

11

Servicios
Generales

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto ha proporcionado durante el ejercicio 2021 información a través del buzón de la página web del Imsero, del servicio de atención telefónica CALL-CENTER con el número gratuito 91 266 77 13, y del Portal de la Transparencia.

También ha contestado a todas las quejas y sugerencias que llegaban a través del CALL-CENTER y de la página web del Imsero.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS A TRAVES DEL CALL-CENTER 2021

CALL-CENTER INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL-CENTER BUZÓN	TOTAL
157.886	59.195	217.081

Teléfono de información institucional (CALL-CENTER)

El teléfono 91 266 77 13 constituye un servicio gratuito de atención telefónica y del buzón del Imsero.

El horario de atención, para hacer frente a las necesidades de información requeridas por los ciudadanos y entidades, respecto a los programas, actividades y servicios de carácter estatal prestados por el Instituto, ha sido de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

Durante el año 2021, se atendieron a través del CALL-CENTER, 157.886 llamadas telefónicas (incluyendo el Canal Auditivo) y 59.195 correos electrónicos.

LLAMADAS CALL-CENTER 2021

MES	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %
Enero	1.711	1.696	99,12
Febrero	2.393	2.379	99,41
Marzo	2.794	2.766	98,99
Abril	2.145	2.145	100
Mayo	2.145	2.145	100
Junio	2.145	2.145	100
Julio	131.740	31.205	23,69
Agosto	15.576	13.190	84,68
Septiembre	40.692	28.170	69,23
Octubre	15.119	15.032	99,42
Noviembre	11.375	11.042	97,07
Diciembre	124.060	45.971	37,06
TOTAL	351.895	157.886	44,87 %

CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2021

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	1.036	1.036
Febrero	1.346	1.346
Marzo	1.498	1.498
Abril	1.429	1.429
Mayo	1.429	1.429
Junio	1.429	1.429
Julio	16.811	16.024
Agosto	4.497	5.964
Septiembre	6.823	6.818
Octubre	3.241	3.241
Noviembre	2.737	2.641
Diciembre	16.220	16.340
TOTAL	58.496	59.195

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet viene ofreciendo la actual Plataforma Web del Imsero (en adelante PWI), abarcó en 2021 un total de 30 sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en **www.imsero.es**, a su Sede Electrónica, a nueve 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 Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en el Estado español, al Catálogo de Productos de Apoyo, a las revistas «Autonomía Personal» y «60 y más», al *mini site* de soporte del Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa), así como a la Plataforma de Teleformación del Imsero (PTI), los Espacios Colaborativos del Imsero (ECI) -que albergan en la actualidad 9 blogs- y a la Plataforma de Información y Coordinación (PLICO).

Los hitos más significativos realizados en 2021 han sido los siguientes:

1. La incidencia tan negativa que la crisis sanitaria provocada por la pandemia del coronavirus COVID-19 tuvo en el tráfico y uso de la PWI en 2020 comenzó, con la progresiva mejora de los datos epidemiológicos, a remontarse significativamente a finales del segundo trimestre de 2021, con una **recuperación evidente de algunos indicadores** y que se consolidaron claramente en el tercero **gracias a la reanudación de dos de los programas más importantes del Imsero**, en concreto, la convocatoria de plazas para personas mayores que deseen participar en el Programa

de Turismo del Imserso para la temporada 2021-2022 realizada a finales de junio, y la convocatoria 2021 del Programa de Termalismo del Imserso efectuada en agosto; estas dos convocatorias por sí mismas explican el **importantísimo tráfico registrado en el segundo semestre del año** tanto en la página web del Instituto como en su sede electrónica.

