

11

**Servicios
Generales**

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Instituto ha facilitado información a los ciudadanos a través de las Oficinas de Información, mediante el buzón de la página Web, acciones informativas en distintos medios de comunicación, y mediante el servicio telefónico 901109899.

En el siguiente cuadro se reflejan los resultados de esta información durante el año 2014.

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)	CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN, INSERCIONES, STANDS Y ACTUACIONES DIVERSAS	TOTAL
4.709	5.668	405.223	39.427	448.524	903.551

INFORMACIÓN

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 gratuito de información institucional (CALL-CENTER)

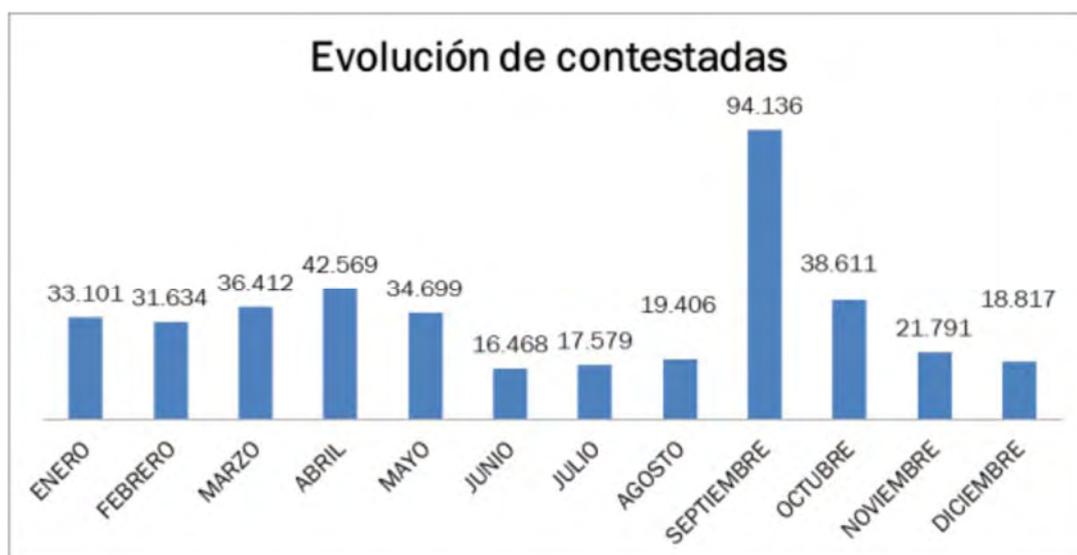
El teléfono 901 109899, es un servicio de atención telefónica, y del buzón del Imsero.

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 2014, se atendieron 405.223 llamadas telefónicas, se contestaron a 39.427 correos electrónicos, la Oficina de Información Atendió tanto de forma Presencial como Telefónica 10.377 personas y se ha llegado a través diferentes Actuaciones: Stand, Inserciones en Revistas Externas y Campañas Diversas a 448.524 personas.

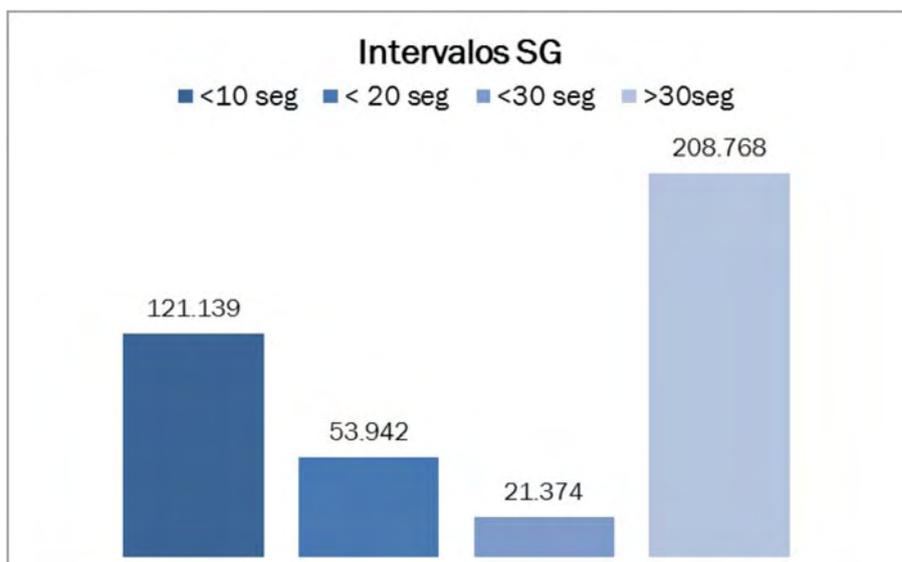
2014 MES	LLAMADAS ACD ENTRANTES EN IMSERSO				
	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %	ABANDONADAS NÚMERO	ABANDONADAS %
Enero	33.441	33.101		340	
Febrero	31.971	31.634		337	
Marzo	37.494	36.412		1.082	
Abril	43.734	42.569		1.165	
Mayo	36.261	34.699		1.562	

LLAMADAS ACD ENTRANTES EN IMSERSO					
2014	RECIBIDAS	ATENDIDAS		ABANDONADAS	
MES	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %	NÚMERO	ABANDONADAS %
Junio	17.261	16.468		793	
Julio	17.901	17.579		322	
Agosto	19.876	19.406		470	
Septiembre	98.704	94.136		4.568	
Octubre	39.029	38.611		418	
Noviembre	21.912	21.791		121	
Diciembre	19.170	18.817		353	
TOTAL	416.754	405.223	97.23%	11.531	2.77%

TIPOLOGÍA LLAMADAS ANUAL 2014 (GRAFICO)

