

---

11

**Servicios Generales**



## 11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

### ■ 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 2013

#### 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 y C.Electr.)	Campañas de Información, Inserciones, Stands y Actuaciones Diversas	TOTAL
4.740	5.475	230.450	38.435	883.160	1.162.257

### ■ 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.

Telefónica 10.215 personas y se ha llegado a través diferentes Actuaciones: Stand, Inserciones en Revistas Externas y Campañas Diversas a 883.160 personas .

#### ■ Teléfono gratuito de información institucional (CALL-CENTER)

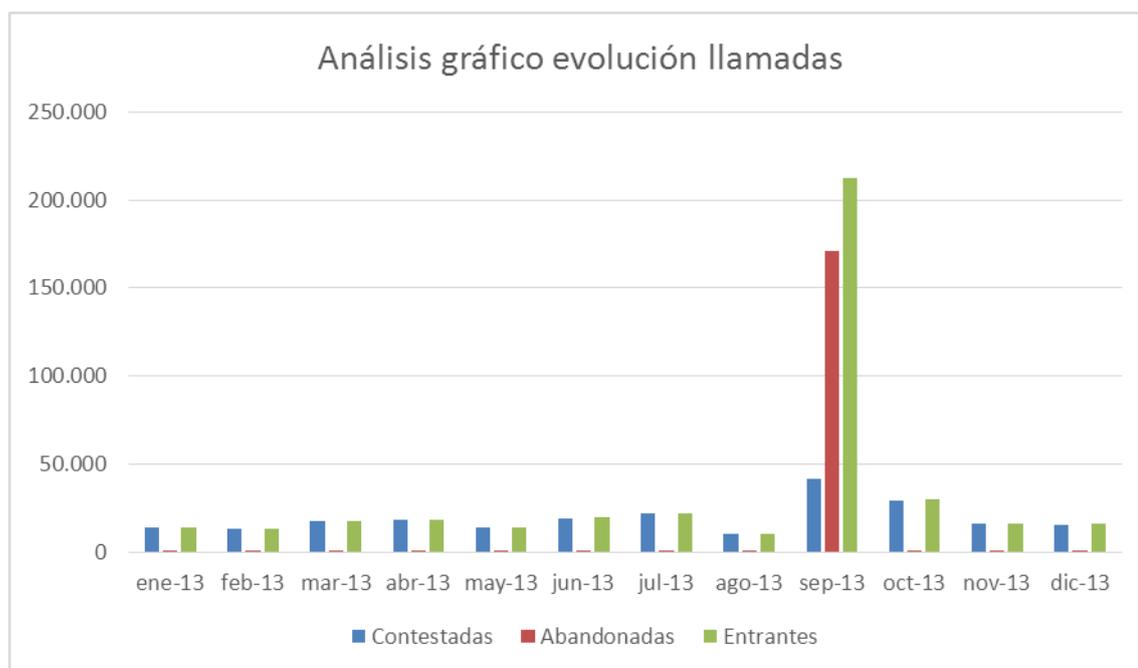
El teléfono 901 109899, es un servicio de atención telefónica, y del buzón del Imsero.

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, durante los meses de Enero a Agosto el horario de Atención fue de lunes a viernes de 9 a 21 horas y los sábados de 9 a 14 horas, y de Septiembre a Diciembre fue de lunes a viernes de 9 a 18 horas,

Durante el año 2013, se atendieron 230.450 llamadas telefónicas, se contestaron a 38.435 correos electrónicos, la Oficina de Información Atendió tanto de forma Presencial como