2. En lo referido a la **Sede Electrónica del Imserso**, se ha incorporado un nuevo servicio electrónico en el tercer trimestre de 2021 asociado a la **Comprobación de la prohibición de contratar con el Imserso**; asimismo **se han ampliado y mejorado determinados aspectos funcionales** asociados a los procedimientos de turismo y termalismo del Imserso.
3. En 2021 se ha consolidado e incrementado la oferta formativa del Instituto a través de la **Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI)** con el desarrollo de un total de **49 actividades** que incluyen las impulsadas por el CRE Alzheimer (11), el Ceadac (8), el Creer (7), el CRMF de San Fernando (7), Ciudades Amigables (2) y como novedad las contempladas en el Plan de Formación Interna del Imserso para 2021 (14).
4. Disponible desde diciembre de 2020 e Incluida dentro de los ECI, 2021 ha supuesto la consolidación plena de la **Plataforma de Información y Coordinación (PLICO)**, solución web impulsada por el Imserso que tiene como finalidad potenciar la coordinación y homogeneización de la gestión de las pensiones de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva (PNC) y de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad reguladas por el Real Decreto 383/1984 (PSPD).
5. Se ha continuado mejorando técnica y funcionalmente la **integración de la solución de videoconferencia corporativa del Imserso en las retransmisiones en directo** de eventos organizados por distintas unidades y centros del Instituto o de apoyo en actividades teleformativas, como las contempladas en el Plan de Formación Interna del Imserso para 2021 o en el proyecto «Difusión de conocimiento» impulsado por la Subdirección General de Gestión.
6. La **Intranet corporativa del Imserso** ha continuado teniendo una gran importancia en el despliegue, soporte y desarrollo del teletrabajo, así como de comunicación de aspectos generales asociados con la pandemia del COVID-19 o específicos de índole organizativa.
7. Finalmente se ha continuado realizando diversos ajustes de estilo y revisión de los distintos sitios de la PWI al objeto de subsanar algunas deficiencias concretas de **accesibilidad**, en línea con el compromiso permanente del Imserso de mantener sujetos todos sus sitios web a las más estrictas pautas de accesibilidad.

Tráfico y uso de la PWI en 2021

Para el conjunto de la PWI se ha registrado **en el conjunto de 2021** un total de **6.211.832 visitas/sesiones, un 83,47% más que en 2020** -y el doble que las registradas en 2019-, disponiéndose cerca de **30 millones de páginas, un 86,48% más que en el año anterior**.

En los cuadros siguientes se detalla por orden de prelación el porcentaje que en el conjunto de la PWI tienen visitas y páginas vistas en los distintos sitios web, así como la variación habida en relación con 2020.

Sitio web	Visitas/sesiones año 2021			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2020	
Imserso	2.641.622	42,53	1.633.713	61,69
Sede Electrónica	2.005.847	32,29	372.497	438,49
Plataforma Teleformación	572.962	9,22	542.259	5,66
Espacios Colaborativos	312.977	5,04	250.313	25,03
CRE Alzheimer	238.453	3,84	209.432	13,86
Ceapat	116.555	1,88	100.659	15,79
Catálogo Productos de Apoyo	54.158	0,87	30.513	77,49
CRE Enf. Raras	40.269	0,65	34.725	15,97
CRMF ³	36.544	0,59	39.968	-8,57
Ceadac	35.803	0,58	35.012	2,26
60 y más	30.101	0,48	22.082	36,31
Autonomía Personal	28.651	0,46	23.894	19,91
CAMF ²	24.574	0,40	31.074	-20,92
Ciudades Amigables	22.476	0,36	19.890	13,00
Creap	15.174	0,24	12.846	18,12
CRE Disc.-Dep.	13.008	0,21	10.317	26,08
PLICO ¹	10.224	0,16	-	-
Credine	5.409	0,09	8.789	-38,46
Riicotec	2.657	0,04	3.719	-28,56
Foro iProA	2.042	0,03	2.278	-10,36
Credef	1.534	0,02	775	97,94
Credei	792	0,01	988	-19,84
TOTAL PWI	6.211.832	100,00	3.385.743	83,47

Sitio web	Páginas vistas año 2021			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2020	
Imserso	9.365.555	31,43	4.792.770	95,41
Sede Electrónica	8.771.635	29,43	1.451.590	504,28
Plataforma Teleformación	8.068.064	27,07	6.757.979	19,39
Espacios Colaborativos	1.005.472	3,37	1.168.685	-13,97
CRE Alzheimer	774.822	2,60	680.170	13,92
Catálogo Productos de Apoyo	678.647	2,28	205.991	229,45
Ceapat	317.491	1,07	324.605	-2,19
PLICO ¹	152.141	0,51	-	-
Ceadac	107.605	0,36	105.307	2,18
CRMF ³	102.623	0,34	92.543	10,89
CRE Enf. Raras	99.957	0,34	81.607	22,49
60 y más	69.465	0,23	61.849	12,31
Ciudades Amigables	63.873	0,21	57.399	11,28
Autonomía Personal	60.266	0,20	51.860	16,21
CAMF ²	56.569	0,19	56.457	0,20
Creap	47.121	0,16	34.800	35,41
CRE Disc.-Dep.	31.427	0,11	25.422	23,62
Credine	13.003	0,04	18.481	-29,64
Credef	5.375	0,02	2.759	94,82
Riicotec	3.861	0,01	5.096	-24,23
Foro iProA	3.305	0,01	3.738	-11,58
Credei	2.794	0,01	2.015	38,66
TOTAL PWI	29.801.071	100,00	15.981.123	86,48

¹ La información sobre uso y tráfico de la web de este nuevo sitio web se registra desde el 1 de enero de 2021.

² Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

³ Contabiliza el uso y tráfico de los CRMF de Albacete, Lardero, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

En relación con 2020, y habida cuenta de la superación progresiva de la pandemia del COVID-19 a la que nos hemos referido en anteriormente, la matriz de la página web del Instituto –www.imserso.es–, ha visto incrementados todos sus registros -número de visitas (61,69%) y páginas vistas (95,41%)-, manteniendo su peso preponderante dentro de la PWI (42,53%).

Ha de resaltarse por segundo año consecutivo los significativos incrementos experimentados por la PTI, estrechamente asociados el significativo aumento de la oferta teleformativa del Instituto, registrándose un total de 572.962 visitas (un 9,22% más que en 2020), con más de 8 millones de páginas dispuestas, cerca de un 20% más respecto a 2020.

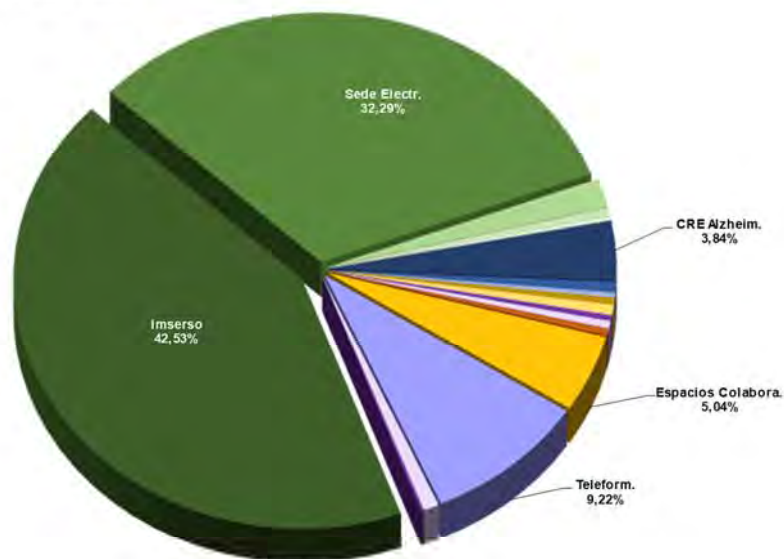
En un escenario marcado por la recuperación de todos los parámetros en la mayoría de los sitios web, destacan cualitativamente los incrementos experimentados en el número de visitas/sesiones de la Sede Electrónica (438,49%), la web del Imsero (61,69%), el Catálogo de Productos de Apoyo (77,49%), la revista «60 y más» (36,31%), el CRE Discapacidad y Dependencia (26,08%) y Espacios Colaborativos (25,03%); por contra los sitios correspondientes al Credine, Riicotec o al conjunto de los CAMF copan los peores resultados, si bien el peso de estos sitios en el conjunto de la PWI no alcanza el 1% del total de visitas/sesiones.