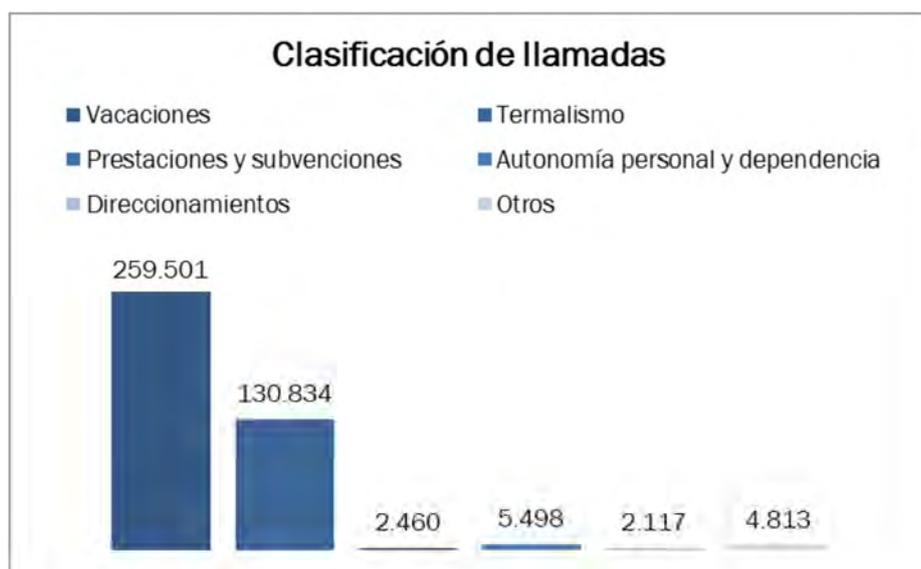






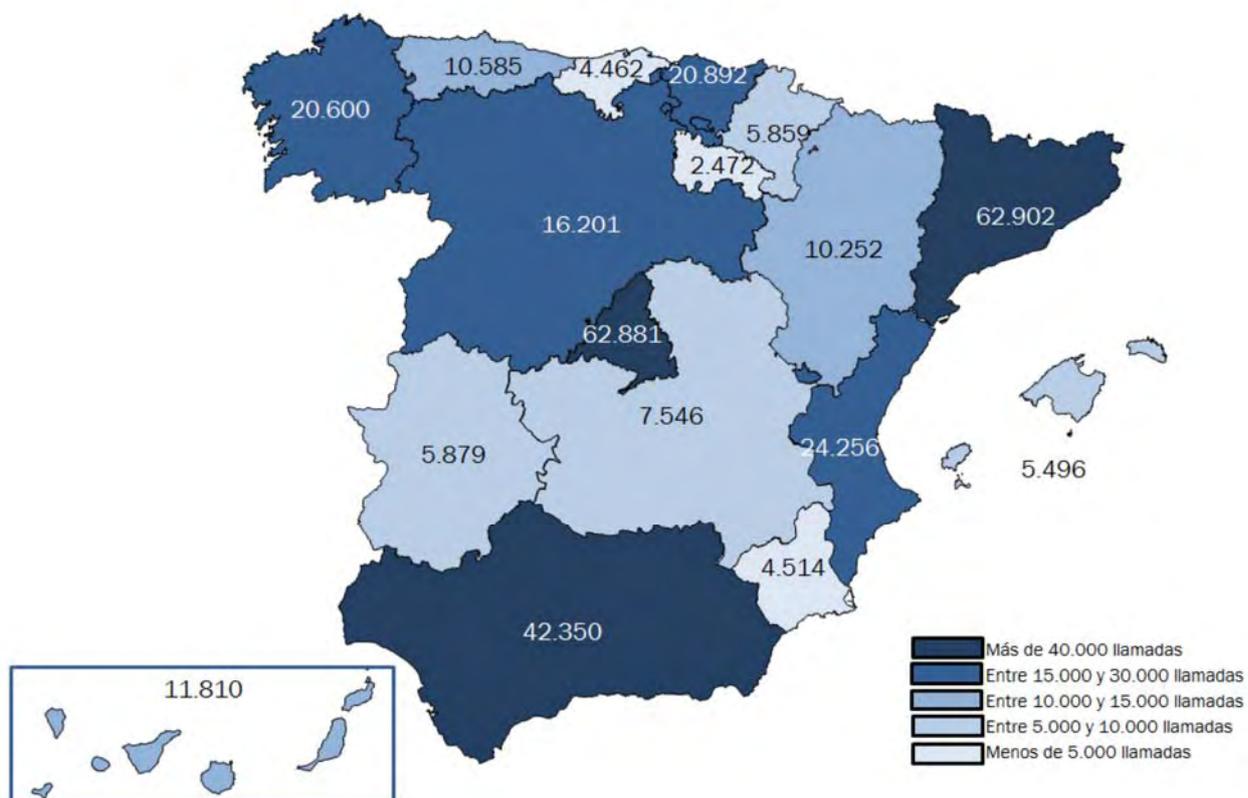
CALIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD
Programa de Termalismo	130.834
Programa de Vacaciones Mayores	259.501
Prestaciones, subvenciones y PNC'S	2.460
Autonomía Personal y Dependencia	5.498
Direccionadas	2.117
Otros	4.813
TOTAL	405.223

TIPOLOGÍA LLAMADAS ANUAL 2014



LLAMADAS CONTESTADAS PARA EL SERVICIO IMSERSO POR CC.AA. ANUAL 2014		
ANDALUCÍA	42.350	10,45%
ARAGÓN	10.252	2,53%
ASTURIAS	10.585	2,61%
BALEARES	5.496	1,36%
CANARIAS	11.810	2,91%
CANTABRIA	4.462	1,10%
CASTILLA - LA MANCHA	7.546	1,86%
CASTILLA Y LEÓN	16.201	4,00%
CATALUÑA	62.902	15,52%
COMUNIDAD VALENCIANA	24.256	5,99%
EXTREMADURA	5.879	1,45%
GALICIA	20.600	5,08%
LA RIOJA	2.472	0,61%
MADRID	62.881	15,52%
NAVARRA	5.859	1,45%
PAÍS VASCO	20.892	5,16%
MURCIA	4.514	1,11%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0,00%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	86.266	21,29%
TOTAL	405.223	100,00%