## SERVICIOS GENERALES

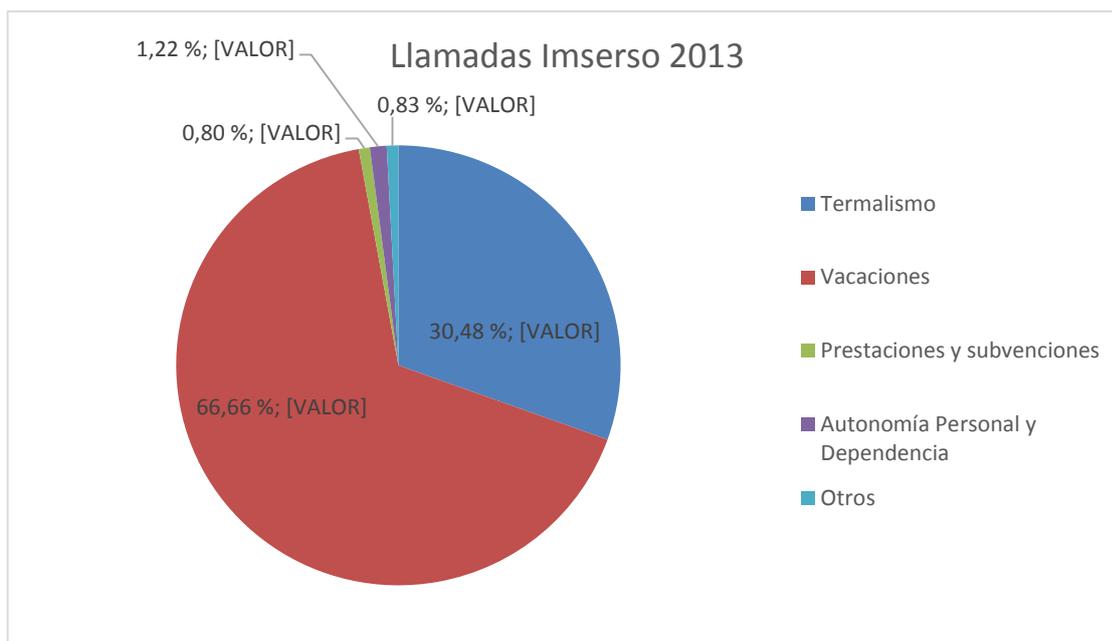
LLAMADAS ACD ENTRANTES EN IMSERSO					
Mes	Contestadas		Abandonadas		Entrantes
	Número	%	Número	%	Número
Enero 2013	13.685	98,52%	206	1,48%	13.891
Febrero 2013	13.269	98,96%	139	1,04%	13.408
Marzo 2013	17.629	98,93%	190	1,07%	17.819
Abril 2013	18.179	98,75%	230	1,25%	18.406
Mayo 2013	14.114	98,96%	149	1,04%	14.263
Junio 2013	19.103	98,08%	374	1,92%	19.477
Julio 2013	21.750	97,97%	450	2,03%	22.200
Agosto 2013	10.504	98,70%	138	1,30%	10.642
Septiembre 2013	41.404	19,51%	170.792	80,49%	212.196
Octubre 2013	29.017	97,28%	811	2,72%	29.828
Noviembre 2013	16.142	99,41%	95	0,59%	16.237
Diciembre 2013	15.654	99,04%	152	0,96%	15.806
<b>Total</b>	<b>230.450</b>	<b>57,02%</b>	<b>173.726</b>	<b>42,98%</b>	<b>404.173</b>



CALIFICACIÓN DE LLAMADAS IMSERSO		
CALIFICACIÓN	Total Anualidad	%
Programa de Termalismo	<b>70.247</b>	<b>30,48%</b>
Programa de Vacaciones Mayores	<b>153.620</b>	<b>66,66%</b>
Prestaciones y subvenciones	<b>1.840</b>	<b>0,80%</b>
Autonomía Personal y Dependencia	<b>2.812</b>	<b>1,22%</b>
Otros	<b>1.931</b>	<b>0,83%</b>
<b>Total</b>	<b>230.450</b>	<b>100%</b>

## SERVICIOS GENERALES

TIPOLOGÍA LLAMADAS ANUAL 2013



LLAMADAS CONTESTADAS PARA EL SERVICIO IMERSO POR CC.AA. ANUAL 2.013		
C.A.	Número	%
ANDALUCÍA	23.081	10,01%
ARAGÓN	5.618	2,43%
ASTURIAS	5.387	2,33%
BALEARES	3.925	1,70%
CANARIAS	6.498	2,81%
CANTABRIA	2.330	1,01%
C. LA MANCHA	5.236	2,27%
C. Y LEÓN	9.674	4,19%
CATALUÑA	35.467	15,39%
COM. VALENCIANA	13.574	6,89%
EXTREMADURA	3.282	1,42%
GALICIA	12.274	5,32%
LA RIOJA	1.227	0,53%
MADRID	43.210	18,75%
NAVARRA	3.129	1,35%
PAÍS VASCO	11.545	5,00%
MURCIA	2.602	1,12%
CIUD. AUTÓN. ( Ceuta y Melilla )	52	0,02%
Otros ( Exterior, Móviles, Orange, )	42.339	18,37%
<b>Total</b>	<b>230.450</b>	<b>100%</b>

CONSULTAS BUZÓN IMSERSO

Mes	Entrantes	Atendidos	Quejas, reclamaciones	%
Enero	2.757	1.709	0	61,98%
Febrero	2.443	1.529	0	62,58%
Marzo	3.482	1.762	0	50,60%
Abril	2.508	1.586	0	63,23%
Mayo	2.685	1.727	0	64,32%
Junio	5.082	4.214	0	82,92%
Julio	4.791	3.776	0	78,81%
Agosto	1.492	908	0	60,85%
Septiembre	12.827	12.827	0	100%
Octubre	5.101	5.101	0	100%
Noviembre	1.781	1.781	0	100%
Diciembre	1.515	1.515	0	100%
<b>Total</b>	<b>46.464</b>	<b>38.435</b>	<b>0</b>	<b>82,71%</b>

CALIFICACIÓN DEL BUZÓN DEL IMSERSO		
CALIFICACIÓN	Total Anualidad	%
Programa de Termalismo	4.440	9,56
Programa de Vacaciones Mayores	32.519	69,99
Prestaciones y subvenciones	459	0,99
Autonomía Personal y Dependencia	489	1,05
Otros	8.557	18,41
<b>Total</b>	<b>46.464</b>	<b>100%</b>

■ **Comunicación**

Campañas e Inserciones y Stands

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

Revistas:

- “Entre Mayores”
- “Madurez Activa”
- “Plus es Más”

Dentro del Grupo Senda en las Revistas:

- “Balance de la Dependencia”
- “Senda para Gente Activa”
- Revista Médica (Grupo Sanitario 2000)

**Participación en la “Feria Internacional del Turismo Termal (Termatália)**

■ **PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO**

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imserso ha alcanzado en 2013 un total de 25 sitios que comparten un mismo escenario tecnológico y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en [www.imserso.es](http://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 la de seis Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) y a los sitios correspondientes a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec), EnclaveRural, a la revista «Autonomía Personal», Envejecimiento activo Europa, Ciudades Amigables y a Espacio Mayores.

