

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 del Imsero 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 2015, se atendieron 402.108 llamadas telefónicas, y 30 llamadas a través del Canal Auditivo, se contestaron a 47.756 correos electrónicos, la Oficina de Información atendió tanto de forma Presencial como Telefónica 9.284 personas y se han realizados 48 Actuaciones entre Stand, Inserciones en Revistas Externas y Campañas Diversas, 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 2015.

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
3.401	5.883	402.108	47.756	459.148

MES	LLAMADAS CALL CENTER ENTRANTES, 2015				
	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %	ABANDONADAS NÚMERO	ABANDONADAS %
Enero	38.027	37.270	98,00%	757	2,00%
Febrero	33.759	32.979	97,68%	780	2,32%
Marzo	43.237	42.319	97,87%	918	2,13%
Abril	39.642	38.567	97,28%	1.075	2,72%
Mayo	35.712	4.582	96,83%	1.130	3,17%

LLAMADAS CALL CENTER ENTRANTES, 2015					
MES	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %	ABANDONADAS NÚMERO	ABANDONADS %
Junio	17.395	16.921	97,27%	474	2,73%
Julio	17.504	17.255	98,57%	249	1,43%
Agosto	26.446	25.855	97,76%	591	2,24%
Septiembre	44.253	43.554	98,42%	699	1,58%
Octubre	40.126	39.385	98,15%	741	1,85%
Noviembre	81.554	60.743	74,51%	20.785	5,49%
Diciembre	12.804	12.678	99,04%	122	0,96%
TOTAL	430.459	402.108	93,42%	28.321	6,58%

CALL-CENTER- Llamadas a través del Canal Auditivo

CALL-CENTER CANAL AUDITIVO 901 109899	Nº Llamadas Entrantes	Nº Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
	30	30	0

CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS CALL CENTER		
TEMÁTICA	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	241.042	59,95%
Programa de Termalismo	136.383	33,92%
Prestaciones, subvenciones y PNC`S	12.523	3,10%
Autonomía Personal y Dependencia	5.787	1,44%
Otros	4.409	1,10%
Centros y Direccionadas Otros	1.964	0,49%
TOTAL	402.108	100%

LLAMADAS CALL CENTER CONTESTADAS POR CC.AA. ANUAL 2015		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
ANDALUCÍA	40.036	9,96%
ARAGÓN	10.776	2,68%
ASTURIAS	10.140	2,53%
BALEARES	5.035	1,26%
CANARIAS	11.649	2,90%
CANTABRIA	4.651	1,16%
CASTILLA - LA MANCHA	7.949	1,90%
CASTILLA Y LEÓN	16.512	4,11%
CATALUÑA	58.418	14,53%
COMUNIDAD VALENCIANA	23.714	5,90%
EXTREMADURA	6.056	1,51%
GALICIA	20.604	5,13%
LA RIOJA	2.665	0,67%
MADRID	58.149	14,47%
NAVARRA	5.615	1,40%
PAÍS VASCO	21.566	5,37%
MURCIA	4.199	1,05%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	94.374	23,47%
TOTAL	402.108	100,00%

CONSULTAS BUZÓN IMSERSO

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	3.273	3.273
Febrero	2.393	2.393
Marzo	3.053	3.053
Abril	4.368	4.368
Mayo	4.548	4.548
Junio	2.139	2.139
Julio	2.201	2.201
Agosto	2.722	2.722
Septiembre	4.746	4.746
Octubre	3.332	3.332
Noviembre	12.109	12.109
Diciembre	2.872	2.872
TOTAL	47.756	47.756

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO		
TEMÁTICA CONSULTADA	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	32.141	67,31%
Programa de Termalismo	12.265	25,69%
Centros y Direccionadas	775	1,63%
Autonomía Personal y Dependencia	421	0,89%
Prestaciones, subvenciones y PNC`S	364	0,73%
Otros	1.790	3,75%
TOTAL	47.756	100%

ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

Inserción de información en Revistas externas especializadas en envejecimiento y dependencia (Noticias, Artículos y Reportajes Referentes al Imserso):

Revistas:

- “Entre Mayores”: 6
- “Madurez Activa”: 3
- “Plus es Más” Grupo Bayard: 5
- “Balance de la Dependencia” : 3
- “Senda para Gente Activa”: 5
- Revista Médica (Grupo Sanitario 2000): 4

Participación en las ferias:

- Participación en la XV Feria de Mayores de Extremadura (Días 26/01 al 01/02).
- Participación en el V Congreso Internacional Dependencia y Calidad de Vida (Días 10 y 11 de marzo).
- Participación en la XV Feria Internacional de Turismo Termal (Días 24 al 26 de septiembre).
- Día Internacional de las Personas Mayores (1 de octubre).
- Salón del Ocio, Servicios y Actividades para Personas Mayores (Días 16 al 18 de octubre).
- Participación en la XIX Feria Internacional del Turismo (INTUR) (Días 26 al 29 de noviembre).

Quejas y Sugerencias: 9

Registro Electrónico: 3

Portal de la Transparencia: 3

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imserso ha alcanzado en 2015 un total de 28 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 cinco 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/o usabilidad, el hecho más significativo acontecido en 2015 fue, sin lugar a dudas, la publicación a finales de abril de los nuevos estilos y funcionalidades de la página web del Imserso como matriz de su plataforma, y que fueron presentados oficialmente por su Director General en los Servicios Centrales del Instituto el 26 de mayo.