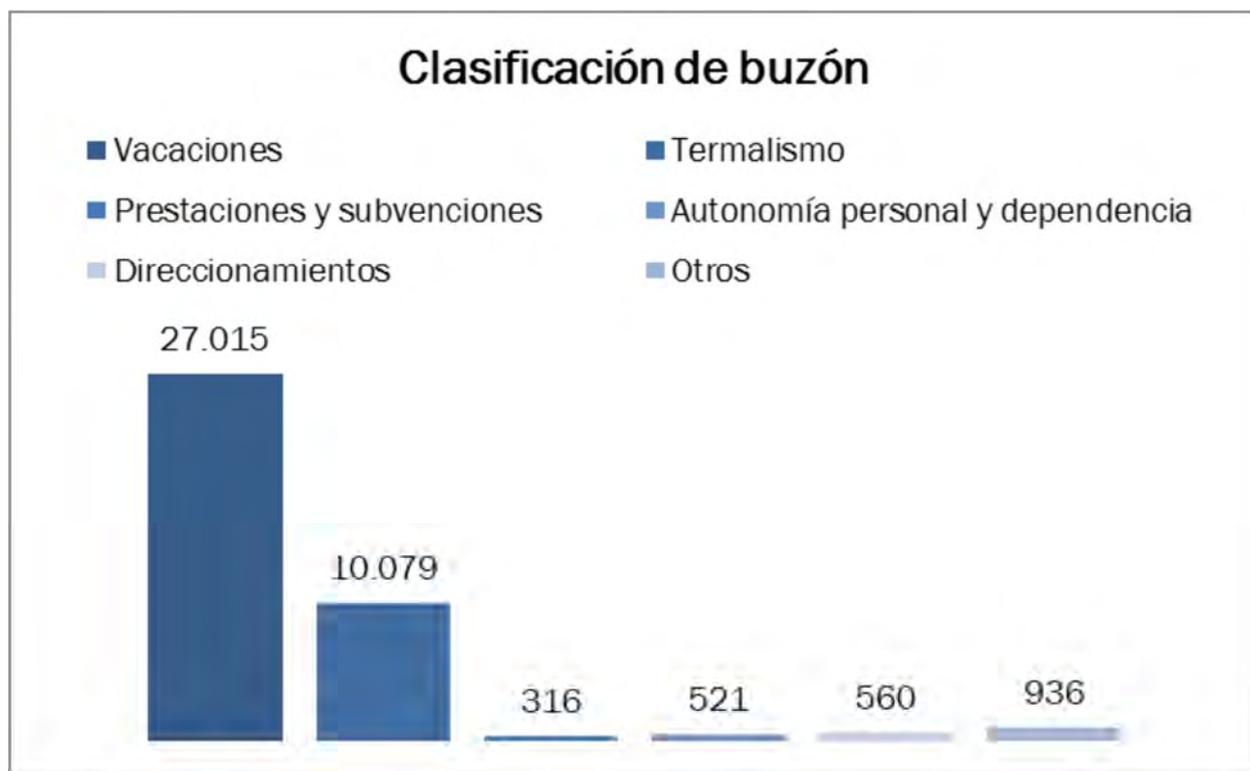
Llamadas por Comunidad Autónoma



CONSULTAS BUZÓN IMSERSO

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS	QUEJAS, RECLAMACIONES
Enero	2.529	2.529	0
Febrero	2.263	2.263	0
Marzo	2.470	2.470	0
Abril	4.217	4.217	0
Mayo	3.880	3.880	0
Junio	1.862	1.862	0
Julio	1.681	1.681	0
Agosto	1.632	1.632	0
Septiembre	11.502	11.502	0
Octubre	3.781	3.781	0
Noviembre	1.960	1.960	0
Diciembre	1.650	1.650	0
TOTAL	39.427	39.427	0

CALIFICACIÓN DEL BUZÓN DEL IMSERSO		
CALIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Termalismo	10.079	25,56%
Programa de Vacaciones Mayores	27.015	68,52%
Prestaciones, subvenciones y PNC`S	316	0,80%
Autonomía Personal y Dependencia	521	1,32%
Direccionadas	560	1,42%
Otros	936	2,38%
TOTAL	39.427	100%



COMUNICACIÓN

Por Inserción en Revistas de Noticias, Artículos y Reportajes Referentes al Imsero:

Revistas:

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

Participación en la Ferias: 1

Quejas y Sugerencias: 2

Registro Electrónico: 2

Portal de la Transparencia: 2

Preguntas Parlamentarias: 1

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imsero ha alcanzado en 2014 un total de 28 sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en www.imsero.es, a su Sede Electrónica, 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 «EnclaveRural» (Buenas Prácticas en servicios Sociales: Medio Rural), 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, de «Espacio Mayores», de «Envejecimiento Activo y Solidaridad Intergeneracional en Europa» y del Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa)

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 2014, que han vuelto a confirmar que los sitios que la conforman satisfacen el nivel máximo de accesibilidad de conformidad con lo establecido en las Pautas de Accesibilidad del Contenido de la Web 1.0 (WCAG 1.0) de la Web Accessibility Initiative del consorcio de W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel Triple A.

A parte de las actuaciones que de forma permanente tienen como finalidad dotar a la plataforma de nuevas funcionalidades y mejoras en materia de accesibilidad y diseño, entre las efectuadas en 2014 destacan las siguientes:

- Habilitación en enero de 2014 de servicios web 2.0 propios del Imserso ofrecidos a través de «Espacios Colaborativos», en <https://colaboracion.imserso.es>, y que en la actualidad albergan los blogs públicos del CRE Alzheimer y del Ceadaac.
- Incorporación en el 2º trimestre de 2014 del nuevo sitio de soporte a la versión en línea de la revista «60ymas», en www.revista60ymas.es.
- Disponibilidad desde el 3er. trimestre e incluido dentro del sitio web del Ceapat, del *mini site* del Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo, conocido como Foro «Iproa», en www.foroiproa.es.
- Se han diseñado e implementado en la plataforma web del Imserso 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; se relacionan a continuación las bases de datos habilitadas al efecto a lo largo de 2014:
 - En la página del Imserso, la consulta de las publicaciones contempladas por el programa editorial del Instituto así como aquellas normativas relacionadas con el desempeño de las funciones del Instituto.
 - En el «Portal de la Dependencia», la normativa derivada de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, tanto en el ámbito estatal, como en el de las comunidades y ciudades autónomas.
 - En «Espacio Mayores», la selección de documentos, informes, monografías, guías... relevantes sobre personas mayores propuesta por este servicio, catalogados en razón de su temática.
 - En el Ceapat, una asociada con los documentos y publicaciones del Centro y otra de normativa, ambas relacionadas con la accesibilidad integral y los productos y tecnologías de apoyo.
- La incorporación de un visor flash propio en la plataforma web que permite, entre otras funcionalidades, el visionado en línea de las publicaciones del Imserso «60 y más», «Autonomía Personal» y «Enlace» y susceptible de ser aplicado en aquellos documentos editados por el Imserso.

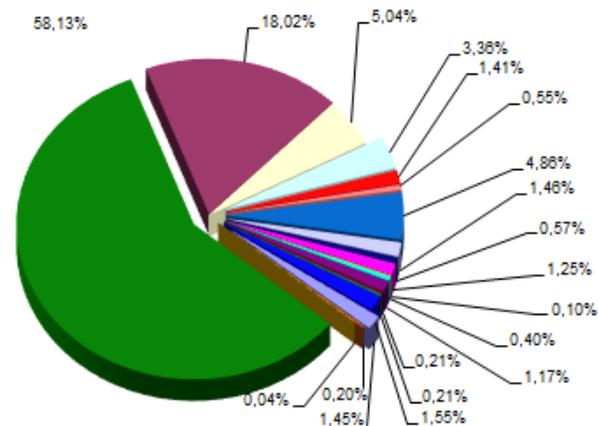
En el siguiente cuadro se recogen desagregados los resultados más significativos de las 3.023.751 sesiones registradas –un 0,58% menos que en 2013– y las 12.432.805 páginas dispuestas por las personas usuarias de la plataforma web corporativa en 2014, –un 8,05% menos que en el año anterior–, analizándose 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 IMERSO DURANTE EL AÑO 2014

