencias Favorables	1	0
Sentencias Desfavorables	0	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. Normativos, Resoluciones y Convenios de Colaboración	66
Contratación	197
Personal	52
Otras materias	118
TOTAL	433

OTRAS ACTUACIÓN CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	26
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	16
- Sentencias	5
Asistencia a Mesas de Contratación	13