La nueva web del Imserso es la 6ª versión desde su aparición en Internet a mediados de la década de los 90 del siglo pasado. Tomando como pauta general de su diseño la sencillez en la localización de la información, la nueva página incorpora importantes cambios en el diseño de la misma -más atractivo y funcional que el preexistente-, intentando con ello mejorar la labor de comunicación institucional.

Entre mayo y diciembre de 2015 se procedió al despliegue progresivo de los nuevos estilos y funcionalidades en todos los sitios que conforman la plataforma web corporativa del Imserso, excepto su Sede Electrónica y, por haberlo sido con anterioridad y dada su especialidad, los de las revistas «Autonomía Personal» y «60 y más».

Por otra parte durante 2015 se ha continuado mejorando o implementado 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 composición del Consejo Estatal de las Personas Mayores, la asociada con los documentos y publicaciones del Ceadaac o la de Buenas Prácticas en Servicios Sociales. Asimismo se ha implementado en el visor flash del Instituto el visionado en línea de las newsletters del CRE Alzheimer de Salamanca y del Creer de Burgos.

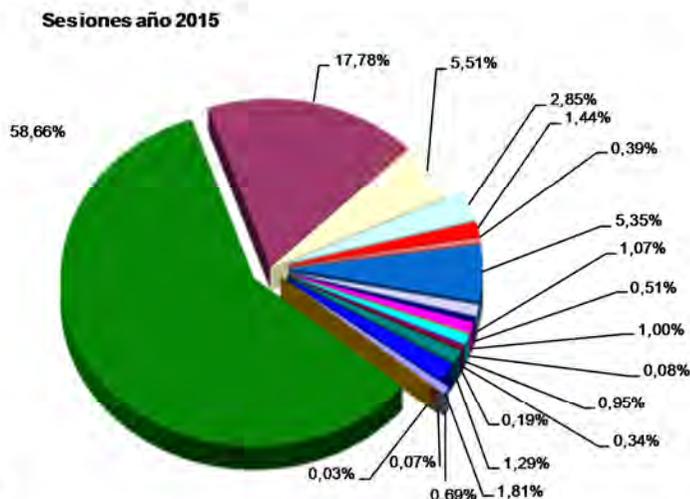
Resaltar que el compromiso del Imserso con la accesibilidad de su plataforma web se ha visto corroborado con las revisiones trimestrales de accesibilidad efectuadas a lo largo de 2015, y que han vuelto a confirmar que los sitios que la conforman satisfacen las estrictas pautas de accesibilidad web en sus máximos niveles.

En el siguiente cuadro se recogen desagregados los resultados más significativos de las 3.721.578 sesiones registradas –un 23,08% más que en 2014- y las 14.604.367 páginas dispuestas por las personas usuarias de la plataforma web corporativa en 2015, -un 17,47% más que en el año anterior-, analizándose en detalle en apartados posteriores el uso y tráfico de los sitios web del Imserso y de su Sede Electrónica.

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2015

	Imserso	Sede Electr.	Portal Depend.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer.	CRE Enf. Raras	CAMF ¹	CRMF ²	Riicotec	RAP	Env. Activo Europa	Ciudades Amigs.	Espacio Mayores	Espacios Colaborativos	60 y Más	Foro iProA	Buenas Prácticas Serv. Sociales
Sesiones	2.182.910	661673	205.135	106.067	53.680	14.534	199.274	39.711	18.845	37.107	2.943	35.516	12.539	6.991	47.865	67.178	25.739	2.630	1.241
Usuarios	1319.199	391833	151927	76.764	40.295	10.028	115.722	29.513	13.233	28.105	2.263	29.552	7.577	4.225	28.925	39.720	22.806	1.903	750
Páginas vistas	9.506.677	2.288.090	701.794	395.460	154.464	47.925	659.890	113.189	54.212	138.071	10.083	74.022	57.544	28.809	104.050	135.629	75.120	5.170	4.188
Páginas/sesión	4,36	3,46	3,42	3,73	2,88	3,30	3,31	2,85	2,88	3,72	3,43	2,08	4,59	4,12	2,17	2,76	2,92	1,97	3,36
Duración sesión	0:04:09	0:03:56	0:02:58	0:03:08	0:02:14	0:02:53	0:02:41	0:02:12	0:02:10	0:02:34	0:02:53	0:01:22	0:02:09	0:03:30	0:01:32	0:01:50	0:01:47	0:01:44	0:02:59
% de rebote	40,56	39,95	54,04	47,63	63,20	57,26	56,31	63,56	56,56	54,32	59,63	75,58	55,23	48,66	67,67	63,52	57,28	69,89	41,66
% nuevas sesiones	57,66	56,46	72,60	70,46	73,40	67,47	56,35	72,56	69,07	74,36	75,26	82,28	79,38	71,25	84,28	57,38	87,08	83,50	76,15
Secc. más visitada	Turismo Imserso	Turismo Imserso	SAAD	Catálogo PA	Preguntas frec.	El Centro	Formación	El Centro	El Centro	El Centro	Conv.-reun.	La Revista	¿Qué es...?	¿Qué es la Red...?	Document.	Home Blog CREA	La Revista	Miembros	Catálogo BBPP