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2021

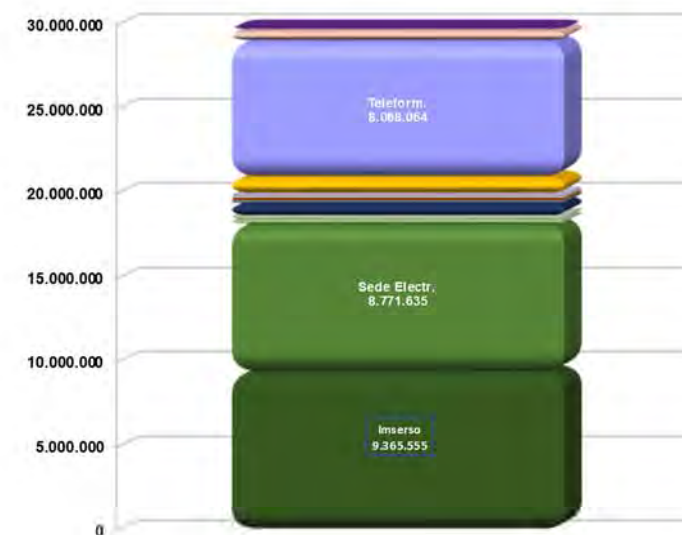
	Imserso	Sede Electr.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer.	CRE Enf. Raras	Creap	Credine	Credel	Credef	CAMF ¹	CRMF ²	Ricotec	Foro IProA	Ciudades Amigs.	60 y Más	RAP	Espacios Colabora.	Teleform.	Catálogo Productos de Apoyo	PLICO	TOTALES
Sesiones	2.641.622	2.005.847	16.555	35.803	8.008	238.453	40.269	15.174	5.409	792	1.534	24.574	36.544	2.657	2.042	22.476	30.101	28.651	32.977	572.962	54.458	10.224	6.211.832
Usuarios	1.563.347	1.124.818	79.687	25.261	8.427	16.132	29.274	11.700	4.579	676	1.192	9.884	30.653	2.562	1.928	6.836	26.620	22.588	256.588	129.733	33.796	1.896	3.507.177
Páginas vistas	9.365.555	8.771.635	317.491	107.605	31.427	774.822	99.957	47.121	13.003	2.794	5.375	56.569	102.623	3.861	3.305	63.873	69.465	60.266	1.005.472	8.068.064	678.647	52.141	29.801.071
Páginas/sesión	3,55	4,37	2,72	3,01	2,42	3,25	2,48	3,11	2,40	3,53	3,50	2,30	2,81	1,45	1,62	2,84	2,31	2,10	3,21	14,08	12,53	14,88	4,80
Duración sesión	0:03:04	0:05:15	0:02:27	0:01:56	0:01:51	0:02:17	0:01:40	0:01:55	0:01:22	0:01:49	0:02:03	0:01:19	0:01:24	0:00:23	0:01:13	0:02:22	0:01:06	0:01:35	0:01:03	0:11:30	0:10:34	0:06:26	0:02:56
% de rebote	47,01	38,62	52,86	57,69	71,28	53,50	68,55	64,38	65,37	51,89	52,74	70,21	68,31	91,80	75,62	62,45	67,03	80,57	36,28	20,25	21,67	0,82	55,40
% nuevas sesiones	58,98	56,32	68,11	69,77	63,68	46,12	71,54	76,19	83,95	84,97	76,79	82,99	83,28	96,31	82,30	73,40	88,33	78,70	84,52	21,00	62,40	16,43	69,37
Secc. más visitada	Turismo Imserso	Proced. turismo	Catálogo PA	Daño Cerebral	El Centro	Teleforma.	Retransm.	Contacte	Contacte	El Centro	El Centro	El Centro	El Centro	Doctción.	Miembros	Red Ciudades E	La Revista	Actualidad	Blog CREA	Cursos	Busq. Pro. Cat.	Consultas	Turismo Imserso

- Imserso
- Sede Electr.
- Ceapat
- Ceadac
- CRE DisDep
- CRE Alzheimer.
- CRE Enf. Raras
- Creap
- Credine
- Credel
- Credef
- CAMF¹
- CRMF²
- Ricotec
- Foro IProA
- Ciudades Amigs.
- 60 y Más
- RAP
- Espacios Colabora.
- Teleform.
- Catálogo Productos de Apoyo
- PLICO