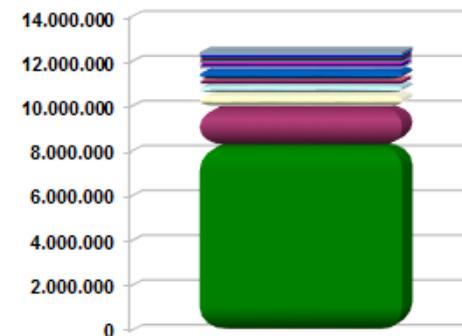
	Imerso	Sede Electr.	Portal Depend.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer.	CRE Enf. Raras	CAMF ¹	CRMF ²	Riicotec	Enclave Rural	RAP	Env. Activo Europa	Ciudades Amigs.	Espacio Mayores	Espacios Colaborativos	60 y Más	Foro iProA
Sesiones	1.757.615	544.944	152.406	101.723	42.736	16.630	147.013	44.205	17.305	37.871	3.078	11.969	35.444	6.339	6.328	46.970	43.949	6.016	1.210
Usuarios	1.157.332	334.783	106.070	74.813	31.082	10.949	87.244	32.985	13.092	28.942	2.452	11.072	29.259	4.174	4.167	30.930	23.527	5.040	908
Páginas vistas	8.225.380	1.712.405	648.009	398.626	135.626	51.615	483.868	122.477	52.626	140.230	10.919	23.159	81.954	66.511	27.176	106.714	115.621	27.385	2.504
Páginas/sesión	4,68	3,14	4,25	3,92	3,17	3,10	3,29	2,77	3,04	3,70	3,55	1,93	2,31	10,49	4,29	2,27	2,63	4,55	2,07
Duración sesión	0:03:56	0:03:52	0:03:32	0:03:12	0:02:28	0:03:04	0:02:47	0:02:11	0:02:05	0:02:26	0:02:36	0:00:55	0:01:34	0:02:49	0:03:32	0:01:43	0:01:55	0:02:33	0:01:39
% de rebote	41,20	42,86	47,70	51,44	58,72	58,82	57,64	63,98	56,71	54,44	61,14	84,11	73,45	56,27	48,01	66,80	71,65	43,07	63,80
% nuevas sesiones	62,46	57,85	67,30	71,62	71,04	64,40	57,71	72,65	74,48	74,72	78,04	91,94	81,45	63,72	65,88	81,95	52,59	83,76	80,99
Secc. más visitada	Turismo Social	Turismo Social	Documentación	P. Apoyo	El Centro	El Centro	Formación	El Centro	El Centro	El Centro	Conv. y reunion.	Cat. B. prácticas	Reportaje	¿Qué es el Año...?	La Red de Ciudades...	Documentación	Blog Crea ³	La Revista	Actualidad

- Imerso
- Sede Electr.
- Portal Depend.
- Ceapat
- Ceadac
- CRE DisDep
- CRE Alzheimer.
- CRE Enf. Raras
- CAMF¹
- CRMF²
- Riicotec
- Enclave Rural
- RAP
- Env. Activo Europa
- Ciudades Amigs.
- Espacio Mayores
- Espacios Colaborativos
- 60 y Más
- Foro iProA

Sesiones año 2014



Páginas vistas 2014



FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imerso

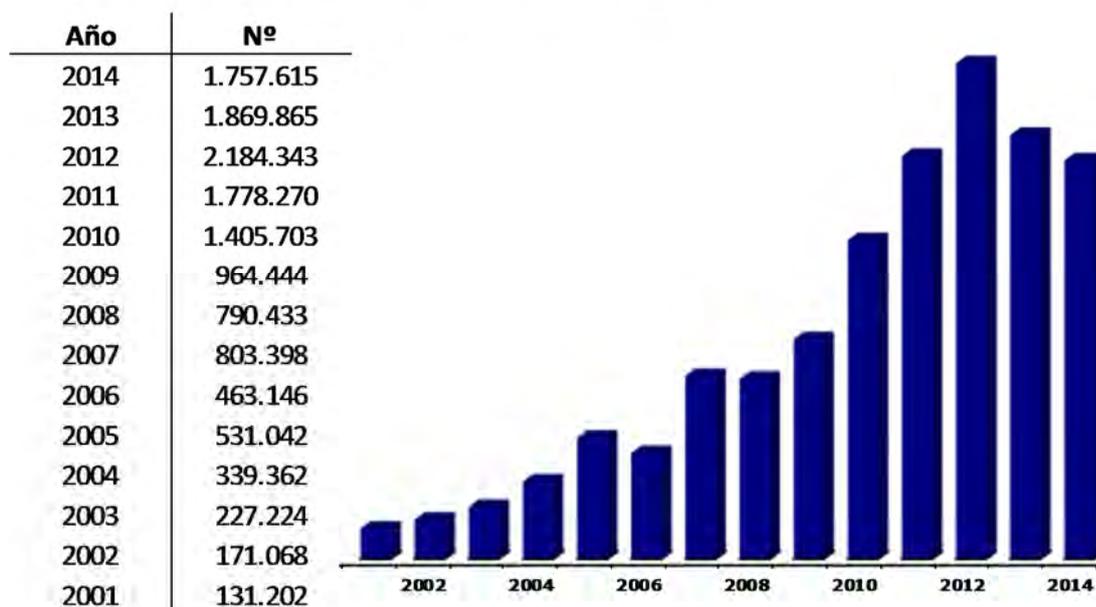
¹ Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

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 Imserso ha registrado en 2014 un total de 1.757.615 sesiones de página, un 6,00% menos que las registradas en 2013, correspondiendo a 1.157.332 usuarios, un 3,26% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado 8.225.380 páginas, un 9,92% menos que en el año precedente.

Evolución sesiones por año



Excepto para abril, mayo, agosto, noviembre y diciembre, todos los meses de 2014, y con relación al año anterior, consignan descensos en el número de sesiones que oscilan entre el 36,45% de julio y el 3,08% de septiembre.

Sesiones mensuales: comparación 2013/2014

Mes	2013	2014	% Δ
Enero	162.805	139.461	-14,34%
Febrero	134.678	120.076	-10,84%
Marzo	143.558	133.570	-6,96%
Abril	133.027	142.083	6,81%
Mayo	141.491	177.927	25,75%
Junio	169.444	119.904	-29,24%
Julio	129.950	82.581	-36,45%
Agosto	83.234	87.314	4,90%
Septiembre	371.898	360.436	-3,08%
Octubre	183.663	168.236	-8,40%
Noviembre	118.301	121.743	2,91%
Diciembre	97.816	104.284	6,61%
Total	1.869.865	1.757.615	-6,00%

Junio y septiembre son de los meses del año con mayor número de sesiones/visitas, al coincidir con el final del plazo de presentación de solicitudes para el programa de Turismo del Imserso y con la comercialización de los destinos correspondientes a la temporada 2014-2015, respectivamente.

En 2014 la media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imserso ha alcanzado las 4.815 –trescientas ocho menos que en 2013-, 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 llega a las 4,68, con una permanencia en el sitio de casi 4 minutos y con un 62,46% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 41,20%, moderado para este tipo de páginas aunque superior en algo más de 2,5 puntos 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 94,98% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de México con un 0,78%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 93,74%, seguida por la inglesa con un 3,46%.

