

11

Servicios Generales

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto proporciona información a los ciudadanos a través de la Oficina presencial de Información, mediante el buzón de la página Web y mediante el servicio de atención telefónica Call Center 901109899.

Oficina de Información

La Oficina de Información de los Servicios Centrales, atiende a los ciudadanos proporcionando información institucional de manera presencial y telefónica, y asesorando a 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 901 109899, es un servicio de atención telefónica, y del buzón del Imsero.

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 el horario de Atención fue de lunes a viernes de 9 a 18 horas. Durante el año 2016, se atendieron 209.650 llamadas telefónicas, y 81 llamadas a través del Canal Auditivo, se contestaron a 42.378 correos electrónicos, la Oficina de Información atendió tanto de forma Presencial como Telefónica 9.123 personas y se han realizados 23 Actuaciones entre Stand, Información a través del Portal de la Transparencia, a través del Registro General y Electrónico, y Quejas y Sugerencias, llegando a un número superior a 500.000 personas.

En los siguientes cuadros se reflejan los resultados de las actividades de información durante el año 2016.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OFICINA INFORMACIÓN PRESENCIAL	OFICINA INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL- CENTER TELÉFONO 901 109899	CALL-CENTER (BUZÓN)	TOTAL
3.872	5.251	209.731	42.378	261.232

LLAMADAS CALL-CENTER 2016						
MES	RECIBIDAS		ATENDIDAS		ABANDONADAS	
	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %	NÚMERO	ABANDONADS %	
Enero	15.557	15.413	7,35%	144	4,40	
Febrero	13.217	13.053	6,22%	164	5,01	
Marzo	13.431	13.294	6,34%	137	4,18	
Abril	18.016	17.822	8,50%	194	5,93	
Mayo	24.539	24.189	11,53%	350	10,70	

LLAMADAS CALL-CENTER 2016					
MES	RECIBIDAS	NÚMERO	ATENDIDAS	NÚMERO	ABANDONADAS
	NÚMERO		ATENDIDAS %		ABANDONADS %
Junio	27.880	27.176	12,96	704	21,52
Julio	8.343	8.273	3,94	70	2,14
Agosto	12.983	12.830	6,11	153	4,67
Septiembre	51.027	49.950	23,88	1.077	32,97
Octubre	13.090	12.968	6,18	122	3,72
Noviembre	8.520	8.424	4,01	96	2,93
Diciembre	6.318	6.258	2,98	60	1,8
TOTAL	212.921	209.650	100	3.271	100

CALL-CENTER- Llamadas a través del Canal Auditivo

CALL-CENTER CANAL AUDITIVO 901 109899	Nº Llamadas Entrantes	Nº Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
	81	81	0

LLAMADAS CALL-CENTER 2016		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	134.833	64,31
Programa de Termalismo	58.723	28,03
Prestaciones, subvenciones y PNC'S	5.409	2,58
Autonomía Personal y Dependencia	2.008	0,95
Otros	5.263	2,51
Centros y Direccionadas Otros	3.414	1,62
TOTAL	209.650	100

LLAMADAS CALL-CENTER 2016 POR CC.AA.		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	20.052	9,56
ARAGÓN	5.555	2,65
ASTURIAS	5.058	2,41
BALEARES	2.933	1,40
CANARIAS	6.138	2,93
CANTABRIA	2.365	1,13
CASTILLA - LA MANCHA	4.518	2,16
CASTILLA Y LEÓN	7.869	3,75
CATALUÑA	30.270	14,44
COMUNIDAD VALENCIANA	12.370	5,90
EXTREMADURA	2.848	1,36
GALICIA	9.345	4,46
LA RIOJA	1.200	0,57
MADRID	28.153	13,43
NAVARRA	2.739	1,31
PAÍS VASCO	10.215	4,87
MURCIA	2.123	1,01
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0,00
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	55.899	26,66
TOTAL	209.650	100,00

CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2016

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	3.102	3.102
Febrero	2.619	2.619
Marzo	2.525	2.525
Abril	2.939	2.939
Mayo	4.742	4.742
Junio	3.893	3.893
Julio	1.448	1.448
Agosto	1.932	1.932
Septiembre	12.277	12.277
Octubre	3.425	3.425
Noviembre	1.778	1.778
Diciembre	1.698	1.698
TOTAL	42.378	42.378

INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO POR CC.AA. 2016		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	4.258	10,06
ARAGÓN	1.403	2,51
ASTURIAS	1.172	2,10
BALEARES	615	1,29
CANARIAS	941	2,68
CANTABRIA	483	0,93
CASTILLA - LA MANCHA	1.184	1,93
CASTILLA Y LEÓN	1.615	3,74
CATALUÑA	5.940	14,18
COMUNIDAD VALENCIANA	2.582	5,74
EXTREMADURA	570	1,29
GALICIA	1.580	3,90
LA RIOJA	307	0,42
MADRID	8.467	16,44
NAVARRA	635	1,23
PAÍS VASCO	1.587	4,87
MURCIA	410	0,84
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0,00%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	8.630	25,85
TOTAL	42.378	100,00

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO 2016		
TEMÁTICA CONSULTADA	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	27.394	64,64%
Programa de Termalismo	8.298	19,58%
Centros y Direccionadas	5.609	13,26%
Autonomía Personal y Dependencia	189	0,44%
Prestaciones, subvenciones y PNC'S	206	0,48%
Otros	682	1,60%
TOTAL	42.378	100%

ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

Participación en las ferias:

- XIX Feria de los Mayores de Extremadura del 25 al 28 de febrero 2016.
- X Salón Internacional de Personas Mayores (Galisenior) del 25 al 26 de mayo 2016.
- XX Feria de Turismo de Valladolid (Intur) del 24 al 27 de noviembre 2016.

Quejas y Sugerencias: 4

Registro General y Electrónico: 8

Portal de la Transparencia: 8

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imserso ha alcanzado en 2016 un total de 29 sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en www.imserso.es, a su Sede Electrónica, al «Portal de la Dependencia», 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 la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec), a la revistas «Autonomía Personal» y «60 y más», a «Espacios Colaborativos» y a los *mini sites* de soporte de la «Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores» en el Estado español, a «Espacio Mayores», a «Envejecimiento Activo y Solidaridad Intergeneracional en Europa», a Buenas Prácticas en Servicios Sociales y al Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa).