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 2013, 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 que se han realizado en 2013 se destacan las siguientes:

- La transformación y red denominación a partir del 1 de julio de 2013 del minisite de soporte de las actividades contempladas para el «Año Europeo del Envejecimiento activo y de la solidaridad intergeneracional 2012» en España, como «Envejecimiento Activo y Solidaridad Intergeneracional en Europa».
- En relación con la Sede Electrónica, en mayo de 2013 Imsero se alcanza la posibilidad de que las personas interesadas puedan iniciar telemáticamente la tramitación de los veinte procedimientos administrativos del Imsero dispuestos en el Sistema de Información Administrativa (SIA), así como, en su caso, la consulta del estado de tramitación de los mismos.
- La aprobación en junio de 2013 del Plan de medidas de impulso de la reutilización de la información (Plan RISP) del Imsero con el que el Instituto pretende posibilitar que ciudadanos, empresas, universidades, centros de investigación y ONG puedan contar con mayor información sobre las políticas públicas de mayores, personas en situación de dependencia y de servicios sociales-, ha implicado, entre otras actuaciones, la habilitación en la Sede Electrónica del Imsero de un espacio informativo de acceso al Catálogo de Datos del Imsero en el Catálogo de Información Pública de la AGE servido por datos.gob.es.

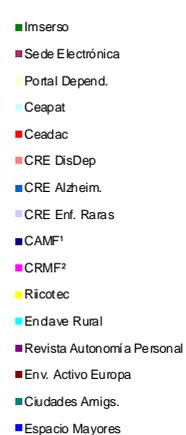
corporativa en 2013, -un 11,08% menos que en el año anterior-, analizándose en detalle en apartados posteriores el uso y tráfico de los sitios web del Imsero y de su Sede Electrónica.

En el cuadro siguiente se recogen los resultados más significativos de las cerca de 3.041.432 visitas registradas –un 9,22% menos que en 2012- y las más de 13.520.614 páginas dispuestas por las personas usuarias de la plataforma web

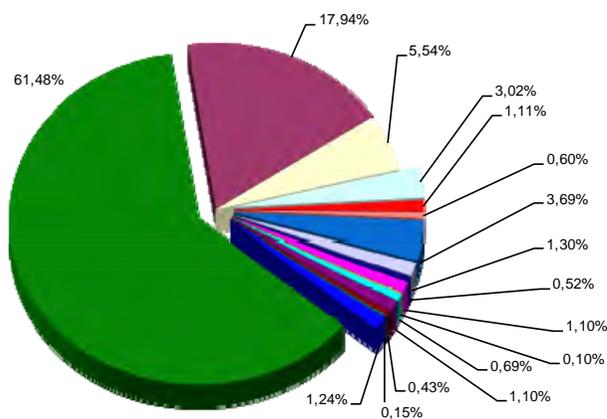
## SERVICIOS GENERALES

### RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO EN EL AÑO 2013

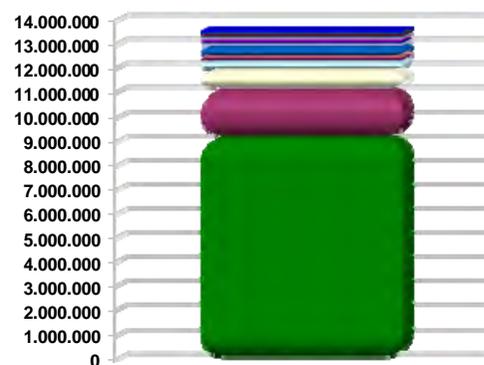
	Imserso	Sede Electrónica	Portal Depend.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer.	CRE Enf. Raras	CAMF <sup>1</sup>	CRMF <sup>2</sup>	Riicotec	Enclave Rural	Revista Autonomía Personal	Env. Activo Europa	Ciudades Amigs.	Espacio Mayores
<b>Visitas</b>	1.869.865	545.510	168.413	91.862	33.722	18.181	112.246	39.666	15.879	33.321	2.912	20.973	33.462	13.086	4.689	37.645
<b>Visitantes únicos</b>	1.120.771	339.669	117.950	65.635	23.706	10.395	59.814	29.091	10.795	24.436	2.226	19.307	25.434	7.844	2.811	22.564
<b>Páginas vistas</b>	9.131.126	1.930.954	831.785	356.884	127.369	59.318	435.017	124.146	51.292	141.002	10.573	43.822	75.059	67.232	21.612	113.423
<b>Páginas/visita</b>	4,88	3,54	4,94	3,89	3,78	3,26	3,88	3,13	3,23	4,23	3,63	2,09	2,24	5,14	4,61	3,01
<b>Duración media visita</b>	0:04:01	0:03:57	0:03:41	0:03:01	0:02:50	0:03:23	0:03:30	0:02:26	0:02:24	0:02:36	0:02:30	0:01:04	0:01:33	0:02:16	0:03:06	0:02:01
<b>% de rebote</b>	38,62	38,52	43,16	53,02	49,01	57,97	52,79	59,21	51,71	49,75	61,64	81,18	72,63	50,95	44,53	52,81
<b>% visitas nuevas</b>	56,29	58,47	67,62	69,34	68,18	55,64	52,06	71,47	67,58	71,38	74,83	91,46	74,67	64,51	73,43	82,66
<b>Sección más visitada</b>	Turismo Social	Formulario Turismo	Servicios y Prestac	Servicios	El Centro	El Centro	Formación	El Centro	El Centro	El Centro	Dº y Vocalías	Cat. B. prácticas	La Revista	¿Qué es el Año...?	La Red de Ciudades...	Document.