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 demandados 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 y, en su caso, la consulta del estado de tramitación 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 408.000 visitas y casi 1.400.000 páginas dispuestas.
- Información estadística relacionada con la gestión del Sistema de 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 por su programa editorial.

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.

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

- Los procedimientos y servicios electrónicos disponibles 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 55.921 solicitudes iniciadas electrónicamente, suponiendo el 15,83% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en 2014 para el conjunto de los procedimientos dispuesto en la sede, dos puntos y medio más que en 2013.

Durante 2014 la sede electrónica ha recibido 544.944 visitas, un 0,10% menos que en 2013, que corresponden a 334.783 usuarios que han dispuesto 1.712.405 páginas, un 11,32% menos que en el año anterior.

En 2014 la media diaria de visualizaciones de la sede ha alcanzado las 1.493, 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 99,11% 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 de casi 4 minutos y con un 57,45% de nuevas sesiones.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

ACTUACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

- Modificaciones de la aplicación RESOCI para la recogida de información de recursos sociales a nivel nacional en entidades privadas.
- Migración del servidor de aplicaciones WebSphere a JBOSS EAP 6 para la puesta en marcha de la aplicación Hermes.
- Migración del servidor de aplicaciones WebSphere a JBOSS EAP 6 para la puesta en marcha de la aplicación BEPED.
- Programación de los webservices que intercomunican la Sede Electrónica con la aplicación Hermes para posibilitar la modificación online de las solicitudes del programa de Turismo Social.
- Prueba e implementación de nuevas funcionalidades en los WebServices que intercomunican la Sede Electrónica con la aplicación Hermes para posibilitar la modificación online de las solicitudes del programa de Turismo Social.
- Finalización de la mavenización de la aplicación GESSEN e introducción de modificaciones solicitadas por los usuarios.
- Finalización de la mavenización de la aplicación VIDI.
- Finalización de la mavenización de la aplicación ASI.
- Finalización de la mavenización de la aplicación LISMI.
- Finalización de la mavenización de la aplicación GPNC.
- Estudio de la viabilidad de la separación de la aplicación PNC en dos módulos interconectados: pensiones y gestión de centros.

- Análisis y generación de diagramas de flujo y secuencia para las aplicaciones GPNC y VADIS.
- Mavenización, separación y Construcción del Proyecto VADIS (Valoración de la Discapacidad) extraído de GPNC.
- Puesta en preproducción de VADIS para que los usuarios del Imsero, los centros de Ceuta y Melilla, validen las nuevas funcionalidades y certifiquen la corrección de incidencias del módulo de valoración.
- Gestión de la Valoración de Discapacidad (VADIS): Separación del bloque de valoración de discapacidad VADIS de la aplicación GPNC desarrollándolo conforme a la arquitectura de proyectos basada en MAVEN y puesta en el entorno de desarrollo del Imsero a la espera que los usuarios validen y certifiquen dicha versión.
- Adaptación de la aplicación de Termalismo Social para los nuevos tipos de facturas.
- Implementación de servicios JMS para poder implementar funcionalidades de mensajería en las aplicaciones.
- Actualización del entorno de desarrollo con JBDS (JBoss Developer Studio) y JDK 1.7.x.
- Actualización del software de repositorio a SVN 1.8.x.
- Actualización del software de integración continua a Jenkins 1.556.
- Incorporación de módulo de carga de propiedades externas conforme a la estructura de configuración proyectos del Imsero a todos los proyectos: ASI, GESCEN, LISMI, VIDI, GPNC y VADIS.
- Desarrollo de una utilidad para la corrección de los ficheros de nómina en la aplicación LISMI.
- Puesta en producción de la aplicación HERMES y seguimiento de su explotación.
- Vacaciones para Mayores Gestión de Solicitudes y Facturación (HERMES): Habilitación de sistema de mensajes de aviso a los usuarios. Optimización del proceso de fallecidos. Reimplementación completa del componente PathManager. Incorporación de nuevas funcionalidades en los webservices de Hermes para para la modificación online de las solicitudes del programa de Turismo Social mediante la Sede Electrónica.
- Análisis y programación del módulo de acceso de los municipios concertados a la aplicación.
- Añadida gestión de albarán para registros de las cartas generadas.
- Modificaciones en la generación de las remesas de acreditación.
- Creación de un nuevo listado de costes de viaje.
- Cambios en la información del historial de las solicitudes.
- Gestión de Centros (GESCEN): Puesta en producción desplegando la aplicación sobre servidor TOMCAT eliminando la necesidad de realizar despliegue de la misma sobre el servidor de aplicaciones WAS y resolución de incidencias informadas por las usuarias de la aplicación relativas a obligatoriedad de distintos campos dentro de la aplicación y corrección del proceso de alta de expediente que producía un grave error que imposibilitaba la gestión de la aplicación.
- Vacaciones para Discapacitados (VMIN): Incorporación de nuevo mecanismo de validación de acceso a la aplicación consecuencia de los cambios en el proceso validación de las credenciales, en próximas fechas se procederá al despliegue de la misma en producción sobre servidor TOMCAT eliminando la necesidad del despliegue sobre el servidor de aplicaciones WAS.
- Gestión de Pensiones No Contributivas (GPNC): Análisis del ciclo de gestión de GPNC generando el primer diagrama de estados y fases de la aplicación validado por el equipo de gestión así como la generación de documentos de análisis que hasta la fecha el Imsero no disponía de ellos. Adaptada la aplicación a la arquitectura de proyectos MAVEN se han incorporado e integrado dentro del código que actualmente gestiona el IMSERSO todas las actuaciones realizadas por el equipo de Indra a lo

largo de los últimos meses. Finalizados los trabajos realizados por Indra el equipo de desarrollo actualmente gestiona la aplicación y desde agosto se ha procedido a la resolución del resto de incidencias de gestión que actualmente contempla la aplicación (24 incidencias). Desarrollándose una primera versión gestionada por el Imsero nombrada como GNC-1.0.0-MAVEN y que en la actualidad está puesta en el entorno de desarrollo esperando certificación por parte del equipo de gestión validando la correcta resolución de las 24 incidencias.