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 2016 destacan cuatro hitos significativos:

1. Coincidiendo con la puesta en funcionamiento el 1 de junio de 2016 del nuevo Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a personas con Trastorno Mental Grave (Creap) del Imserso en Valencia, se procedió a publicar su página web, en www.creap.es, en línea con los estilos y funcionalidades del conjunto de los sitios que conforman la plataforma web del Instituto.
2. Con fecha 16 de junio de 2016 se procedió a publicar la nueva Intranet del Imserso, culminando con ello el proceso de implementación y adecuación a los estilos y funcionalidades adoptados por el Instituto para su plataforma web en mayo de 2015; la mejora de sus niveles de accesibilidad y usabilidad, una importante reestructuración de sus contenidos y la habilitación de nuevos servicios han sido alguna de las acciones acometidas.
3. El profundo rediseño de los «Espacios Colaborativos del Imserso» y, en particular, de los tres blogs preexistentes -CRE Alzheimer, Ceadac y Ciudades Amigables-, a los que se han incorporado los del CRE de Enfermedades Raras y el Ceapat. El objetivo de esta actuación es reforzar la vocación de servicio del Imserso mediante el empleo de nuevas tecnologías propias que permitan captar la opinión de la ciudadanía, facilitando su participación a través de herramientas como blogs, foros, chats, etc., complementando, al mismo tiempo, los canales de comunicación bidireccional tradicionales (atención telefónica, presencial...).

4. Trabajos de creación de una Plataforma de Teleformación propia del Imserso en los que desarrollar los planes de formación impulsados por el Instituto y sus Centros con vistas a su disponibilidad operativa en 2017.

Por otra parte durante 2016 se ha continuado implementado o mejorando en la plataforma web distintas bases de datos en los que las personas usuarias pueden realizar búsquedas a medida sobre determinadas informaciones y consultar o compartir los resultados obtenidos; en este sentido destacan las nuevas bases de datos dispuestas para dar soporte a la información asociada a los procedimientos administrativos del Imserso dispuestos en su Sede Electrónica, la de Asociaciones de Enfermedades Raras del Creer de Burgos o la reestructuración de la Base de Datos de Normativa del Imserso.

Resaltar que el compromiso del Imserso con la accesibilidad de su plataforma web se ha visto corroborado con las revisiones de accesibilidad efectuadas a lo largo de 2016 y que han vuelto a confirmar que los sitios que la conforman –excepto su Sede Electrónica y «Espacios Colaborativos»- satisfacen los más rigurosos estándares de accesibilidad web sin perjuicio de las excepciones señaladas para determinados contenidos, como por ejemplo muchos de los servidos en formato PDF.

TRÁFICO Y USO DE LA PLATAFORMA WEB EN 2016

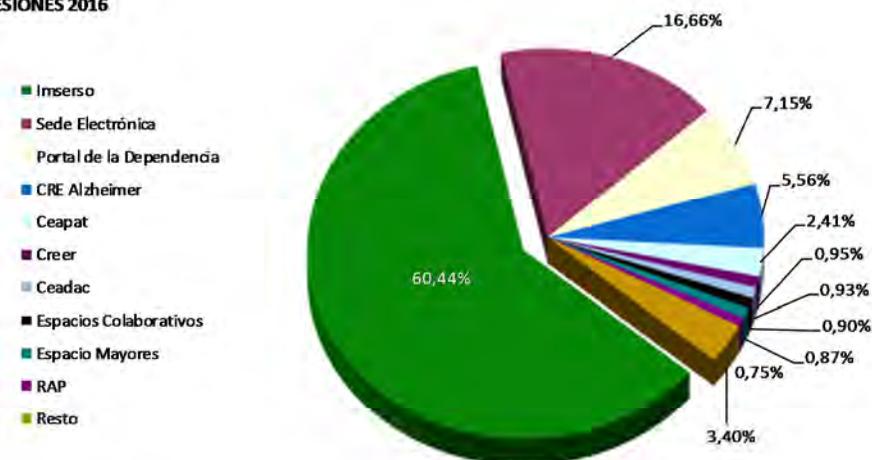
Si bien el conjunto de sitios que conforman la plataforma ha experimentado un leve descenso (1,78%) en el número de sesiones iniciadas respecto a 2015, se constatan incrementos relativos significativos en los espacios web de Ciudades Amigables (64,18%), Envejecimiento Activo Europa (63,69%), Portal de la Dependencia (27,36%), Buenas Prácticas en Servicios Sociales (9,02%), CAMF de Leganés (4,64%), CRE Alzheimer (1,96%) o en la propia página web del Imserso (1,22%); en el lado contrario destacan algunos destacados descensos, como por ejemplo el producido en los «Espacios Colaborativos del Imserso» (51,13%), sustentado fundamentalmente en los cortes producidos en el servicio por los importantes cambios técnicos implementados a los que nos referimos con anterioridad.

En lo que se refiere al número de páginas dispuestas, se han alcanzado en el conjunto de la plataforma los 14.047.377 -un 3,81% menos que en el año anterior-, detectándose, no obstante, aumentos porcentuales en los sitios web de Ciudades Amigables (74,23%), Buenas Prácticas en Servicios Sociales (15,93%), Portal de la Dependencia (10,56%), CRE Alzheimer (10,05%) o el CAMF de Leganés (9,41%). Al igual que para las sesiones, «Espacios Colaborativos del Imserso» ha experimentado un descenso próximo al 44%; la web del Imserso ha registrado un 1,42% menos que en 2015.

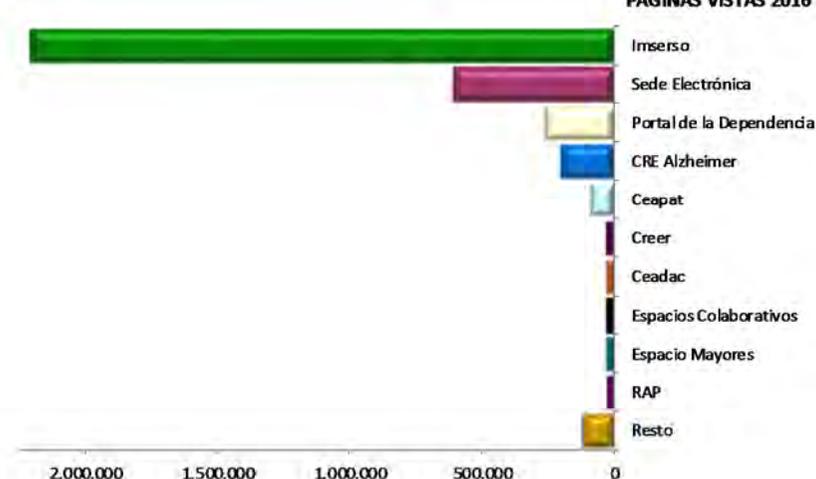
RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2016