Visitas año 2013



Páginas vistas 2013



FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

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

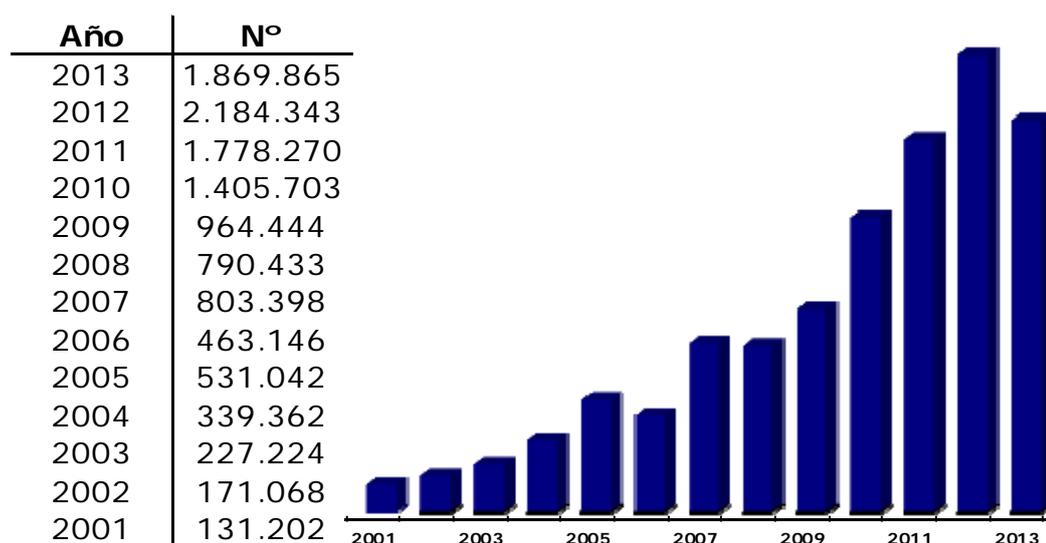
<sup>2</sup> Contabiliza el uso y tráfico de los CRMF de Albacete, Lardero, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

■ **Página institucional del Imserso**

La página web del Imserso ha registrado en 2013 un total de 1.869.865 visualizaciones de página, un 14,40% menos que las registradas en 2012, correspondiendo a 1.120.771 visitantes

exclusivos, un 4,17% menos que en el año anterior; estos usuarios han visualizado 9.131.126 páginas, un 18,12% menos que en el año precedente.

**Evolución visitas de la página de inicio por año**



Excepto para junio, julio y septiembre, todos los meses de 2013, y con relación al año anterior, consignan descensos en el número de visitas que

oscilan entre el 60,22% de noviembre y el 1,14% de febrero.

**Visitas mensuales: comparación 2012/2013**

Mes	2012	2013	% Δ
Enero	199.745	162.805	-18,49%
Febrero	136.235	134.678	-1,14%
Marzo	155.085	143.558	-7,43%
Abril	137.506	133.027	-3,26%
Mayo	152.322	141.491	-7,11%
Junio	140.483	169.444	20,62%
Julio	123.200	129.950	5,48%
Agosto	116.462	83.234	-28,53%
Septiembre	200.927	371.898	85,09%
Octubre	410.062	183.663	-55,21%
Noviembre	297.385	118.301	-60,22%
Diciembre	114.931	97.816	-14,89%
<b>Total</b>	<b>2.184.343</b>	<b>1.869.865</b>	<b>-14,40%</b>

Junio, julio y septiembre son los meses del año con mayor número de visitas, al coincidir el día 20 de junio con la apertura del programa de Turismo Social para personas mayores del Imserso y el día 21 de septiembre con la comercialización de los destinos correspondientes a la temporada 2013-2014.

En 2013 la media diaria de visitas de la página ha alcanzado las 5.123 –ochocientos cuarenta y cinco menos que en 2012-, 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 4,88, con una permanencia en el sitio de poco más de 4 minutos y con un 56,29% de visitas nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 38,62%, relativamente bajo para este tipo de páginas aunque superior en algo más de 3 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 95,17% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de México con un 0,81%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 92,60%, seguida por la inglesa con un 4,59%.