- BOLSA DE TRABAJO 2014: Adaptación de la aplicación de la bolsa de trabajo a las características específicas requeridas en la nueva bolsa.
- Otros: apoyo técnico a otras aplicaciones del lote, soporte a explotación, soporte al usuario, etc...
- TERMALISMO: Facturación electrónica: estudio de aplicación FACe y formato facturae y cómo se podría adaptar termalismo en consecuencia.
- Integra.
- Estudio previo de llamadas firmadas para validación de certificados para adaptación de aplicación validaCert.
- Gestión nuevos accesos a termalismo a través de validaCert por callcenter y balnearios: altas de usuarios, resolución de incidencias...
- Se amplía el servicio web para permitir la modificación de expedientes y la generación online de la carta de AI, SD o LR según proceda. Aplicación: evolutivos y nuevas funcionalidades.
- Grupos de balneario: adaptación del código a cuatro dígitos.
- Nueva funcionalidad para convertir a propuesta anual de grupo.
- Modificación en los permisos para la realización de facturas según fechas.
- Modificaciones y pruebas de los servicios web para la modificación de solicitudes desde la Sede Electrónica.
- VALIDACERT: Adaptación para el uso de llamadas firmadas DSS para validación de certificados.
- Actualización a Integr@ 1.2.2_002 y mavenización.
- Añadida configuración para utilizarlo con Hermes.
- INVENTARIO: Inicio de la migración de la aplicación en ingres a entorno J2EE.
- Análisis de los casos de uso de la migración.
- Creación del modelo de clases.
- EVOLUCIÓN DEL FRAMEWORK DE DESARROLLO: Estudio y pruebas de la evolución del framework JBOSS SEAM utilizado en nuestros desarrollos a CDI-WELD.
- Introducción de documentación en la web interna del Área de Informática.
- Mantenimiento de las aplicaciones del Imsero.

ACTUACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

Nuevos equipos:

Control y supervisión de los nuevos equipos de Almacenamiento:

- En el edificio de los SSCC en Vaguada:
Sistema VNX 5300 con 103 Tb de capacidad.
- En el edificio del CEAPAT en Vallecas:

Sistema VNX 5300 con 103 Tb de capacidad.

Aplicaciones:

- Embla (Seguimiento y tramitación de expedientes).
- Atención usuarios.
- Gestión de accesos.
- Intranet.
- Mantenimiento del Listín Telefónico.
- LISVA (Impresión diferida).
- Preparación de formatos.
- Registro NSI.
- Sede electrónica.- Seguimiento técnico.
- WEB Corporativa.- Seguimiento técnico.
- Actualización de Unidades.
- SISAAD.
- Seguimiento de incidencias del aplicativo.
- Gestión de accesos.
- Pensiones no contributivas.
- Vacaciones Tercera Edad.
- Vacaciones de Discapacitados.
- Termalismo.
- Fichero Técnico de Pensiones.
- Nómina del FAS y Estadísticas.

Grabación de datos:

- Impresiones masivas.
- Registro Invesicres.

Bases de datos:

- Ingres, Oracle, Badaral.
- Control y optimización de las bases.
- Control de las descargas.
- Modificaciones directas no previstas en las aplicaciones.
- Carga de las bases de desarrollo.

General:

- Cumplimiento de avisos de avería y asistencia técnica.

Seguridad:

- Control y apoyo al proyecto sobre documento de seguridad y cumplimiento de la LOPD.

Sistemas:

- Administración de los Sistemas Solaris, Aix, Editrán y Websphere.
- SUN FIRE 15K (11 particiones).
- Operaciones con ficheros.
- Gestión y control de accesos.
- Instalación y modificación de aplicaciones.
- IBM 2xP570 (13 particiones).
- Apoyo a las empresas IECISA e IBM.
- Apoyo a la transición del mantenimiento de las aplicaciones de la Dependencia.
- Sede Electrónica.
- 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 han tramitado 93 Expedientes de contratación TIC.

ACTUACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

- Seguimiento y actuación en el lote 3, 4 y 5 del Concurso de Comunicaciones del Imsero.
- 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 4 del Concurso de Comunicaciones del Imsero.
- Reconfiguración de la herramienta de auditoría.
- Desarrollo de la herramienta de Centro de Atención al Usuario.
- Puesta en marcha del CAU a través de la Intranet del Imsero.
- Plataformación de los ordenadores adquiridos con Windows 8.
- Instalación de los ordenadores adquiridos Estudio de la implantación de correo Exchange como correo corporativo.
- Cambio de S.O. a Windows 7 y Windows 8.1 y ampliación de memoria en los modelos de ordenadores Dell Optiplex 620 y 745.
- Puesta en marcha del cambio masivo de los ordenadores.
- Configuración de correo en elementos móviles tales como tablets.
- Auditoria automática de 1331 Pcs y Servidores de SS.CC y de Centros y 1396 elementos inventariados.
- Cambio y/o instalación de 133 ordenadores por averías reiteradas o adquisición de nuevos.

- Reparación 181 errores producidos con aplicaciones soportadas en SS.CC y Centros.
- Actuación en averías y/o altas en 78 incidencias de correo electrónico.
- Instalación de 101 aplicaciones para nuevos usuarios de las mismas.
- Reparación 80 errores producidos en el S.O.
- Actuación en 16 ocasiones con problemas de virus.
- Reparación de 191 errores de acceso a Red.
- Reparación de 789 impresoras.
- Cambio de 26 impresoras.
- Actualización de 279 contraseñas caducadas y expiradas.
- Reparación de 81 avería de acceso a Internet.
- Reparación de 59 averías de programa de Office.
- Reparación y/o ajuste de 15 pantallas.
- Reparación y/o configuración de 20 teclados.
- Sustitución y/o configuración de 2 ratones.
- Reparación y/o configuración de 43 dispositivos (scanners, plotters, etc.).
- Reparación de 53 averías en las propias CPUs.
- Actuación en 114 ocasiones con errores varios de software.
- Asesoramiento telefónico e intervenciones remotas a Centros del Imsero en 556 ocasiones.
- CAU telefónico al personal de SS.CC. y de los Centros en una estimación de 1198 llamadas.
- Averías Gestionadas por el CAU no siendo propias de este servicio 90.

11.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2014 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Destrucción de la documentación obsoleta, con la destructora del Instituto, del archivo de Juan de Olías y de los archivos de SS.CC.
- Refuerzo de las patas de la verja perimetral que por el óxido necesitaban reforzarse.
- Se han realizado obras en la sala 2, procediendo al pintado, colocación de tarima flotante y sustitución de los equipos para una mejor adecuación de la sala a las reuniones que se celebran en ella. Asimismo se ha realizado el pintado de la sala 3 y de todas las columnas del edificio.
- Revisiones de los dos equipos para el Suministro de Alimentación Ininterrumpida de SS.CC. y del situado en el CPD de respaldo.
- Sustitución de una de las máquinas de refrigeración del cuarto de los SAI,s del edificio.
- Actualización de la versión del software de control de las instalaciones del edificio de la compañía Siemens, por finalizar el soporte de Windows sobre la versión XP, aprovechando para pasar de tres licencias contratadas a una por la instalación de dicho software en red en lugar de en CPU,s.
- Realización del informe anual sobre el Protocolo de Seguimiento contra la Legionelosis solicitado por la Unidad de Salud Laboral.