	Imserso	Sede Electr.	Portal Depend.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	Creap	CAMF ¹	CRM F ²	Riicotec	RAP	Env. Activo Europa	Ciudades Amigs.	Espacio Mayores	Espacios Colaborativos	60 y Más	Foro iProA	Buenas Prácticas Serv. Sociales
Sesiones	2.209.451	608.934	261.270	87.963	33.836	11.863	203.184	34.695	6.902	6.780	27.610	1.677	27.286	20.525	11.478	31.688	32.829	25.288	1.822	1.353
Usuarios	1.329.833	356.332	203.547	63.845	23.332	7.346	110.253	24.289	5.449	12.162	20.577	1.236	22.593	12.354	6.908	27.245	19.316	22.417	1.322	1.163
Páginas vistas	9.372.013	1.967.002	775.882	343.624	118.423	41.229	726.188	100.529	25.262	44.249	105.117	5.270	59.023	50.147	50.193	80.812	104.165	69.593	3.824	4.832
Páginas/sesión	4,24	3,23	2,97	3,91	3,50	3,48	3,57	2,90	3,66	2,80	3,81	3,14	2,16	2,44	4,37	2,55	3,17	2,75	2,10	3,57
Duración sesión	0:04:12	0:03:53	0:02:33	0:03:16	0:02:47	0:04:23	0:02:48	0:02:15	0:02:31	0:02:06	0:02:37	0:02:37	0:01:26	0:02:02	0:04:07	0:02:04	0:02:28	0:01:34	0:01:24	0:03:37
% de rebote	39,93	41,62	57,61	41,40	52,46	51,95	52,52	62,33	52,27	54,43	50,72	59,45	75,99	53,60	43,86	55,73	58,30	61,05	70,58	43,02
% nuevas sesiones	57,61	56,16	76,83	70,95	67,24	60,64	52,21	68,18	78,70	75,28	73,74	71,44	82,03	87,57	63,37	85,26	53,60	87,92	82,16	67,04
Secc. más visitada	Turismo Imserso	Turismo Imserso	Ciudadanos	Catálogo PA	Preguntas frec.	El Centro	Formación	Contacte	Actualidad	El Centro	El Centro	Directorios	La Revista	¿Qué es...?	Curso online	Buscador	Home Blog CREA	La Revista	Miembros	Catálogo BBPP

SESIONES 2016



PÁGINAS VISTAS 2016



FUENTE: Google Analytics

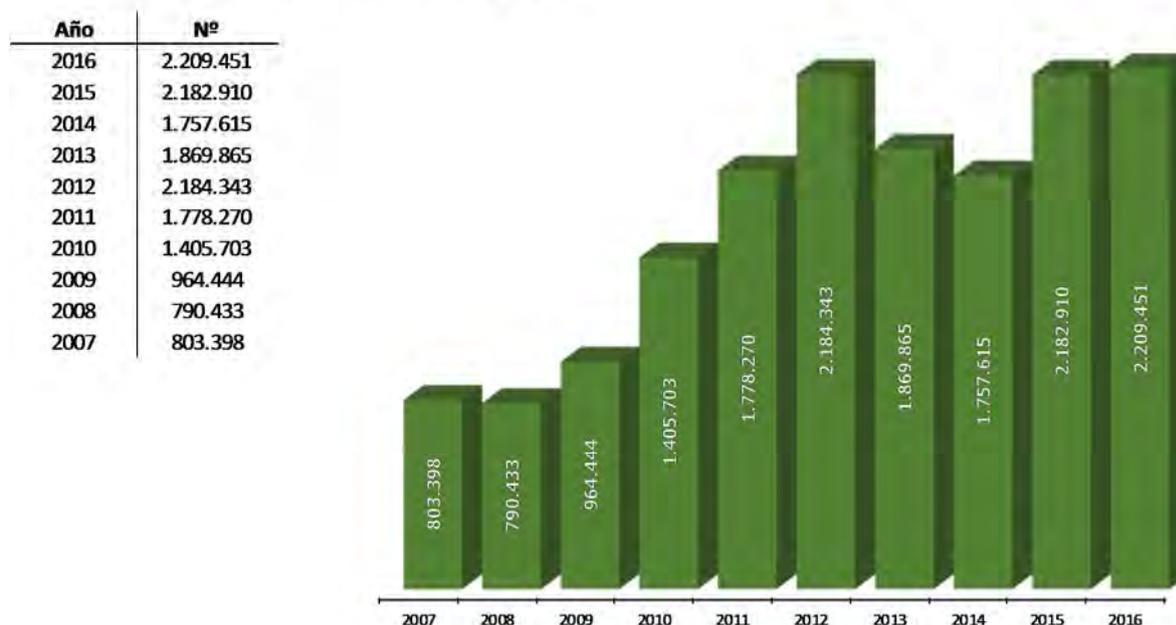
ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

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

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

PÁGINA INSTITUCIONAL DEL IMSERSO

Evolución sesiones por año



La página web del Imserso ha registrado en 2016 un total de 2.209.451 sesiones de página, un 1,22% más que las registradas en 2015, correspondiendo a 1.329.833 usuarios, un 0,81% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado 9.372.013 páginas, un 1,42% menos que en el año precedente.

Excepto para el cuarto trimestre y el mes de marzo, el resto de meses de 2016, y en relación con el año anterior, consignan incrementos en el número de sesiones que oscilan entre el 148,85% de octubre y el 0,29% de abril.

Sesiones mensuales: comparación 2015/2016

Mes	2015	2016	% Δ
Enero	160.639	178.517	11,13%
Febrero	135.268	156.796	15,92%
Marzo	150.768	137.471	-8,82%
Abril	155.802	156.260	0,29%
Mayo	191.484	235.447	22,96%
Junio	120.048	197.066	64,16%
Julio	90.102	93.919	4,24%
Agosto	104.558	114.249	9,27%
Septiembre	203.663	506.813	148,85%
Octubre	203.074	174.046	-14,29%
Noviembre	517.778	142.141	-72,55%
Diciembre	149.726	116.726	-22,04%
Total	2.182.910	2.209.451	1,22%

Junio y septiembre son los meses del año con mayor número de sesiones/visitas al coincidir con el plazo de presentación de solicitudes y la comercialización de los destinos del programa de Turismo del Imsero, respectivamente.

En 2016 la media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imsero ha alcanzado las 6.037 – apenas medio centenar más que en 2015-, concentrándose entre el lunes y el viernes las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana.

En cuanto al promedio de páginas vistas por cada persona usuaria de la web, se alcanzan las 4,24 con una permanencia en el sitio de 4 minutos 12 segundos y con un 57,61% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 39,93%, moderado para este tipo de páginas e inferior en algo más de medio punto sobre el registrado en el año anterior.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 96,35% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de México con un 0,51%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 94,58%, seguida por la catalana con casi un 3%.

En relación con los apartados en los que se estructura la web, los más visitados son, por orden, los correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, 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 se han registrado cerca de 422.000 visitas –un 10% menos que en 2015- y poco más de 1.500.000 páginas dispuestas –un 6% menos que en el año anterior.
- 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 beneficiarios de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.
- Descarga y/o lectura tanto de las publicaciones periódicas del Instituto –«Autonomía Personal», «Sesenta y Más» y «Enlace»-, como de los textos de las publicaciones contempladas en su programa editorial y de los boletines digitales editados por algunos de los Centros del Instituto.