- Imserso
- Sede Electr.
- Portal Depend.
- Ceapat
- Ceadac
- CRE DisDep
- CRE Alzheimer.
- CRE Enf. Raras
- CAMF¹
- CRMF²
- Riicotec
- RAP
- Env. Activo Europa
- Ciudades Amigs.
- Espacio Mayores
- Espacios Colaborativos
- 60 y Más
- Foro iProA
- Buenas Prácticas Serv. Sociales



FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

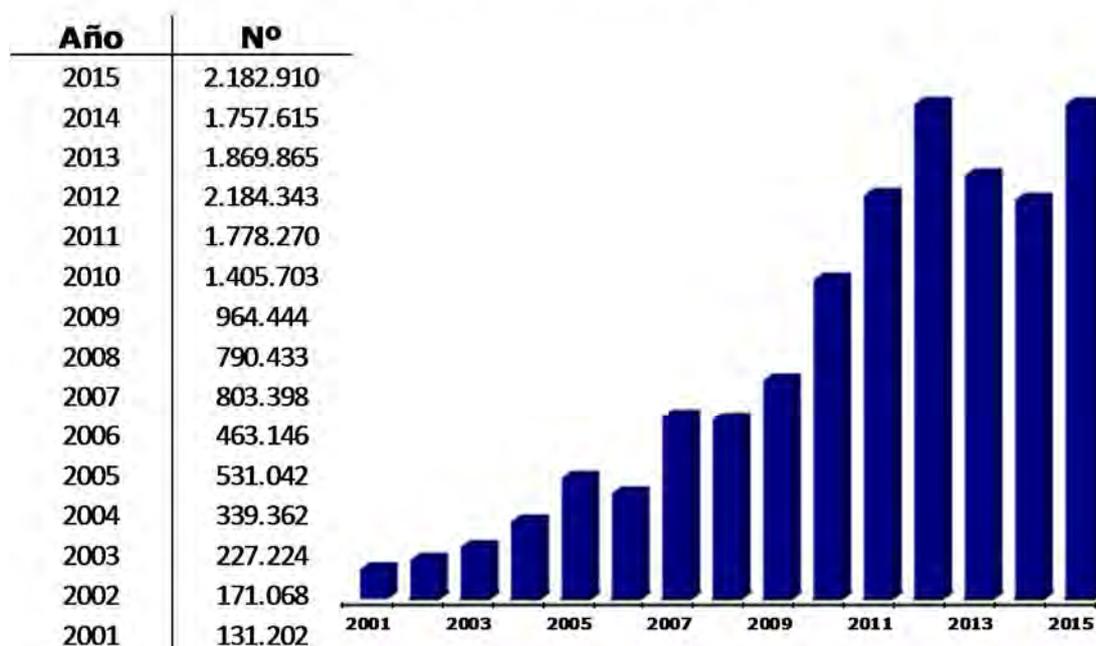
¹ Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

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 2015 un total de 2.182.910 sesiones de página, un 24,20% más que las registradas en 2014, correspondiendo a 1.319.199 usuarios, un 13,99% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado 9.506.677 páginas, un 15,58% más que en el año precedente.

Evolución sesiones por año



Excepto para septiembre, todos los meses de 2015, y con relación al año anterior, consignan incrementos en el número de sesiones que oscilan entre el 325,30% de noviembre y el 0,12% de junio.

Sesiones mensuales: comparación 2014/2015

Mes	2014	2015	% Δ
Enero	139.461	160.639	15,19%
Febrero	120.076	135.268	12,65%
Marzo	133.570	150.768	12,88%
Abril	142.083	155.802	9,66%
Mayo	177.927	191.484	7,62%
Junio	119.904	120.048	0,12%
Julio	82.581	90.102	9,11%
Agosto	87.314	104.558	19,75%
Septiembre	360.436	203.663	-43,50%
Octubre	168.236	203.074	20,71%
Noviembre	121.743	517.778	325,30%
Diciembre	104.284	149.726	43,58%
Total	1.757.615	2.182.910	24,20%

Noviembre y diciembre son de los meses del año con mayor número de sesiones/visitas, al coincidir con el plazo de presentación de solicitudes para los programas de Turismo y Termalismo del Imserso para la temporada 2016, respectivamente.

En 2015 la media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imserso ha alcanzado las 5.981 mil ciento sesenta y cinco más que en 2014, 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 4,36 con una permanencia en el sitio de algo más de 4 minutos y con un 57,66% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 40,56%, moderado para este tipo de páginas e inferior en algo más 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 95,83% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de México con un 0,61%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 94,18%, seguida por la catalana con casi un 3%.

Los apartados más visitados de la web, obviando su página de inicio, son las correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, El Imserso, Motor de búsqueda, Documentación y Prestaciones y Subvenciones.

Entre los contenidos más solicitados se señalan los siguientes:

- En primer lugar y de forma muy destacada la relativa a los programas de Turismo y Termalismo del Imserso, destacando 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 Imserso y de turismo y termalismo para personas con discapacidad.
- Centros dependientes del Imserso, en concreto, los 5 Centros de Referencia Estatal en funcionamiento, los 5 CAMF y la de los 6 CRMF; en su conjunto se han registrado cerca de 470.000 visitas y casi 1.600.000 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 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 Y REGISTRO ELECTRÓNICO DEL IMSERSO

La sede y el registro electrónico del Imserso, en <https://sede.imserso.gob.es>, se constituyen como el núcleo central de comunicación jurídica por medios electrónicos de la Entidad con la ciudadanía en aquellas materias que le competen.