Los apartados más visitados de la web, obviando su página de inicio, son las correspondientes a Turismo Social, 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 Social para Mayores, 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 345.000 visitas con cerca de 1.300.000 páginas dispuestas.
- Información estadística relacionada con la gestión del SAAD 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 el 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.

Disponible 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...

Con independencia de las importantes actuaciones de carácter técnico finalizadas en 2013 ya señaladas, la gestión por la Sede electrónica de los

tres procedimientos de alto impacto responsabilidad de la Entidad –turismo, termalismo y dependencia (solo para las ciudades de Ceuta y Melilla)-, ha alcanzado las 85.309 solicitudes iniciadas electrónicamente, suponiendo el 13,58% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en 2013 para el conjunto de los procedimientos dispuesto en la sede.

Durante 2013 la sede electrónica ha recibido 545.510 visitas, un 4,88% menos que en 2012, correspondientes a 339.669 visitantes exclusivos que han dispuesto cerca de 1.931.000 páginas, un 13% más que en el año anterior.

En 2013 la media diaria de visualizaciones de la sede ha alcanzado las 1.495, 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 99,05% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde la sede se han dispuesto de media casi 4 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio de casi 4 minutos, con un 58,47% de visitas nuevas.

## 11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES.

### ■ Actuaciones relativas a estudios y desarrollo

Señalar, entre otras:

- Modificaciones en modelo de clases Hermes. Programación de casos de uso proyecto Hermes. Programación de nuevos procesos de introducción de cupos masivos en Hermes. Refactorización del proceso de facturación del proyecto Hermes. Proceso de impresión masiva de cartas de acreditación Hermes.
- Pruebas en paralelo con el proceso de Vacaciones para mayores. Optimización de los componentes de utilidades *Utils* y *UtilsBean*. Refactorización del turno de los procesos. Revisión del fichero de mapeo relacional de objetos *orm.xml*. Optimización del componente *FormadorSolicitud*.

- Transformación masiva de solicitudes de fuera a dentro plazo. Refactorización de los valores necesarios para la baremación. Ampliación de la información almacenada de los procesos. Elaboración de manuales de usuario, explotación y paso a producción para Hermes. Actualización de manuales de usuario, explotación y paso a producción para Hermes.
- Caso de uso *División de Fichero de Errores*. Caso de uso *Impresión de Cartas de Acreditación*. Creación de nuevos listados. División de las rutas de generación de los ficheros de remesa. Implementación de gráficos en los listados
- Presentación de la aplicación Hermes a los usuarios y puesta en marcha para pruebas. Introducción de documentación en la web interna del Área de Informática. Seguimiento y control del desarrollo de GPNC (Gestión de PNC).
- Seguimiento y control del desarrollo de la gestión para la valoración de la Discapacidad. - Dirección técnica del proyecto de creación de la nueva Sede Electrónica del Imsero. Optimización de los parámetros de la JVM de el Websphere de desarrollo. Optimización de los parámetros de la JVM de el Websphere de producción
- Análisis de la nueva aplicación RESOCI para la recogida de información de recursos sociales a nivel nacional. Adaptación de la aplicación Puestos de Trabajo para adaptarla al nuevo concurso del año 2013. Seguimiento de la aplicación VALIDACERT para la autenticación de usuarios mediante certificado digital
- Análisis 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. Análisis de los webservices que intercomunican la Sede Electrónica con la aplicación del programa de Termalismo Social. Análisis de la viabilidad de la migración del servidor de aplicaciones WebSphere a JBoss EAP

- Mavenización de la aplicación GESCEN e introducción de modificaciones solicitadas por los usuarios. Mavenización de la aplicación VIDI. Mavenización de la aplicación ASI. Mavenización de la aplicación LISMI e introducción del IBAN
- Adaptación de la aplicación de Termalismo Social para los nuevos tipos de facturas. Mantenimiento de las aplicaciones de facturas

### ■ Actuaciones relativas a Ofimática y Redes

- Seguimiento y actuación en el lote 3, 4 y 5 del Concurso de Comunicaciones del IMSERSO
- Coordinación con los adjudicatarios del lote 6 del Concurso de Comunicaciones del IMSERSO
- Implantación progresiva del NAC (Network Access Control) en los Centros del Imsero y resolución del envío a cuarentena de los ordenadores. Desarrollo del correo en la Web (webmail) e implantación del mismo. Creación de las nuevas condiciones para el Concurso de Comunicaciones del lote 5 y elaboración del PPT del concurso
- Estudio de la migración de los productos ofimáticos a versiones posteriores y unificación de las mismas. Estudio de la implantación de correo Exchange como correo corporativo. Maquetación de los ordenadores adquiridos.
- Puesta en marcha del cambio masivo de los ordenadores. Configuración de correo en elementos móviles tales como tablets. Auditoría automática de 1475 Pcs y Servidores de SS.CC y de Centros y 1523 elementos inventariados.
- Cambio y/o instalación de 134 ordenadores por averías reiteradas o adquisición de nuevos. Reparación 98 errores producidos con aplicaciones soportadas en SS.CC y Centros. Actuación en averías y/o altas en 141 incidencias de correo electrónico.