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 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 2016 incluyendo, en su caso, la consulta de trámites.
- El funcionamiento de la Sede Electrónica: requisitos técnicos, certificados admitidos, preguntas frecuentes, soporte a usuarios...
- 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 102.924 solicitudes iniciadas electrónicamente, un 54,43% más que en 2015, suponiendo casi el 36% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en 2016.

Durante 2016 la Sede Electrónica ha recibido 608.934 visitas, un 7,97% menos que en 2015, que corresponden a 356.332 usuarios que han dispuesto 1.967.002 páginas, un 14,03% menos que en el año anterior.

En 2016 la media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 1.664, 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 99,16% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde la Sede se han dispuesto de media algo más de 3 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio cercano a los 4 minutos y con un 56,16% de nuevas sesiones.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

EXPLOTACIÓN:

- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos: Realizados 275 de persona física.
- Gestión oficina de registro de cl@ve.
- Administración plataforma de intermediación.
 - Sede Electrónica: Carga de solicitudes de Turismo en la Sede Electrónica.102.603 anuales.
- Grabación:
 - Programas de Turismo social y Termalismo: 850 Solicitudes.
 - Vacaciones de Discapacitados: 10.635 Solicitudes.
 - Mantenimiento base de datos de hoteles de vacaciones Discapacitados.
- Mantenimiento Pensiones no Contributivas.

Totales Anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios de Ceuta	Beneficiarios de Melilla
Generación de Nominas Anuales.	23.548	32.949
Generación de Nominas de Alquiler Anuales.	88	204
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	579	830
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en RPSP.	1.944	2.712
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos Justicia/ INE.	72	79
Comunicaciones a GISS, para actualizar la Asistencia Sanitaria en el Fichero de Afiliación.	292	346
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas.	23.937	33.741
Declaración Anual, generación de cartas.		
Declaraciones Individuales.	1.987	2.737
Jubilación.	667	686
Invalidez.	930	1.191
Invalidez con Complemento 50%.	168	291
Jubilación derivada de invalidez.	195	508
Jubilación derivada de invalidez con complemento	27	61

Totales Nacionales	Beneficiarios Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas	457.605
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas.	15.108
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones.	615.753
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	12.183
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	90.419
Generación del Modelo 190 anual.	473.254

- Gestión de prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad:
 - Generación de nómina: media mensual 7.998.
 - Actualización de datos.
 - Envío pagos a entidades bancarias y comunicación a la la tesorería general de la seguridad social de los impagos.
 - Generación del Modelo 190 del IRPF anual: 10.171 de declaraciones informativas.
 - Generación del modelo 990 todos los meses: comunicación de discapacitados de Ceuta y Melilla a la agencia tributaria, media anual: Ceuta - 7.798 y Melilla – 10.205.

- Gestión Aplicación Turismo (Hermes) y Termalismo:
 - Preparación aplicación para la nueva temporada.
 - Generación de Remesas de Modificaciones y Cartas: 64.669 Cartas impresas anuales.
 - Carga ficheros de facturas y listados procesados de viajes facturados: 23 ficheros anuales.
 - Carga de solicitudes de Termalismo: 124.727 Solicitudes.
 - Generación de Cartas: 93.788 Cartas.
 - Carga de ficheros de Postcuras (Informe Tratamientos Médicos Recibidos).

- 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.
 - Bases de datos INGRES, ORACLE, POSTGRES.
 - Servidores de aplicación: Jboss, Tomcat, Websphere.
 - Cabinas de almacenamiento.

TRAMITACIÓN EXPEDIENTES:

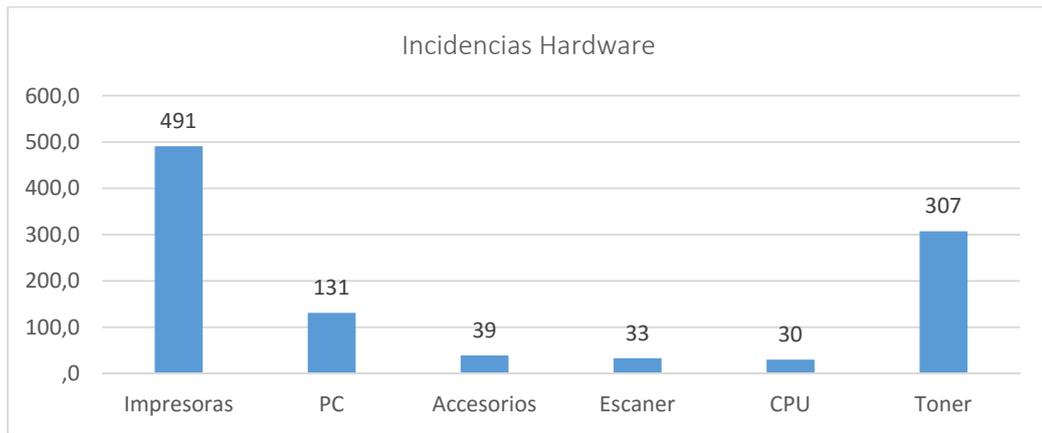
- Tramitación de facturas de los expedientes en curso: 145
- Tramitación de nuevos expedientes: 88

SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

ACTUACIONES EN OFIMÁTICA EN SS.CC.