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 2015 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...

La gestión por la Sede Electrónica de los tres procedimientos de alto impacto responsabilidad de la Entidad, en concreto, Turismo y Termalismo a nivel estatal, y Dependencia, circunscrito a las ciudades de Ceuta y Melilla, ha alcanzado las 66.649 solicitudes iniciadas electrónicamente, suponiendo el 11,50% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en 2015 para el conjunto de los procedimientos dispuesto en la Sede, casi cuatro puntos menos que en 2014.

Durante 2015 la Sede Electrónica ha recibido 661.673 visitas, un 21,42% más que en 2014, que corresponden a 391.833 usuarios que han dispuesto 2.288.090 páginas, un 33,62% más que en el año anterior.

En 2015 la media diaria de visualizaciones de la sede ha alcanzado las 1.813, 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 99,08% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde la Sede se han dispuesto de media cerca de 4 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio cercano a los 4 minutos y con un 56,46% de nuevas sesiones.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

ACTUACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

HERMES:

- Presentación y mejoras del módulo de acceso de los municipios concertados a la aplicación.
- Mejora del rendimiento del proceso de duplicación de solicitudes.
- Listados: uso del contexto de persistencia y transacción de los procesos.
- Modificaciones en los servicios web para la sede electrónica.
- Los municipios pueden gestionar su propia información.
- Implementada transformación de solicitud normal a municipio.
- Corregidos errores en la validación de documentos de identificación duplicados.
- Mejorada búsqueda por DNI en viajes facturados.
- Adaptación de la aplicación para trabajar con varias empresas adjudicatarias.
- Modificación de los procesos para la carga de ficheros de Agencias, Poblaciones y Hoteles.
- Adaptación de los programas para contemplar y controlar la categoría de los hoteles según se pide en los nuevos pliegos.
- Preparar proyectos en JBDS 8.1 para correr en EAP 6.3.
- Implementar tecnología *push* en el monitor de listados.
- Modificación de los procesos para la carga de ficheros de viajes.
- Nuevo listado de estancias por categorías en hoteles.
- Programas para la descarga online de las remesas para las empresas adjudicatarias.
- Realización de programas para dar información al Tribunal de Cuentas.

INVENTARIO:

- Análisis de los casos de uso de la migración.
- Comienzo de la programación de los casos de uso.
- Implementación de contador de sesiones web.
- Añadida funcionalidad para la revocación del proceso de amortización anual.
- Añadidos periodos de vida útil en las subcuentas.
- Incorporada posibilidad de eliminación de históricos.
- Creado el programa para la generación del fichero de bajas para Tribunal de Cuentas.
- Nuevos listados para las tablas auxiliares.
- Modificación listado de bajas.
- Correcciones en el modelo de datos.
- Creación de un nuevo rol de consulta.

ANTICIPOS:

- Migración datos desde ingres a postgresql.
- Generación estructura proyecto.
- Implementación edición inventario.
- Cambios en el modelo de datos.
- Habilitación de edición y consulta de anticipos.
- Programa para generación de históricos.
- Mantenimiento de tablas auxiliares.
- Activación de Hibernate Envers para control de cambios.
- Creación del programa para cambio de ejercicio.
- Despliegue en preproducción para pruebas finales de los usuarios.

INMOVILIZADO:

- Corrección modelo de datos.
- Migración datos desde ingres a postgresql.
- Generación estructura proyecto.
- Implementación edición inventario.
- Modificación del estereotipo regexp.
- Inclusión de registros de las cuentas receptoras mayores.
- Creación del programa de selección de ejercicio.
- Cambios en el modelo de datos.
- Programas de alta y mantenimiento de tablas auxiliares.

BEPED:

- Inclusión de nuevos códigos de discapacidades en las tablas.
- Programación de nuevos mensajes de error.

EVOLUCIÓN DEL FRAMEWORK DE DESARROLLO:

- Implantación de CDI-WELD.

ASI - GESCEN

- Redefinido el pool de conexiones a la base de datos que utilizan ambos proyectos.
- Modificada y mejorada la configuración para evitar bloqueos por falta de memoria.
- Confección y generación del informe de auditoría correspondiente a un CAMP.

LISMI

- Corregidas distintas incidencias incorporando nuevas validaciones dentro de los procesos de alta y modificación de solicitantes, modificación de menú de opciones, se han incorporado nuevas funcionalidades como la generación de ifiweb.

- Análisis y desarrollo de la nueva funcionalidad correspondiente a la generación anual del fichero de comunidades 190 por cambio de normativa vigente a partir del 1 de enero de 2016.

VMIN

- Sustitución de los mecanismos de seguridad de la aplicación sustituyendo el mecanismo de validación por certificado.

GPNC

- Se ha cerrado y desplegado la versión o GPNC_1.0.0-Maven que contiene la resolución de 58 incidencias.
- Análisis y desarrollo de la nueva funcionalidad de cálculo de la cuantía que percibe un beneficiario cuando se produce la condición de concurrencia por trabajo requerida por el cambio de normativa a partir del 1 de enero de 2016.
- Soporte y seguimiento a los procesos de revalorización anual.