- Instalación de 39 aplicaciones para nuevos usuarios. Reparación 71 errores producidos en el S.O. Actuación en 9 ocasiones con problemas de virus.
- Reparaciones de 184 errores de acceso a Red, y de 883 impresoras. Cambio de 23 impresoras. Reparación de 108 averías de acceso a Internet. Reparación de 35 averías de programa de Office. Reparación y/o ajuste de 33 pantallas. Reparación y/o configuración de 16 teclados. Reparación y/o configuración de 36 dispositivos (scanners, plotters, etc.). Reparación de 65 averías en las propias CPUs.
- Actualización de 189 contraseñas caducadas y expiradas. Sustitución y/o configuración de 10 ratones. Actuación en 70 ocasiones con errores varios de software.
- Asesoramiento telefónico e intervenciones remotas a Centros del Imsero en 550 ocasiones.
- CAU telefónico al personal de SS.CC. y de los Centros en una estimación de 1247 llamadas.
- Averías Gestionadas por el CAU no siendo propias de este servicio 68.

### ■ Actuaciones relativas a 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 Accenture 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 81 Expedientes de contratación TIC.

**11.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES**

Durante el año 2013 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Reparación de varios humectadores y de la puerta motorizada de la entrada principal.
- Sustitución de tramo de conducto de chapa por conducto Climavert en la planta 2º C.
- Sustitución de las luminarias de la sala 2 para incrementar el nivel de iluminación en la mesa de reuniones de esta sala, así como colocación el techo de aislante térmico para mejorar el aislamiento.
- Colocación de luminarias nuevas en la mesa de presidencia de la sala 3, ya que antes no había.
- Contratación del suministro y montaje de un armario para las historias clínicas en la Unidad de Salud Laboral.
- Contratación para la reparación de dos impresoras registradoras de la Oficina de Registro.
- Reparación de bolsas de aire que han aparecido en el suelo Pirelli gris del edificio.
- Instalación de puesto de control de atención al público en uno de los puestos de balnearios de la planta - 0.
- Reparación de uno de los dos motores de las puertas de entrada del parking.
- Sustitución de una máquina de aire acondicionado en el cuarto de los SAIs.
- Instalación de recogida de agua para las filtraciones a través de la fachada en el despacho del Director General y en planta 2ª A

- (Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera).
- Reparación de dos bombas del circuito de refrigeración.
  - Refuerzo de las patas de la verja perimetral que por el óxido necesitan reforzarse.
  - Mejoras en el climatizador CL8, para mejorar la climatización de la zona de balnearios de la planta 0.
  - Colocación de aparatos de aire secamanos en los aseos para ahorrar en el gasto de papel, así como colocación de bateriostáticos en los WC con ambientador y espejos en los aseos de discapacitados de cada planta.
  - Revisión de las máquinas refrigeradoras de los CPDx de los SS.CC.
  - Colocación de tarima flotante en el salón de actos debido a deterioro existente en el suelo anterior.
  - Revisión de todas las puertas antipánico existentes en el edificio.
  - Revisión y mantenimiento del cableado de los puestos de trabajo embriando cables para evitar caídas.
  - Revisión del grupo eléctrico en el cual se habían detectado varios problemas.
  - Reparaciones en cafetería y cocina:
    - Suelo de una cámara frigorífica
    - Sustitución de estantes de aglomerado por chapas de aluminio
    - Reparación de cortinillas del lavavajillas
    - Sustitución de luminarias que eran inadecuadas en ciertas zonas
  - Instalación de iluminación automática
  - Reparación de enchufes
  - Saneamiento de zona de madera en la que se colocó chapa de aluminio
  - Reparación de zona oxidada de un panel de una cámara frigorífica
  - Sustitución de jaboneras
  - Revisión de la sillería del autoservicio-bar-cafetería
  - Reparación de arqueta que inundaba el montacargas en Juan de Olías así como el seguimiento de varias goteras.
  - Reparación de fotocopiadoras y faxes del edificio.
  - Actuaciones de seguimiento y control de humedad relativa y temperatura de las zonas de trabajo del edificio.
  - Adjudicación del contrato de Seguridad y Vigilancia de los SS.CC. y Juan de Olías.
  - Colaboración con el Área de Informática en la subida y bajada de ordenadores para la actualización del software de todos los ordenadores que han adquirido y envío de servidores al CPD del CEAPAT.
  - Sustitución de las 5 cámaras del circuito cerrado de TV del jardín.
  - Colocación de aislante térmico en el techo de la sala 2 para mejorar el aislamiento térmico.
  - Revisión reglamentaria de las calderas de Gas Natural y realización de reparaciones en las mismas.
  - Revisión reglamentaria de la instalación de gas del edificio y subsanación de las incidencias detectadas.