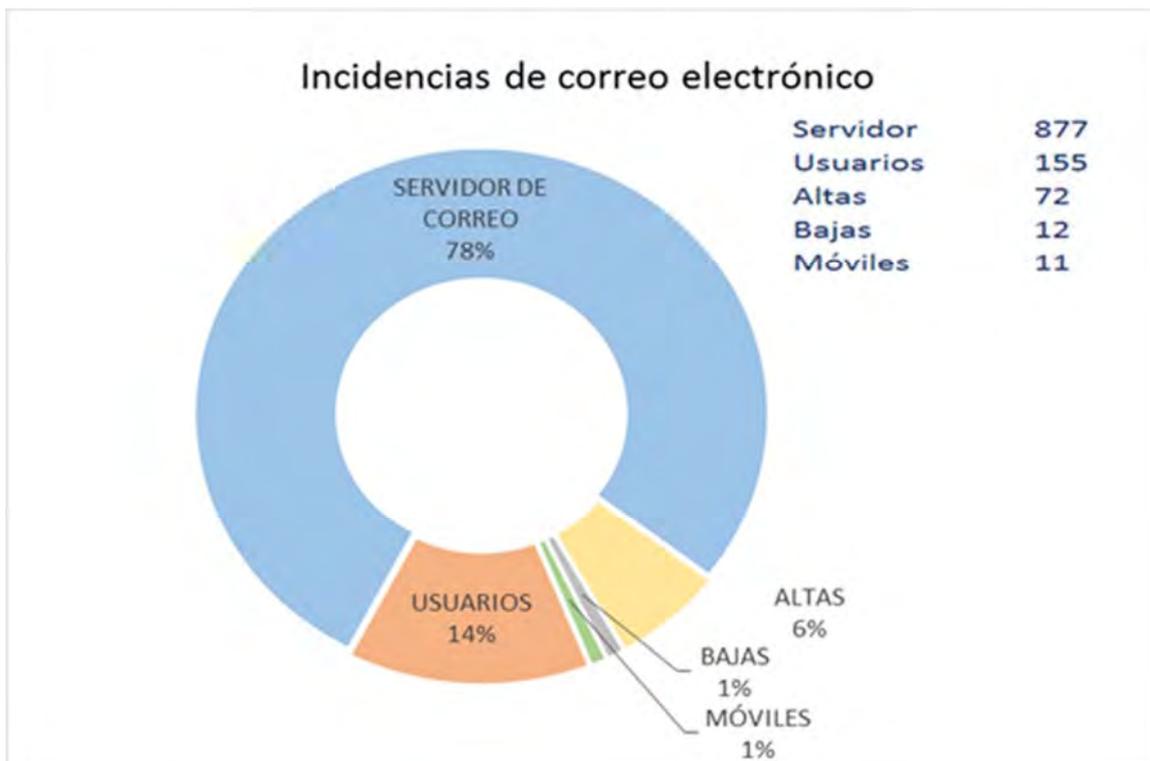


Se destaca la migración de equipos con S.O. Windows XP, Windows 7 y Windows 8.1 a Windows 10 que terminó el 30 de julio. El número total de equipos en SS.CC. fue de 274, se han configurado equipos en Windows 7 o Windows 8 para aplicaciones concretas que no funcionaban en Windows 10.



La última auditoría automática realizada fue de 1.431 PCs y Servidores de SS.CC y de Centros. Se inventariaron 1.626 (además de PCs y servidores, impresoras de red, fotocopiadoras multifunción, y switches).

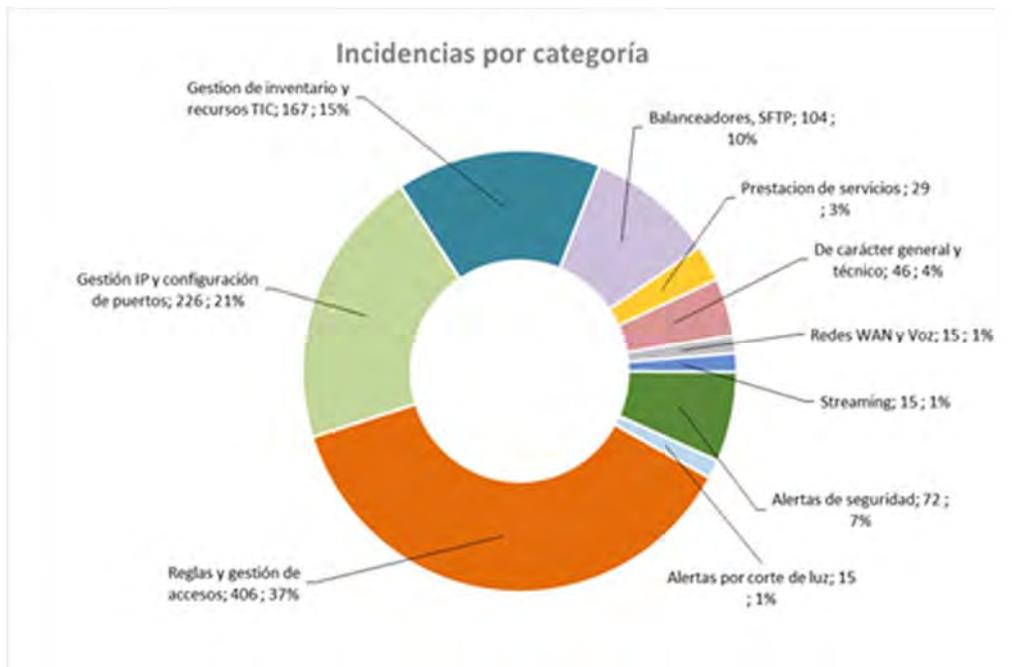
La herramienta de gestión de incidencias ha registrado un total de 3.786 incidencias de las cuales 223 han sido de soporte a centros y además se han atendido 1.200 incidencias telefónicas.



COMUNICACIONES: SEGURIDAD PERIMETRAL, FRONTALES Y RED

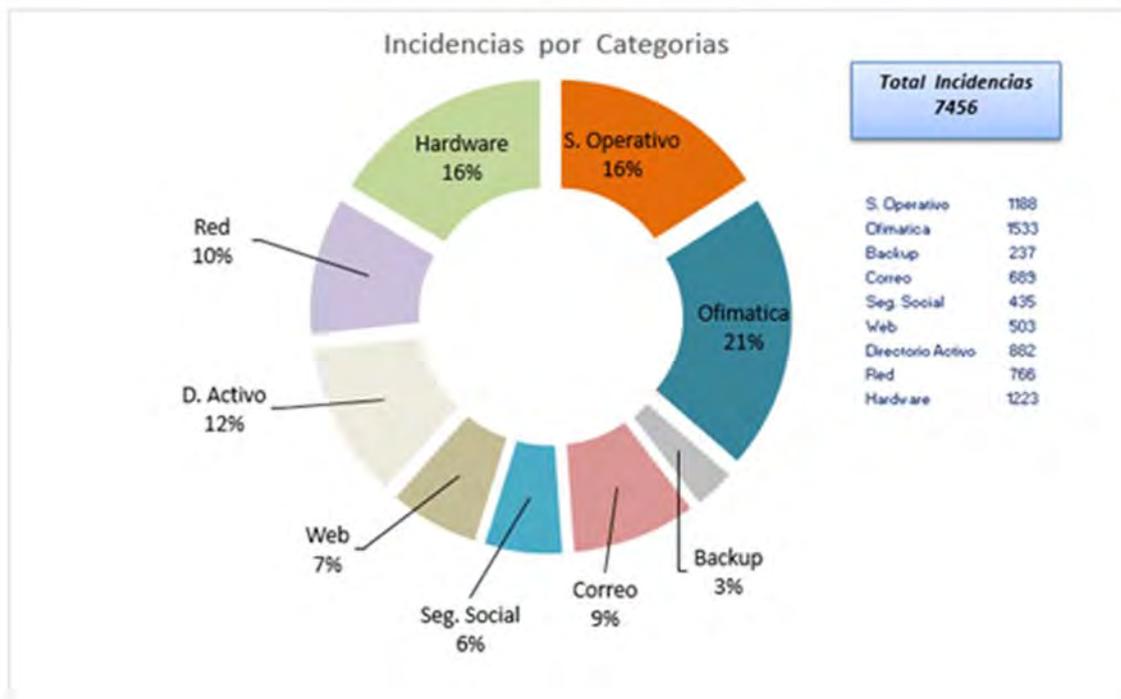


A lo largo del año, la mayor parte de peticiones/incidencias está relacionado con la seguridad perimetral y consultas técnicas. Las actuaciones en la LAN, son configuración de los switches y de mantenimiento preventivo que se han llevado a cabo en los centros.