TERMALISMO

- Desarrollo de nueva funcionalidad para facturas electrónicas.
- Migración de CVS a SVN.
- Modificación del cálculo de facturas para su adaptación a FACTURA-E v.3.1 para modelos de facturas v.3.2 y FACTURA-E v.3.2 y modelos v.3.2.1.
- Análisis y modificación del tratamiento de transacciones anidadas.
- Pruebas y carga de ficheros de carga masiva de solicitudes con la nueva empresa.
- Revisión de los procedimientos de validación tras la carga anterior.
- Se modifica la estadística de solicitudes dadas de alta por balnearios para desglosarlo por meses.
- Se ha creado la arquitectura Maven:
 - Replicación de cambios anteriores.
 - Pruebas de procesos masivos.
 - Revisión pantallas de la aplicación, debido a los cambios en las transacciones y otros errores debido a la versión de HIBERNATE.
- Estudio de cómo se podría implementar y en qué afectaría la inclusión de hijo con discapacidad en las solicitudes según BOE de 10 de agosto de 2015, Orden SSI/1688/2015, de 30 de julio, por la que se regula el Programa de Termalismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- Adaptación a los cambios del BOE de 10 de agosto de 2015, Orden SSI/1688/2015, de 30 de julio, por la que se regula el Programa de Termalismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales: Modificación del sistema de validación de expedientes.
- Incorporación de campos nuevos en los ficheros de cargas de solicitudes y adaptación de las pantallas de expediente e informe médico.

VALIDACLAVE

- Desarrollo de una nueva aplicación ValidaClave para usar el sistema Cl@ve para la autenticación en las aplicaciones.

ACTUACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

Explotación:

- Coordinación con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para la puesta en marcha de servicios horizontales:
 - SCSP, para la sustitución de Certificados en papel.
 - Cl@ve, para la identificación, autenticación y la firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.
- Embla (Seguimiento y tramitación de expedientes).
- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Mantenimiento del Listín Telefónico.
- LISVA (Impresión diferida).

- Registro Invesicres
- Intranet.- Seguimiento técnico
- Sede electrónica.- Seguimiento técnico
- WEB Corporativa.- Seguimiento técnico
- Pensiones no contributivas
- Vacaciones Tercera Edad
- Vacaciones de Discapacitados
- Termalismo
- Gestión de Nóminas PNC
- Gestión de LISMI

Sistemas:

- Reorganización Sistema VNX 5300 en Vaguada
- Control y optimización de las bases de datos: Ingres, Oracle, Postgress.
- Administración de los Sistemas Solaris, Aix, Editrán y Websphere.
- Gestión y control de accesos.
- Instalación y modificación de aplicaciones.
- Apoyo a la transición del mantenimiento de las aplicaciones de la Dependencia.
- Mantenimiento infraestructura que da servicio a la Sede Electrónica y a la Web corporativa.
- Seguimiento y Desarrollo de los procedimientos para unificación.
- Certificados de Funcionarios y Tarjetas de Control de Accesos y Presencia.
- Actualización de Certificados Corporativos.

En esta área se ha iniciado la tramitación de 126 Expedientes de contratación TIC.

ACTUACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

- Seguimiento y actuación en el lote 3 del Concurso de Comunicaciones del Imsero.
- Seguimiento y actuación en el lote 4 del Concurso de Comunicaciones del Imsero.
- Seguimiento y actuación en el lote 5 del Concurso de Comunicaciones del Imsero.
- Coordinación con los adjudicatarios del lote 6 del Concurso de Comunicaciones del Imsero.
- Colaboración con los adjudicatarios del lote 2 en la configuración del correo en teléfonos móviles.
- Configuración de dispositivos móviles.
- Auditoria automática de 1.518 Pcs y Servidores de SS.CC y de Centros y 1.750 elementos inventariados.
- Instalación de aplicativos en servidores para auditorías de acceso a D.A. y Servidor de ficheros.
- Cambio y/o instalación de 119 ordenadores por averías reiteradas o cambio programado.
- Reparación 173 errores producidos con aplicaciones soportadas en SS.CC y Centros.
- Actuación en averías y/o altas en 235 incidencias de correo electrónico.
- Instalación de 77 aplicaciones para usuarios.
- Reparación 104 errores producidos en el S.O.
- Actuación en 16 ocasiones con problemas de virus.
- Reparación de 237 errores de acceso a Red.
- Reparación de 994 impresoras.
- Cambio de 10 impresoras.
- Actualización de 270 contraseñas caducadas y expiradas.
- Reparación de 61 averías de acceso a Internet.
- Reparación de 21 averías de programa de Office (versiones 2010 y 2013).
- Reparación y/o ajuste de 30 pantallas.
- Reparación, cambio o configuración de 20 teclados.
- Reparación y/o ajuste o cambio de 4 ratones.
- Reparación y/o configuración de 19 dispositivos (scaners, plotters, etc.).

- Reparación de 5 averías en las propias CPUs.
- Actuación en 133 ocasiones con errores varios de software.
- Asesoramiento telefónico e intervenciones remotas a Centros del Imsero en 699 ocasiones.
- CAU telefónico al personal de SS.CC. y de los Centros en una estimación de 668 llamadas.
- Averías Gestionadas por el CAU no siendo propias de este servicio 130.