- Provisión de Gasóleo B, en el depósito nodriza de la instalación del grupo electrógeno.
- Revisiones anuales de los dos equipos para el Suministro de Alimentación Ininterrumpida de SSCC y del situado en el CPD de respaldo.
- Revisión anual de la instalación de Detección y Extinción de Incendios.
- Sustitución de altavoces de la instalación de megafonía.
- Revisión de las máquinas de refrigeración de los CPD de SSCC y las del CPD de respaldo.
- Comunicación y seguimiento de control de incidencias en las comunicaciones de telefonía fija y móvil.
- Realización del pliego de prescripciones técnicas para la contratación del suministro de Gas Natural en los SSCC y en los centros del IMSERSO de Madrid.
- Realización del pliego de prescripciones técnicas en cuanto a los lotes de Telefonía Fija y Móvil, del IMSERSO para la contratación centralizada de estos servicios a través del Ministerio.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Revisiones de la Calidad de Aire ambiental del edificio atendiendo a la nueva normativa vigente.
- Sustitución de cabina pública de teléfonos.
- Realización del informe anual sobre el plan de Ahorro y Eficiencia Energética del Edificio del IDAE.
- Colocación de un punto de luz en cada uno de los dos tramos de escaleras, del jardín de la planta -0 que conducen hacia el sótano -1.
- 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's 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 4261 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 94 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, una reducción notable en su cuantía respecto del ejercicio anterior como consecuencia de las modificaciones establecidas por la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012, que procedió a suspender los preceptos de la Ley 39/2006, de Dependencia relativos al Nivel de Protección Acordado.

Como consecuencia de ello, en 2013 tampoco se han suscrito los 15 Convenios de Colaboración con las Comunidades Autónomas para el establecimiento del Marco de Cooperación del Nivel Acordado de la Dependencia.

No obstante, durante el ejercicio 2013 el Instituto ha seguido desarrollando una moderada actividad convencional para establecer colaboraciones con diferentes Administraciones Públicas y Entidades Privadas con las que se mantienen objetivos comunes y compartidos en el ámbito del bienestar social.

De tal forma, en este ejercicio ha sido necesario el desarrollo ordenado de la elaboración y tramitación de un total de 40 Convenios, de los que, finalmente, se suscribieron 35 que han supuesto una aportación total de la Administración General del Estado a través de nuestro Instituto de 101.047,11 €

De los 35 Convenios suscritos, 7 han sido con diferentes Administraciones Públicas y con Entidades vinculadas o dependientes de ellas, así como con Entidades Locales.

Los 28 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:

- Mutualidad Nacional de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) para el intercambio de información sobre prestaciones sociales públicas.
- Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) para el intercambio de información sobre prestaciones sociales públicas.
- Mutualidad General Judicial (MUGEJU) para el intercambio de información sobre prestaciones sociales públicas.
- Addenda con la Tesorería General de la Seguridad Social sobre cesión de información.
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Delegación del Gobierno de Melilla) a través del Plan de Empleo, mediante la puesta en marcha de medios personales y materiales, tendentes a mejorar la vida de personas mayores y personas en situación de dependencia.

### Con Comunidades Autónomas:

- Con la Comunidad Autónoma de Illes Balears para la cesión gratuita del uso de la aplicación informática del Imserso para la gestión de las pensiones de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva.

### Con Entidades Locales

- Se ha firmado un Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Cambre (A Coruña) para la realización de prácticas de formación.

Con Universidades y otros Centros Docentes, con una cuantía de 61.047,11 € se suscribieron los siguientes:

- Universidad de A Coruña para la realización de prácticas externas curriculares de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid para la organización de un encuentro sobre “sistemas de cuidado de larga duración en Europa y España: necesidades, perspectivas y respuestas”.
- Universidad Internacional Menéndez Pelayo para la organización del encuentro “La coordinación sociosanitaria: clave para una atención integral: necesidades y respuestas”.
- Universidad de Salamanca, para cooperación educativa de prácticas académicas externas.
- IES La Laboral (Lardero) para la realización de prácticas académicas.
- Universidad de Burgos para la realización de prácticas académicas externas.
- Universidad de La Rioja para la realización de prácticas de estudiantes del CRMF de Lardero (La Rioja) en la Universidad.
- Universidad de La Rioja para la realización de prácticas de estudiantes de la Universidad en el CRMF de Lardero.

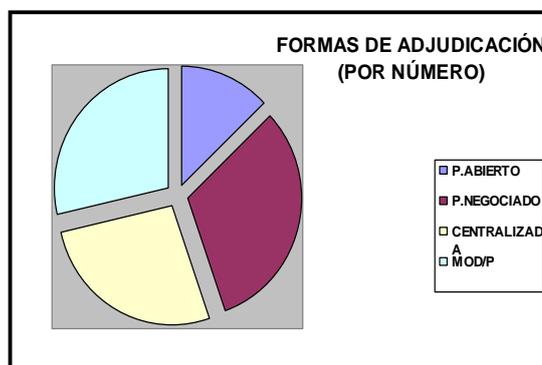
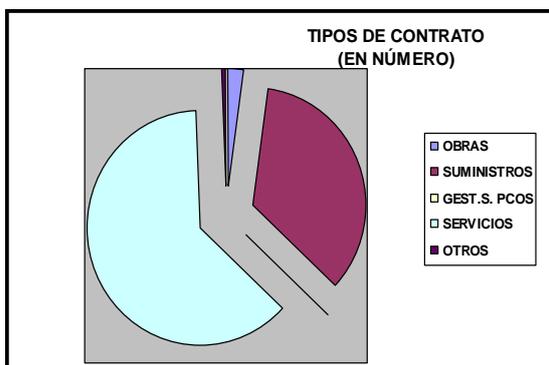
Por último, se ha utilizado también la vía convencional para cooperar con el tercer sector celebrando 20 Convenios con una aportación total del IMSERSO de 40.000.000 €