- Conseguidos los permisos necesarios del Ayuntamiento de Madrid se ha realizado la tala, poda y retirada de árboles y ramas secas en los árboles de la pradera que existen cerca de la verja y ocasionaban la caída de ramas secas en la acera pública.
- Subsanación de diferentes puntos de la acera que da acceso al edificio para evitar caídas de viandantes en general y reparaciones en baldosas del suelo de la entrada peatonal.
- Reparaciones y finalmente sustitución del humectador del CL 12.
- Revisión y mantenimiento del cableado de los puestos de trabajo, embridando cables para evitar caídas.
- Revisión de las máquinas de refrigeración de los CPD de SS.CC. y las del CPD de respaldo.
- Realización de la documentación relativa al Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto a los lotes de Telefonía fija y móvil del Imsero, para la contratación centralizada de estos servicios a través del Ministerio.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Colocación de luminarias con batería en la rampa de evacuación del Salón de Actos, ya que en caso de evacuación ésta rampa carecía de iluminación de emergencia.
- Modificación de los tramos de conductos de la instalación de climatización de la planta 0 zona A derecha, por los problemas existentes, aprovechando el caudal de los conductos de otro climatizador físicamente próximo a esa zona del que se puede conseguir más caudal de aire impulsión.
- Sustitución de 15 barras anti pánico en las puertas de acceso a los tramos de escalera de diferentes plantas del edificio, que se encontraban en mal estado.
- Revisión anual del centro de transformación del edificio.
- Complimentación de fichas del CORA solicitadas por el Ministerio para los contratos de:
 - Servicios Postales
 - Suministro eléctrico
 - Combustible de automoción
 - Vigilancia y Seguridad
 - Servicio de Limpieza
 - Suministro de gas natural
- Baja en inventario de muebles y sillas sin posibilidad de reparación y tapizado de sillas deterioradas incluidas todas las pertenecientes a la Sala 1 y las 192 butacas del salón de actos. Asimismo se ha realizado la reorganización del mobiliario existente.
- Limpieza de cristales de la fachada.
- Aplicación de productos fitosanitarios en los jardines (árboles, arbustos y plantas), así como en las praderas y fumigación del jardín exterior.
- Sustitución de encimeras y cajones en la Intervención Delegada y zona de personal, estropeadas por la humedad.
- Reparación de una válvula de la caldera de calefacción.
- Sustitución de lámparas y luminarias de los tramos de escalera, retirando los plafones y lámparas de 40 W por pantallas estancas con fluorescentes led de 9 W.
- Arreglo de dos tramos de entrada de agua por el atrio acristalado.
- Revisión reglamentaria del grupo electrógeno del edificio.

- Después de las gestiones necesarias, aprobación por parte del Ayuntamiento de Madrid del Proyecto y Gestión para el Uso Eficiente del Agua, para cumplir con la legislación.
- Realización de varias visitas al CEAPAT para determinar una solución a los problemas de suministro eléctrico de la sala del CPD.
- Sustitución de los extintores que se determinó en la revisión anual obligatoria de la instalación de extinción de incendios.
- Se ha sustituido el termo de gas acumulador de agua para la cocina de cafetería, por un calentador de gas más eficiente, ante los problemas de la combustión de gases que estaba generando.
- Realización de la revisión anual de la instalación de gas natural del edificio de SS.CC.
- Realización de varios traslados de puestos de trabajo y montaje de algunos puestos nuevos.
- Reparación en el grupo electrógeno, con problemas de arranque.
- Realización de los Pliegos para la contratación de los servicios de Mantenimiento y Jardinería y del Servicio de Bar-Cafetería-Comedor de estos SS.CC.
- Actualización de la tecnología de control y comunicación de las sondas de detección anti-incendios y anti-intrusión, gestionadas con el programa de Gestión Centralizada DESIGO de Siemens.
- Instalación de dos detectores volumétricos en el interior del edificio y conexión al sistema de gestión centralizada.
- Sustitución de una fotocopiadora en la tercera planta (zona de Secretaría General).
- Atención de averías en fotocopiadoras y faxes del edificio, así como la recepción y gestión de los partes de mantenimiento recibidos a través de la Intranet y por teléfono.
- Trabajos varios de reparaciones en aluminio :
 - Colocación de canaletas de aluminio para la recogida de agua en los casos en los que se puede evitar la filtración.
 - Sustitución de la puerta del almacén de la planta -3.
 - Colocación de chapas de aluminio en los zócalos de los ascensores y en los laterales del atrio acristalado
- Adquisición de diverso material eléctrico: Pantallas estancas para el centro de transformación, pantallas y lámparas de bajo consumo, interruptores, cables...
- Realización de diversas gestiones para la actualización de datos en el Registro de Productores de Residuos Tóxicos y Peligrosos de la Comunidad de Madrid.
- Cambio de empresa de gestión de retirada de papel y cartón del edificio.
- Colocación de contadores adicionales de agua y energía eléctrica para la optimización del consumo.
- Adquisición de dos carros auxiliares para el traslado de materiales en las salas de reuniones.
- Adquisición de motores nuevos para sustitución de los existentes en los fan coils.
- Gestiones con el administrador de fincas del local de la calle Juan de Olías para la reparación de dos goteras.
- Reparaciones en las sillas de ruedas del edificio y sustitución de varias ruedas.
- Revisión de las instalaciones de los ascensores.
- Reparación del motor y tarjeta del brazo de la puerta oscilo-batiente de la entrada del parking.
- Realización del análisis de calidad de aire interior según el RITE.
- Revisiones de la Calidad de Aire ambiental del edificio atendiendo a la nueva normativa vigente.

- Actuaciones de seguimiento y control de humedad relativa y temperatura de las zonas de trabajo del edificio.
- Comunicación y seguimiento de control de incidencias en las comunicaciones de telefonía fija y móvil, realizando las reparaciones necesarias en los diferentes terminales.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Realización del informe anual sobre el plan de Ahorro y Eficiencia Energética del Edificio del IDAE.
- Actualización del listín telefónico digital y del Directorio telefónico de la Intranet.
- Asimismo se continúa con el seguimiento e implantación de medidas de ahorro y uso racional de telefonía fija y móvil y el seguimiento mensual de los consumos energéticos del edificio.
- Se siguen cediendo gratuitamente las aulas y salón de actos del IMSERSO para ONG y Entidades sin ánimo de lucro que lo solicitan y que se dedican al mundo de las personas mayores y de la dependencia.

Durante el año se han celebrado un total de 423 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 98 de los mismos en el salón de actos.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO.

La suscripción de Convenios de Colaboración por parte del Instituto, ha reflejado, como veremos más adelante, un aumento en el número total de proyectos de Convenios analizados, tramitados y suscritos a pesar de no haberse formalizado ningún convenio de colaboración con las Comunidades Autónomas para el establecimiento del Marco de Cooperación del Nivel Acordado de la Dependencia, como consecuencia de las modificaciones establecidas en la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012.