11.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2015 el Área de Régimen Interior ha realizado las siguientes actuaciones:

- Pintado de la puerta del garaje del edificio de Juan de Olías.
- Notificación y seguimiento de las goteras que se suceden en Juan de Olías.
- Destrucción de todas las cintas VHS obsoletas que permanecían en Biblioteca.
- Reparación de la puerta automática de la puerta principal.
- Pintado de paredes y techos de diversos baños, pasillos de sótanos, almacenes y cuartos técnicos de la planta -1 y -2.
- Adecuación de los cuadros de mando y control de la caseta de parking y conexionado de éstos con el cuarto de consola colocándose un volumétrico de seguridad en la caseta.
- Actualización del sistema de gestión de alarmas del CPD de respaldo.
- Carga de datos de consumos energéticos en la plataforma del IDAE.
- Aplicación de productos fitosanitarios en los jardines (árboles, arbustos y plantas), así como en las praderas.
- Reparación del motor de extracción del cuarto de calderas.
- Reparación y mejoras de la instalación de iluminación exterior del edificio.
- Sustitución del contador de Gas Natural y del contador de energía eléctrica.
- Adecuación de la señalética de la planta tercera del edificio. Realización y colocación de la señalética de evacuación de emergencia del edificio, atendiendo al Plan de Evacuación.
- Revisión de las instalaciones de detección y extinción de incendios del local de la calle Juan de Olías y del CPD de respaldo.
- Reparaciones de urgencia, realizadas fuera de horario, por averías en la instalación eléctrica del CPD de respaldo.
- Trabajos específicos para la resolución de algunas filtraciones de agua a través de la estructura acristalada del plano inclinado.
- Pintado de la valla exterior perimetral, los mástiles y las puertas del parking y postes de las cámaras exteriores de seguridad.
- Alojamiento y acondicionamiento de salas para grupos de auditores.
- Colocación de una barra antipánico, que no existía, en la puerta de salida de emergencias y evacuación del salón de actos.
- Eliminación de la instalación de riego y césped de la zona derecha de la puerta principal para reducir la filtración de agua al salón de actos (que está debajo), rellenando estos espacios con piedra blanca.
- Colocación de perfiles para mejorar la seguridad de la estructura de las mamparas de la sala de espera de la planta -0.
- Colocación de un equipo de sonido nuevo en la sala 3, para disponer de más salidas de audio y colocar en los próximos meses un bucle coclear.
- Realización de limpiezas extraordinarias, no contempladas en el plan de trabajo ordinario, horas que se han realizado solicitando a la empresa de limpieza el uso de la bolsa de trabajo de horas extra.
- Limpieza e higienización de los conductos de ventilación y climatización del edificio.
- Sustitución de las poleas de los mástiles de las banderas exteriores por poleas especiales, para que no se salgan las cuerdas.
- Revisión anual de las instalaciones de incendios del edificio. Se han retimbrado 88 BIEs.
- Ampliación de las señales de control del funcionamiento del CPD de respaldo, colocando una sonda de control en el SAI nuevo.

- Revisiones anuales obligatorias del Centro de Transformación, Grupo electrógeno y cuadros de baja tensión.
- Realización de la O.C.A. de los ascensores, subsanando las deficiencias encontradas.
- Actualización del sistema de monitorización del Software centralizado de control del edificio.
- Reparación de diversos problemas que daban los relojes de fichaje de la entrada el edificio.
- Sustitución de la impresora de los tickets de comida por mal funcionamiento.
- Revestimiento de la barra de cafetería, así como sustitución del suelo de la entrada con los correspondientes rodapiés.
- Apoyo para el traslado de la documentación del Programa de Turismo a varias salas de reuniones y almacén.
- Adquisición de un router wifi para la sala de juntas del secretario general.
- Reparación de una máquina de aire acondicionado de refrigeración autónoma (reparación que se ha realizado en garantía con la empresa Daikin).
- Desplazamiento a Guadalajara para dar apoyo técnico en el mantenimiento del edificio.
- Adquisición y gestión para la colocación de nuevos puntos de datos (junto con el personal de Informática).
- De acuerdo 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.
- Finalización de los contratos de telefonía fija y móvil con la empresa que ha estado dando el servicio hasta el 30 de septiembre, para preparar la incorporación al nuevo contrato y dejando el material e información necesaria sobre la infraestructura que habían estado gestionando.
- Implantación del contrato centralizado de Comunicaciones, asumiendo toda la gestión administrativa de éste así como la gestión técnica de la telefonía fija y móvil. Se ha acudido a diferentes reuniones en la calle María de Molina, con personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC).
- Migración de la telefonía móvil, sustituyendo todas las líneas de voz así como todos los terminales de móviles.
- Se ha recibido la formación necesaria en relación al Acuerdo Marco para la contratación del Suministro de Energía Eléctrica, basada en el conocimiento de la herramienta ELECTRA, para la realización de los contratos basado en la contratación de suministro eléctrico en los puntos de suministros de los centros del Imsero y Servicios Centrales.
- Realización del procedimiento administrativo para la contratación, dentro del Acuerdo Marco, del contrato de suministro de energía eléctrica de los SS.CC. y los Centros de Madrid.
- Comunicaciones al Canal de Isabel II de los problemas con la entrada de arena a la instalación de agua fría sanitaria del edificio.
- Comunicaciones a los Centros del Imsero de información relativa a los nuevos contratos centralizados y del IDEA para su coordinación.
- Realización de los correspondientes expedientes para la sustitución de dos fotocopiadoras en dos Subdirecciones.
- Puesta en marcha del nuevo contrato de limpieza, con un contrato centralizado para la limpieza de los SS.CC. y de Juan de Olías.
- Elaboración del Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del suministro de Gas Natural en los SS.CC. y Centros de Madrid.
- Realización de los correspondientes expedientes para el normal funcionamiento del edificio: Vigilancia y seguridad, servicio de recogida y distribución de mensajería, mantenimiento integral y jardinería en los SS.CC., 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, adquisición de material fungible... etc. En total 103 expedientes.
- Actualización de los listados de teléfonos fijos (Intranet), móviles y listado visualizado en los terminales fijos.

- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Sustitución de teléfonos móviles corporativos averiados y módems de datos.
- Atención de averías en fotocopiadoras y faxes, así como la recepción y gestión de los partes de mantenimiento recibidos a través de la Intranet y por teléfono.

Se siguen cediendo gratuitamente las aulas y salón de actos del Imsero para ONG y Entidades sin ánimo de lucro que lo solicitan y que se dedican al mundo de las personas mayores y la dependencia, proporcionándoles los medios necesarios (a nivel de mantenimiento y asistencia técnica) para el correcto desarrollo de los actos ofrecidos.

Durante el año 2015 se han celebrado un total de 412 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 88 de los mismos en el salón de actos.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO.

Durante este ejercicio el Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios, Acuerdos y Protocolos de Colaboración.

Se han analizado un total de 63 proyectos de Convenios. De los que se han tramitado, 55 de acuerdo con la normativa vigente y 41 culminaron con su suscripción por los intervinientes. Todo ello ha supuesto una aportación total de la Administración General del Estado, a través de nuestro Instituto, de 120.950,00 €

De los 41 Convenios suscritos, doce han sido formalizados con diferentes Administraciones Públicas. Los 29 restantes se han celebrado con Universidades, Fundaciones, Entidades Locales y Entidades de naturaleza privada.

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

Administración General del Estado:

- Instituto de Salud Carlos III para la realización de un estudio de validación y contraste de los baremos para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Instituto de Salud Carlos III, Prórroga del Convenio.

Comunidades Autónomas y Diputaciones Forales:

- Convenios de Interoperabilidad con el SISAAD con:
 - C.A. Cantabria, C.A. Extremadura, C.F. Navarra, C. Madrid, Diputación Foral Guipúzcoa, C.A. Galicia, C. Valenciana, Diputación Foral Álava y Diputación Foral Vizcaya.
- Acuerdo con la C.A. de Canarias sobre regularización de la información facilitada al Sisaad.

Entidades Locales

- Ayuntamiento de Bergondo, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de Autonomía Personal.

Universidades

- Universidad Autónoma de Barcelona y Aceplan, S.l para la realización de una diplomatura de postgrado: “La escala humana en las intervenciones urbanas: Accesibilidad Universal y Movilidad”.
- Universidad Complutense de Madrid (Fundación General) para la organización de un encuentro sobre “Sistemas de Información de Servicios Sociales.
- Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de Córdoba, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de Alcalá de Henares, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de Santiago de Compostela, para la realización del prácticum del master Universitario en Psicología Sanitaria y del Grado de Psicología.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad Internacional de La Rioja, para definir la colaboración en iniciativas, medidas y programas conjuntamente para personas con discapacidad.
- Escuela Universitaria Gimbernat-Cantabria, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de Salamanca, para el desarrollo de prácticas formativas.
- Facultad Padre Osso, para la realización de prácticas académicas externas.

Fundaciones y Entidades de naturaleza privada

- Fundación Edad y Vida para la realización de un congreso de expertos en Dependencia y Calidad de Vida.
- Centro Asistencial San Juan de Dios (Palencia), para la desarrollo de programas formativos y experiencias asistenciales para profesionales dedicados a la atención de personas mayores y dependientes.
- Organización Nacional de Ciegos, para la participación de personas afiliadas a la ONCE en los programas de Turismo y Termalismo del Imsero.
- Fundación FADED, colaboración en el desarrollo de un estudio sobre residencias de personas con discapacidad.

Instituciones Internacionales

- Instituto Jalisciense del Adulto Mayor de México, para la promoción del proyecto “red mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores”.

- Servicio Nacional del Adulto Mayor del Ministerio de Desarrollo Social de la República de Chile, para impulsar y desarrollar actuaciones dirigidas a los distintos grupos sociales.