Se han cambiado todos los cortafuegos de SSCC y de los centros. La mayoría de las alertas de seguridad son de tráfico de internet generado desde la red de invitados en los centros.

ACTUACIONES EN CENTROS



En ambos gráficos se mantiene la dinámica de centros como el CAMF Guadalajara y CREA de Salamanca con un mayor número de incidencias.

Por categorías el mayor número corresponde a Ofimática, sobre todo sobre consultas de herramientas y manejo de programas de Office.

SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

VACACIONES

HERMES (VACACIONES PARA MAYORES):

- Presentación y mejoras del módulo de acceso de los municipios concertados a la aplicación.
- Se restringe el alta de ficheros en función del plazo.
- Se implementa la funcionalidad necesaria para que puedan existir varias empresas adjudicatarias.
- Mejoras en la consulta de procesos (se muestran más datos y de modo más estructurado).
- Se implementa sistema de notificación a las empresas adjudicatarias.
- Modificación de los procesos para la carga de ficheros de Agencias, Poblaciones y Hoteles.
- Las agencias adjudicatarias pueden subir los ficheros a través de la web, evitando así hacerlo por EDITRAN.
- Las agencias adjudicatarias pueden descargar las remesas desde la web.
- Se modifican los servicios web para que consuman y produzcan JSON en lugar de XML.
- Aceptar pdf junto jpg como formato de imágenes de solicitudes.
- Se implementa caducidad en la cookie de autenticación.
- Generación de datos para la realización de encuestas de calidad.
- Se restringe el alta de ficheros en función del plazo.
- Modificación en el sistema de entrega telemática de ficheros.
- Adaptación de los webservices para comunicación con la Sede Electrónica.
- Modificación para permitir múltiples cargas de ficheros de Agencias, Poblaciones y Hoteles.
- Modificación de estadísticas de facturación.
- Mejora del sistema de validación del alta de municipios concertados.
- Modificaciones para el acceso remoto de la empresa de grabación.
- Cambios en el sistema de transformación de solicitudes normales a municipio.
- Preparación del caso de uso de viajes por zona de destino y mes.

TERMALISMO

- Completada la integración de MAVEN dentro del proyecto Termalismo y definición de diferentes perfiles de construcción y generación para diferentes aplicaciones (Termalismo, Terma).
- Adaptación de la aplicación a la nueva versión de FACTURAE v.3.3 para la emisión y gestión de facturas.
- Adaptación del cálculo de facturas y listados de reserva modelo factura a los contratos de 2016 (Facturación por Estancias).
- Soporte usuario de Termalismo: Informes de Post-Cura, Alta / Baja usuarios, nueva empresa de grabación de datos.
- TermalismoWSCClient: creación de un cliente CXF para probar los webservices de Termalismo.
- Soporte usuario explotación y termalismo.
- Pruebas y feedback a empresa de grabación SCN.
- Ajuste periódicos.
- Modificaciones varias (cambios facturación de diciembre, ampliación servicios web...).
- Termalismo-maven: replicación todos los cambios, prueba de proceso de cambio de año, pruebas sobre JRE6.

VIDI (VACACIONES PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

- Migración del método de autenticación de la aplicación adaptándolo al sistema Cl@ve.
- Adaptación del código para que obtenga las propiedades de un fichero externo en la ruta de configuración.
- Adaptación del código para que se conecte adecuadamente al LDAP según las propiedades del fichero de configuración general.
- Subida primera versión maven a producción sobre servidor Tomcat.

PENSIONES

GPNC (GESTIÓN PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS):

- Puesta en producción de la versión GPNC_1.0.9-MAVEN que contiene el cambio de normativa que entró en vigor a partir del 1 de enero de 2016 que supone modificar el procedimiento de cálculo de la cuantía que percibe un beneficiario cuando se produce la condición de concurrencia por trabajo.
- Modificación de los documentos generados en la aplicación consecuencia del cambio de normativa con entrada en vigor el 1 de enero de 2016.
- Puesta en producción de la versión GPNC_1.0.0-MAVEN a la que se han incorporado junto a la resolución de las incidencias definidas por el usuario 20 mejoras detectadas por el equipo de desarrollo la versión final contiene la resolución de 52 incidencias.
- Validación de la versión GPNC_1.2.0-MAVEN esta versión contiene un total de 11 incidencias siendo validada por el equipo de gestión de la aplicación GPNC.
- Incorporación de nuevas pantallas en la aplicación para el tratamiento de fallecidos y su integración con el sistema HADES.
- Creación de la versión GPNC-1.2.1-MAVEN que contiene correcciones relativas a cálculo de propuestas e importes. Se ha incluido un sistema de confirmación de cambio de número de cuenta bancaria del beneficiario.
- Implementación y Validación del Sistema de Gestión de Fallecidos sobre Arquitectura REST desarrollado como nuevo módulo funcional dentro de la aplicación GPNC.
- Modificación de la versión GPNC-1.2.1-MAVEN que contiene correcciones relativas a cálculo de propuestas, revisiones anuales, modificaciones en gestión de solicitudes y búsqueda de tareas.
- Adaptación del código para que obtenga las propiedades de un fichero externo en la ruta de configuración.
- Modificación para que se conecte adecuadamente al LDAP según las propiedades del fichero de configuración general.
- Conexión webservices restful con Hades.

PAGOS_PNC

- Definición y desarrollo de este proyecto que realiza mensualmente la carga automática de los ficheros de PAGOS de Nómina, Nómina de Alquiler e Impagados asociados a la GPNC.
- Implementación bajo tecnología CDI del Sistema de automatización de descarga de Ficheros.
- Conversión de ficheros de Pagos e Impagos.
- Creación de vistas de Gestión de Pagos e Impagos.
- Añadida opción de borrado de pagos.

LISMI

- Adaptación del código para que obtenga las propiedades de un fichero externo en la ruta de configuración.
- Adaptación del código para que se conecte adecuadamente al LDAP según las propiedades del fichero de configuración general.
- Subida versión lismi-1.0.0 en preproducción con corrección de incidencias.
- Pruebas problema con las fuentes de los rpt generados.
- Adaptaciones para nómina en XML.

GESTIÓN ECONÓMICA/ADMINISTRATIVA

SEDE ELECTRÓNICA:

- Creación del modelo de datos UML.
- Creación de estructura de proyecto para JEE7.
- Se implementa la comunicación con el registro presencial InveSicres.
- Se implementa el security-domain contra el EAP7.