A pesar de ello, durante el ejercicio 2014, el Instituto ha desarrollado una mayor actividad convencional que el pasado año, analizando un total de 75 proyectos de Convenios, de los que 60 se han tramitado de acuerdo con la normativa vigente y 55 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 726.325,49 €

De los 55 Convenios suscritos, cuatro han sido formalizados con diferentes Administraciones Públicas y con Entidades vinculadas o dependientes de ellas. Los 51 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:

Con la Administración General del Estado:

- INE, CERMI y Fundación ONCE, para la realización del estudio denominado "El Empleo de las Personas con Discapacidad".
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Delegación del Gobierno de Melilla), para el funcionamiento del Plan de Empleo 2014/2015.
- Instituto de Salud Carlos III, para el desarrollo de acciones de estudio, investigación y formación en relación con los instrumentos de valoración de las situaciones de dependencia y discapacidad, así como del impacto de los programas de envejecimiento activo y saludable.

Con Comunidades Autónomas:

- Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad de Melilla, para la atención integral de los residentes del Centro de Atención a Personas con discapacidad intelectual "Francisco Gámez Morón" perteneciente a la Ciudad de Melilla.

Con Universidades y otros Centros Docentes se suscribieron los siguientes:

- Universidad Complutense de Madrid (Fundación General), para la organización de un encuentro sobre "Los servicios sociales y las tecnologías de la información y la comunicación: Sociedad de la información y Sociedad del Bienestar".
- Universidad Menéndez Pelayo, para la organización del encuentro "La incidencia de la ley de racionalidad y sostenibilidad de la Admón. Local en la organización y gestión de los SS por las Administraciones Públicas" celebrado en Santander en septiembre de 2014.
- Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad Camilo José Cela, para la realización de prácticas curriculares.
- Universidad de Cádiz, para la realización de prácticas tuteladas.
- Escuela Universitaria Gimbernat-Cantabria adscrita a la Universidad de Cantabria, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (Facultad de Psicología), para definir el marco de colaboración en cuantas iniciativas, estudios, programas, medidas y acciones desarrollen conjuntamente para personas con enfermedades raras y sus familias
- Universidad de Valladolid, para la realización de prácticas curriculares.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de Granada,
 - Para la realización de prácticas curriculares, con 6 Addendas para los grados de:
 - Administración y Dirección de Empresas
 - Educación Social
 - Relaciones Laborales y Recursos Humanos
 - Gestión y Administración Pública
 - Fisioterapia
 - Enfermería
- Universidad Pontificia de Comillas, para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de Granada.
 - Para la realización de prácticas académicas externas con 4 Addendas para los grados de:
 - Educación Social
 - Enfermería
 - Administración y Dirección de Empresas
 - Ingeniería Informática

Con Fundaciones y Entidades de naturaleza Privada

- Fundación La Caixa, para el desarrollo de proyectos de personas mayores.
- Federación Lares, para la realización del XI Congreso Lares titulado "El valor de cada persona".
- Federación Española de Municipios y Provincias, Fundación Española de Geriátrica y Gerontología, Universidad Alfonso X El Sabio y diversos Ayuntamientos, para la puesta en marcha del Proyecto NUPHYCO.
- Fundación PROMI, para la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad.
- Fundación Centro Tecnológico de Acuicultura de Andalucía (CTAQUA), para la realización de prácticas.
- Fundación Once, ASPAYM y PREDIF, para la promoción de la autonomía personal de las personas dependientes a través del desarrollo de la figura del asistente personal.
- ONCE, para hacer accesibles a personas ciegas y con discapacidad visual las tarjetas acreditativas de discapacidad.

Por último, se ha utilizado también la vía convencional para cooperar con Entidades de carácter privado celebrándose 21 Convenios en los que han intervenido diferentes CAMF`s y CRMF`s del Instituto.

Los resultados de esta actividad han puesto de manifiesto, si cabe, con mayor énfasis durante el año 2014, 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 en el desarrollo de los programas relacionados con personas mayores y personas en situación de dependencia.

PORTAL DE LA TRANSPARENCIA

Como consecuencia de la creación por el Gobierno del Portal de la Transparencia, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, ha desarrollado una Base de Datos Única del Sector Público Estatal en la que está prevista la incorporación de todos los Convenios realizados por las diferentes Administraciones Públicas.

Desde nuestro Ministerio, se nos ha requerido a partir del segundo semestre del presente ejercicio, la incorporación de todos los Convenios celebrados por éste Instituto durante los años 2012, 2013 y 2014., al objeto de agregarlos conjuntamente para su suministro al MHAP.

A tal efecto, durante el segundo semestre del año se han realizado los trabajos necesarios para suministrar la información requerida y ajustar nuestra base de datos a los requerimientos del Ministerio para que exista identidad de campos y de conceptos funcionales.

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2014

I. NÚMERO DE CONTRATACIONES					
TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS O FORMAS DE ADJUDICACIÓN (*)				TOTAL
	PROCED. 1	PROCED. 2	PROCED. 3	PROCED. 4	
	ABIERTO	NEGOCIADO	CENTRALIZADO	OTROS (**)	
1.-De obras	1	3		1	5
2.-De Suministros	18	39	54	6	117
3.-De Gestión de Servicios Públicos					
4.-De Servicios	23	90	9	103	225
5.-Patrimoniales					
6.-Especiales y otros	3			2	5
TOTAL	45	132	63	112	352



(*) Adjudicación directa: contratación menor en el ámbito de los servicios centrales (138 contratos).

(**) Modificaciones, prórrogas y encomiendas.

FORMAS DE ADJUDICACIÓN E IMPORTES EN EUROS (SIN IVA)

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS O FORMAS DE ADJUDICACIÓN (*)				TOTAL
	PROCED. 1	PROCED. 2	PROCED. 3	PROCED. 4	
	ABIERTO	NEGOCIADO	CENTRALIZADO	OTROS (**)	
1.-De obras	534.717,56	351.880,59		933.098,89	1.819.697,04
2.-De Suministros	1.779.263,19	1.418.365,01	682.919,38	852.330,34	4.732.877,92
3.-De Gestión de Servicios Públicos					
4.-De Servicios	8.499.696,97	5.091.667,64	4.382.673,98	95.562.640,12	113.536.678,71
5.-Patrimoniales					
6.-Especiales y otros	70.888,44				70.888,44
TOTAL	10.884.566,16	6.861.913,24	5.065.593,36	97.348.069,35	120.160.142,11



(*) Adjudicación directa: contratación menor en el ámbito de los servicios centrales: 1.111.639,52 € (138 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 2014

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	19	1
Desistidas	2	0
Sentencias Favorable	4	0
Sentencias Contrarias	0	0
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Formalización	3	7
Sentencias Favorables	2	3
Sentencias Desfavorables	0	1
Recursos Pendientes	0	0
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	8	0
Sentencias Favorables	2	0
Sentencias Desfavorables	0	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
Convenios de Colaboración	15
Contratación	170
Personal	60
Proyectos Normativos	20
Otras materias	75
TOTAL	340

OTRAS ACTUACIÓN CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	70
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	17
- Sentencias	4
Asistencia a Mesas de Contratación	71