Los resultados de toda esta actividad han vuelto a poner de manifiesto durante el año 2013 el interés de la Seguridad Social 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 en situación de dependencia

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2013

I. NÚMERO DE CONTRATACIONES

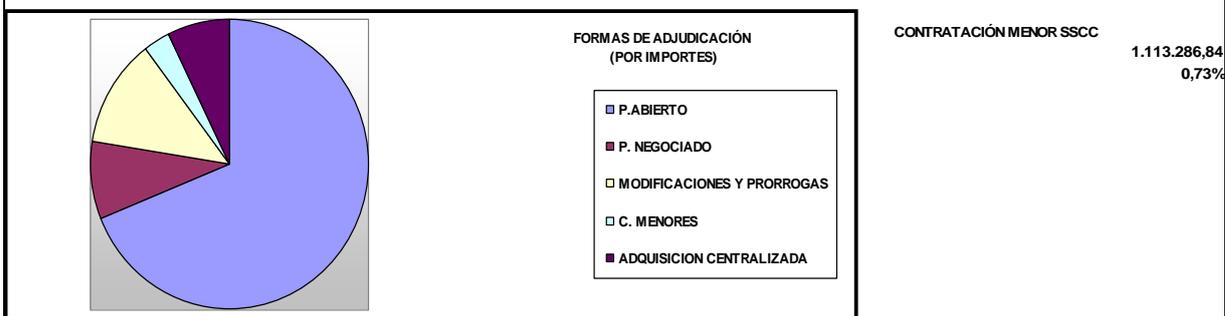
TIPO DE CONTRATO	FORMAS DE ADJUDICACIÓN *				TOTAL
	PROCEDIMIENTO ABIERTO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO	ADQUISICIÓN CENTRALIZADA	OTROS: MODIFIC. Y PRÓRROGAS	
- De Obras	2	4	0	0	6
- De Suministros	19	28	77	0	124
- De Gestión de Servicios Públicos	0	0	0	0	0
- Servicios	22	81	18	102	223
- Patrimoniales	0	0	0	0	0
- Otros	2	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>114</b>	<b>95</b>	<b>102</b>	<b>356</b>



\* ADJUDICACIÓN DIRECTA: Contratación menor: 111 contratos en el ámbito de los Servicios Centrales del IMSERSO

II. FORMAS DE ADJUDICACIÓN- IMPORTES EN EUROS

TIPO DE CONTRATO	FORMAS DE ADJUDICACIÓN				TOTAL
	ADQUISICIÓN CENTRALIZADA	PROCEDIMIENTO ABIERTO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO	PRÓRROGAS MODIFICACIONES	
- De Obras	0,00	3.116.437,97	482.107,81	0,00	3.598.545,78
- De Suministros	1.076.067,35	3.891.920,48	1.234.381,77	0,00	6.202.369,60
- De Gestión de Servicios Públicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
-De Servicios	2.102.884,96	17.218.940,82	3.533.899,73	119.571.333,46	142.427.058,97
- Patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Otros	0,00	0,00	0,00	100.963,11	100.963,11
<b>TOTAL</b>	<b>18.295.008,17</b>	<b>24.227.299,27</b>	<b>5.250.389,31</b>	<b>119.672.296,57</b>	<b>152.328.937,46</b>



**11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL.**

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2013

**ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS**

<b>Procedimientos iniciados contra la Entidad</b>					<b>Procedimientos iniciados por la Entidad</b>			
	Número	Desistid.	Sent. Favor	Sent. Contra	Número	Desist.	Sent. Favor	Sent. Contra
TOTAL	23	3	4	2	Proced.			
<b>Sentencias recurridas por la Entidad</b>					<b>Sentencias recurridas contra la Entidad</b>			
	Número	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Recur. Pend.	Número	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Recur. Pend.
TOTAL	9	4	2		4	3	0	0

<b>Procedimientos iniciados contra la Entidad</b>				<b>Procedimientos iniciados por la Entidad</b>		
	Número	Sent. Favorable	Sent. Desfav.	Número	Sent. Favorable	Sent. Desfav.
TOTAL	14	3		0	0	0
	Proced.			Proced.		

**ACTUACIÓN CONSULTIVA**

Convenios de Colaboración	<b>18</b>
Contratación	<b>180</b>
Personal	<b>75</b>
Proyectos Normativos	<b>20</b>
Otras materias	<b>73</b>
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>

**OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS**

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	<b>75</b>
Control Actividades de D. Provinciales y/ o Centros Gestión	
- Demandas	<b>18</b>
- Sentencias	<b>11</b>
Asistencia a Mesas de Contratación	<b>72</b>