Por último, se ha utilizado también la vía convencional para cooperar diferentes Centros del Imsero con Entidades Locales de su ámbito territorial y Entidades de carácter privado, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Ayuntamiento de Valdefuentes (Cáceres) y el CAMF de Alcuéscar, para para la realización de prácticas académicas externas.
- Empresa Global Lles, S.L. y el CRMF de Lardero, para la realización de prácticas de formación.
- Empresa Netsite Consulting, S.L. U y el CRMF de Lardero, para la realización de prácticas de formación.
- Centro Educativo Teide y el CEADAC, para la realización de un módulo profesional de formación.
- Asociación Cultural “Todo Bahía Radio” y el CRMF de San Fernando, para la realización de prácticas de formación.
- Fundación ANAED (Asistencia Nacional de Ayuda a Enfermos de Depresión) y el CRMF de San Fernando, para la realización de prácticas de alumnos del Centro.
- Fundación Ronsel y el CPAP de Bergondo para la realización de prácticas de formación.
- Barreiro Gestión, S.L. y el CPAP de Bergondo, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro.
- Carrocerías Vallejo, S.A. y el CRMF de Lardero, para la realización de programas formativos.
- JIG Internet Consulting, S.L. y el CRMF de Lardero, para la realización de programas formativos.
- Mediavilla Asesoría de Empresas & Abogados S.L. y el CRMF de Lardero, para la realización de prácticas formativas.

Los resultados de toda esta actividad ha puesto de manifiesto, un año más, el interés de la Administración General del Estado, a través de nuestro Instituto, de las Comunidades Autónomas, de Entidades Locales y de la Sociedad en general por participar y colaborar a través de Convenios en el desarrollo de programas relacionados con personas mayores y personas en situación de dependencia.

PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

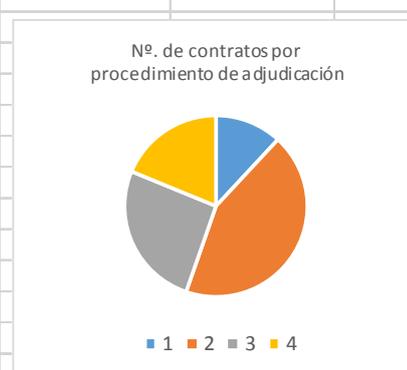
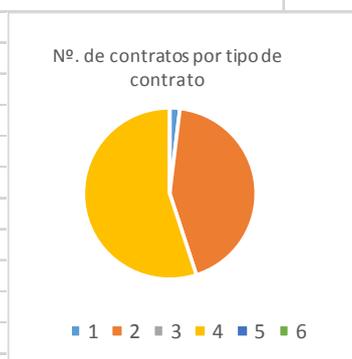
El Portal de la Transparencia creado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas supuso el desarrollo de una Base de Datos única de todo el Sector Público Estatal en la que se incorporan todos los Convenios realizados por todas las Administraciones Públicas.

Como consecuencia de ello, durante el ejercicio 2015 se ha seguido realizando la actividad necesaria para suministrar la información requerida por nuestro Ministerio y, simultáneamente ajustar nuestra Base de Datos para garantizar identidad de campos y conceptos funcionales.

Se ha concluido la incorporación al Portal de todos los Convenios del Instituto correspondientes a los años 2013 y 2014 y 2015, estando en fase de finalización los correspondientes al 2012.

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2015

I. NÚMERO DE CONTRATOS (FORMALIZADOS)					
TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS O FORMAS DE ADJUDICACIÓN (*)				TOTAL
	PROCED. 1 ABIERTO	PROCED. 2 NEGOCIADO	PROCED. 3 CENTRALIZADO	PROCED. 4 OTROS (**)	
1.-De obras				6	6
2.-De Suministros	16	33	76	13	138
3.-De Gestión de Servicios Públicos					
4.-De Servicios	22	106	7	41	176
5.-Patrimoniales					
6.-Especiales y otros					0
TOTAL	38	139	83	60	320



(*) No se incluye la adjudicación directa o contratación menor (1.422 contratos).

(**) Modificaciones, prórrogas y encomiendas.

II. FORMAS DE ADJUDICACIÓN E IMPORTES EN EUROS (SIN IVA)

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS O FORMAS DE ADJUDICACIÓN (*)				TOTAL
	PROCED. 1 ABIERTO	PROCED. 2 NEGOCIADO	PROCED. 3 CENTRALIZADO	PROCED. 4 OTROS (**)	
1.-De obras				2.507.764,38	2.507.764,38
2.-De Suministros	1.660.508,96	1.136.436,36	740.347,87	1.391.679,35	4.928.972,54
3.-De Gestión de Servicios Públicos					
4.-De Servicios	553.585.541,77	20.555.445,33	3.519.529,40	9.590.795,43	587.251.311,93
5.-Patrimoniales					
6.-Especiales y otros					0,00
TOTAL	555.246.050,73	21.691.881,69	4.259.877,27	13.490.239,16	594.688.048,85



(*) No se incluye la adjudicación directa o contratación menor: 5.809.238,86 € (1.422 contratos).

(**) Modificaciones, prórrogas y encomiendas.

11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2015

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	28	0
Desistidas	2	0
Sentencias Favorables	5	0
Sentencias Contrarias	0	0
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Formalización	3	5
Sentencias Favorables	2	3
Sentencias Desfavorables	0	0
Recursos Pendientes	0	2
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	10	0
Sentencias Favorables	2	0
Sentencias Desfavorables	0	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. Normativos, Resoluciones y Convenios de Colaboración	45
Contratación	446
Personal	70
Otras materias	19
TOTAL	580

OTRAS ACTUACIÓN CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	110
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	21
- Sentencias	6
Asistencia a Mesas de Contratación	63