- Se implementan servicios REST para ser invocados por el front-end (AngularJS).
- Se implementa la conversión de DTOs a pdf y viceversa.
- Se implementa el servicio de notificaciones vía email.
- Preparación de webservices para comunicación con UCM.
- Elaboración de Casos de Uso.
- Inicio de la programación del caso de uso de alta trámites genéricos.
- Desarrollo del caso de uso de alta de trámites de propósito general.
- Pruebas de persistencia y registro.
- Implementación de sistema automático para incorporación de campos ocultos en plantillas pdf.
- Implementación del trámite genérico.
- Adaptación de las hojas de estilos a la web del Imsero en todos los formularios.

VALIDACLAVE (CL@VE) Y VALIDACERT (FIRMA ELECTRÓNICA):

- Modificaciones en el flujo de información para delegar responsabilidad en los balanceadores de carga.
- Cambios en diseño en los sistemas de identificación.
- Pruebas con nueva Sede
 - módulo de envío de correos.
 - pruebas con nuevos servidores web.
 - pruebas alta disponibilidad.
 - cambios de certificados digitales para comunicaciones seguras.

INVENTARIO:

- Se implementa un proceso para poder incrementar los períodos de vida útil de una subcuenta.
- Programación de nuevos listados.
- Corrección de incidencias en la generación del fichero para el Tribunal de Cuentas.
- Corrección incidencia en la amortización acumulada del ejercicio anterior.
- Adaptaciones en listados para el Tribunal de Cuentas.
- En edición de inventario corrección de incidencia con traspasos y habilitación del campo de descripción.

INMOVILIZADO:

- Creación de nuevos listados.
- Cambios en el formato de los listados.
- Generación de datos de las tablas en Excel.
- Corrección de incidencias en la generación del fichero para el Tribunal de Cuentas.
- Programación de los siguientes casos de uso de listado:
 - documentos por centro y cuenta.
 - resumen por ejercicio y cuenta.
 - resumen general por cuenta acumulado.
- Habilitación para búsquedas de documentos con importes negativos.

BEPED (BASE ESTATAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD):

- Dividir el fichero enviado por el INE.
- Se añaden nuevas validaciones obligatorias.
- Se persisten todos los registros aunque no pasen las validaciones.
- Se genera un fichero de errores cuando se procese el fichero en modo TEST.
- Se implementa la generación de un informe de duplicados para las comunidades autónomas.
- Se modifica el parser XML estándar para que acepte la estructura del XSD.
- Cambios en el programa de extracción de datos para el INE.
- Cambios en el sistema de validación de registros.
- Se remodelan los listados para que recojan las nuevas validaciones.
- Incidencia en puntuación de tercera persona en Melilla.

- Ampliación de los criterios de aceptación de diagnósticos.
- Mejoras en resumen de la vista de resultados de la carga de ficheros.
- Adaptaciones en los conversores de Canarias y Aragón.

GESCEN (GESTIÓN DE RESIDENTES EN CENTROS)

- Subida de una nueva versión que resuelve varias incidencias y contempla cambios en la numeración de expedientes según tipo de centro.

VADIS (VALORACIÓN DEL GRADO DE DISCAPACIDAD)

- Se instala una nueva versión sobre un nuevo servidor en preproducción mejorándose la compatibilidad con GPNC.
- Solución de incidencia en creación de citaciones.

HADES (fallecidos)

- Análisis y desarrollo del proyecto HADES para la gestión automatizada del fichero de fallecidos suministrado por el Ministerio de Justicia.
- Implementación de un Conector SFTP con el Ministerio de Justicia.
- Implementación bajo tecnología CDI del Sistema de automatización de descarga de Ficheros del Ministerio de Justicia.
- Definición y desarrollo de sistema de particionado por comunidad del fichero de Fallecidos.
- Implementación de Servicio REST que expone los datos de Fallecidos a todas las aplicaciones que quieran consumirlo.
- Definición y desarrollo de sistema de particionado por comunidad del fichero de Fallecidos.
- Optimización del chequeo de NIFs contra Pagos.
- Implementación de descarga de ficheros de Justicia mediante apache-camel.
- Nuevo servicio de notificación de errores e incidencias mediante emails.
- Optimización del proceso de carga de ficheros.
- Creación de una vista de administración de ficheros y procesos.

GESTIÓN PRESUPUESTARIA-FINANCIERA

- Realización de cambios para incorporar el cambio de ejercicio.
- Tratamiento de expedientes anulados.

VACANTES IMSERSO

- Modificaciones necesarias para adaptar esta aplicación a los cambios publicados en el BOE de 3 de Febrero de 2016, Resolución de 30 de diciembre de 2015, en relación al concurso específico para la provisión de puestos de trabajo en el Imserso.

FICHERO TECNICO

- Análisis y recopilación de documentación de las dos aplicaciones actualmente existentes relacionadas con el Fichero Técnico (hechas en Ingres y en Cobol) para su posible migración a un entorno Java.

GENERAL:

- Se crea el repositorio SVN y el TRAC de seguimiento para los proyectos Pagos PNC, Fichero técnico, Hades y Presupuestos.
- Se migra el servidor pruldap de 32 bits a un nuevo servidor de 64 bits para poder aprovechar más de 3GB de RAM con Windows.
- Otros: apoyo técnico a otras aplicaciones del lote, soporte a explotación, soporte al usuario, etc.
- Introducción de documentación en la web interna del Área de Informática.
- Mantenimiento de las aplicaciones.

11.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2016 el Área de Régimen Interior ha realizado las siguientes actuaciones:

- Notificación y seguimiento de las goteras que se suceden en Juan de Olías.
- Carga de datos de consumos energéticos en la plataforma del IDEA, y coordinación de diversas cuestiones sobre dicha plataforma con todos los centros del Imsero.
- Colocación de señalética con pictograma de silla de ruedas en las vías de evacuación accesibles del edificio, atendiendo al Plan de Evacuación.
- Adquisición y colocación en la entrada del edificio de SS.CC. de Plano Sinóptico de Braille.
- 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.
- Comienzo de la obra de instalación de una albardilla en tejado del edificio de SS.CC. para solucionar problemas de goteras recurrentes.
- Colocación de un total de 11 barras antipánico en distintas puertas del edificio.
- Obras para reducir la filtración de agua a la Sala 4 (salón de actos) y rellenado del espacio con colocación de piedra blanca.
- Revisión anual de las instalaciones de incendios del edificio. Se han retimbrado 88 BIEs.
- Revisiones anuales obligatorias del Centro de Transformación, Grupo electrógeno y cuadros de baja tensión.
- Actualización del sistema de monitorización del Software centralizado de control del edificio.
- Gestión y control de pagos y consumibles de fotocopiadores y faxes.
- Prórrogas de los contratos de gas, suministro eléctrico, mantenimiento, limpieza y cafetería.
- Elaboración del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato de vigilancia y seguridad.
- De conformidad a lo exigido en el RITE, se han realizado las medidas de calidad de aire ambiental.
- Solicitud a la empresa Iberdrola de los permisos necesarios para la realización de las modificaciones necesarias para acometer en el Centro de Seccionamiento del edificio.
- Seguimiento del contrato centralizado de Comunicaciones, asumiendo toda la gestión administrativa de éste así como la gestión técnica de la telefonía fija y móvil. Ha sido necesario acudir a diferentes reuniones en la calle María de Molina, con personal técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC).
- Comunicaciones a los Centros del Imsero de información relativa a los nuevos contratos centralizados y del IDEA para su coordinación.
- Colocación de zócalo en los rellanos de la planta -1, a los efectos de proteger las paredes.
- Reparaciones y sustituciones de equipos en la instalación de climatización.
- Adquisición de tres proyectores para las salas de reuniones.
- 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 SS.CC., servicio de cafetería y comedor en SS.CC., combustible de vehículos oficiales de SS.CC. y centros del Imsero, 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 papel Programa de Vacaciones, adquisición carpetas cursos, actualización software gestión de espera, pago de impuestos y tributos locales, adquisición de material fungible,... etc. En total 92 expedientes.
- Gestión del Registro General del Imsero, con un importante volumen de entradas y salidas, ventanilla única, Registro Electrónico Común (REC), registro web del Imsero, certificados, notificaciones, facturación y entregas a Correos.
- Gestión del almacén de publicaciones: recepción, preparación, distribución e inventariado de libros, publicaciones, revistas y folletos. Distribución de material para cursos y stands de publicaciones, y actualización a través de la herramienta G-link.
- Gestión del almacén de material: recepción y entrega de pedidos, almacenaje, transporte, entrega de sobres, cartuchos de tóner y papel, embalaje y ensobrado.

- Gestión, mantenimiento y actualización de las bases de datos del aparcamiento, y elaboración de las tarjetas identificativas de vehículos.
- Actualización de los listados de teléfonos fijos (Intranet), móviles y listado visualizado en los terminales fijos.
- Mantenimiento al día del directorio telefónico de la intranet de los SS.CC. del Imserso.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Sustitución de teléfonos móviles corporativos averiados y módems de datos, así como la atención a las incidencias en toda la telefonía fija y móvil.
- 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.
- Contratación de la realización del Proyecto Técnico para la realización de la actualización de la normativa del Centro de transformación y seccionamiento del edificio.
- Destrucción de toda la documentación obsoleta procedente del Archivo General.
- Apoyo y traslado de la documentación referente al Fondo del 11M y Talidomida del almacén al Archivo General de Juan de Olías.
- Acondicionamiento y reubicación de despacho para documentalistas en el edificio del Archivo General de Juan de Olías.
- Gestión de transferencias de documentación de las distintas unidades de los SS.CC. del Imserso al Archivo General de Juan de Olías.
- Gestión de solicitudes y devolución de expedientes y documentos al Archivo General.
- Asfaltado de la rampa de entrada y salida de vehículos del aparcamiento de los SS.CC. del Imserso.
- 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, y que cuentan entre sus fines con la atención a las personas mayores y las personas dependientes, procurándoles los medios necesarios tanto de asistencia técnica como de mantenimiento, para el correcto desarrollo de los actos ofrecidos.
- Durante el año 2016 se han celebrado un total de 447 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 82 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 idiomas e informática para empleados públicos del Imserso.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2016 nuestro Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios, Acuerdos y Protocolos de Generales de Actuación.

Se han analizado un total de 35 proyectos de Convenios. De los que 19 se han tramitado de acuerdo con la normativa vigente, 15 culminaron con su suscripción por los intervinientes y uno anulado por la Unidad Promotora correspondiente.

De los 15 Convenios suscritos, tres han sido formalizados con diferentes Administraciones Públicas. Los 13 restantes se han celebrado con Universidades, Fundaciones, y Entidades de naturaleza privada.

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

Comunidades Autónomas

- 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 C.A. con el SISAAD.

- Convenio con la Comunidad Autónoma de Cataluña, para establecer y regular el procedimiento que posibilite la interoperabilidad del sistema de información de la C.A. con el SISAAD.
- Instituto de Educación Secundaria – Ciudad Escolar- de Madrid, para la realización de prácticas académicas externas.

Universidades

- Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA) para la realización del prácticum del master Universitario en Psicología General Sanitaria.
- Universidad A Coruña (UDC) para la realización de prácticas externas de la Facultad de Fisioterapia.
- Universidad de Burgos, en el proyecto Validación Transcultural de la Escala de Actividades para niños (ASK).
- Universidad Oberta de Cataluña, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad Complutense de Madrid, para la realización de prácticas académicas externas.

Fundaciones y Entidades de naturaleza Privada

- Fundación Bancaria “La Caixa” para el desarrollo de los proyectos del programa de personas mayores en los Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.
- Fundación Pasqual Maragall, para definir el marco de colaboración en cuantas iniciativas, estudios, programas, medidas y acciones que desarrollen conjuntamente para personas que se hallen en situación de fragilidad y/o dependencia, con Alzheimer y otras demencias y sus familias.
- Fundación Iberoamericana de Alzheimer de Cochabamba (FIAC) de Bolivia, para definir el marco de colaboración en cuantas iniciativas, estudios, programas, medidas y acciones que desarrollen conjuntamente para personas que se hallen en situación de fragilidad y/o dependencia, con Alzheimer y otras demencias y sus familias.

Por último, se ha utilizado también la vía convencional para cooperar diferentes Centros del Imserso con Entidades de carácter privado, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Empresa JIG Easy Services, S.L. y el CRMF de Lardero, para la realización de prácticas de formación.
- Colegio Diocesano “Cardenal Cisneros” y el CEADAC, para la realización de prácticas curriculares.
- Cruz Roja Española de Melilla y el Centro Polivalente de Personas Mayores de Melilla, para el desarrollo de prácticas formativas.
- Empresa Irisbond Crowdbonding, S.L. para la cesión de seis equipos Primma a distintos Centros.

Los resultados de toda esta actividad han puesto de manifiesto, un notable 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.

- y, sobre todo, en el último trimestre del año, la falta de desarrollo reglamentario de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público que ha provocado una dilación en la obtención de las autorizaciones preceptivas superior, en algún caso, a los cuatro meses.

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 y 2015.

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 2015, y 2016, habiendo concluido la incorporación de todos los instrumentos en los registros estatales.

11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2016.

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	23	0
Desistidas	2	0
Sentencias Favorables	3	0
Sentencias Contrarias	0	0
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Formalización	3	3
Sentencias Favorables	2	1
Sentencias Desfavorables	0	0
Recursos Pendientes	0	2
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	17	0
Sentencias Favorables	1	0
Sentencias Desfavorables	0	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. Normativos, Resoluciones y Convenios de Colaboración	35
Contratación	373
Personal	45
Otras materias	122
TOTAL	575

OTRAS ACTUACIÓN CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	115
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	19
- Sentencias	3
Asistencia a Mesas de Contratación	65