Sesiones año 2021



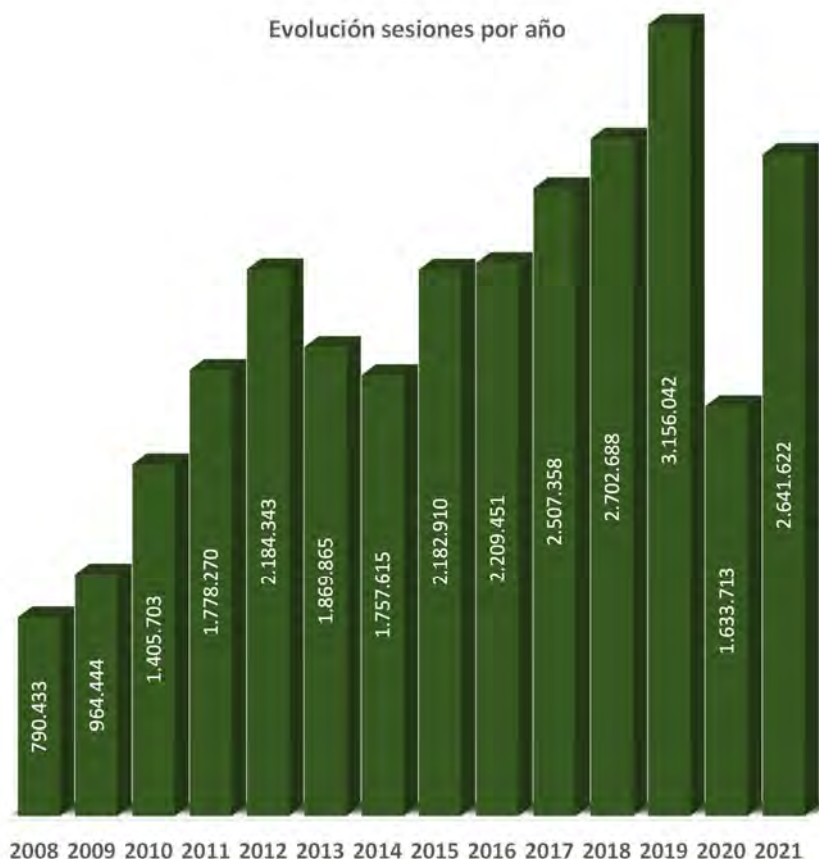
Páginas vistas 2021



¹ Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscaar, 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.
FUENTE: Google Analytics
ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

Página institucional del Imsero

Con un peso preponderante del 42,53% en el conjunto de sitios que conforman la PWI (pero casi 6 puntos menos que en 2020 y 18 que en 2019), la web del Imsero ha registrado en 2021 un total de 2.641.622 sesiones/visitas, un 61,69% más que las registradas en 2020, pero aún lejos de alcanzar resultados prepandémicos (un 16,30% y un 2,26% menos que en 2019 y 2018 respectivamente).



Dichas sesiones corresponden a **1.563.347 personas usuarias distintas**, un **51,29% más** que en el año anterior; estas personas han visualizado **9.365.555 páginas**, **prácticamente el doble que en 2020** (95,41%).

Sesiones mensuales: comparación 2021/2020			
Mes	2021	2020	% Δ
Enero	95.226	238.092	-60,00%
Febrero	110.329	207.993	-46,96%
Marzo	128.092	195.267	-34,40%
Abril	129.565	131.729	-1,64%
Mayo	165.222	182.584	-9,51%
Junio	217.163	164.708	31,85%
Julio	451.946	101.333	346,00%
Agosto	196.406	76.696	156,08%
Septiembre	338.303	96.894	249,15%
Octubre	150.124	83.887	78,96%
Noviembre	170.034	85.924	97,89%
Diciembre	489.212	68.606	613,07%
Total	2.641.622	1.633.713	61,69%

Excepto para los cinco primeros meses del año, la recuperación en el número de sesiones durante todo el año en relación con 2020 es evidente, sustanciado fundamentalmente por la reanudación de los programas de turismo y termalismo del Imsero que, como consecuencia de la pandemia, habían sido suspendidos.

En 2021 la media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imsero ha alcanzado las 7.237, 2.773 más que en 2020 -aunque todavía un 16,30% menos que antes de la pandemia-, concentrándose entre el lunes y el viernes las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana.

El promedio de páginas vistas por cada persona usuaria de la web supera las 3,50, con una permanencia en el sitio de algo más de 3 minutos, registrándose un 58,98% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 47,01%, inferior en algo más de 6,5 puntos al registrado en 2020, moderado para este tipo de páginas web.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 95,89% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de EE. UU. con apenas un 1%; la versión idiomática empleada predominantemente por la persona usuaria es la castellana con el 89,37%, seguida por la inglesa con el 5,99%.

El acceso a los contenidos de la web del Imsero desde dispositivos móviles es del 51,01%, casi 7 puntos más que en 2020, siendo muy poco significativo el número de visitas iniciadas a través de referencia de red social, 41.825, tan solo el 1,58% del total.

En relación con los apartados en los que se estructura la web, se mantienen como más visitados en 2021 los correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, Actualidad, Motor de búsqueda, Prestaciones y Subvenciones, Espacio Mayores, Autonomía Personal y Dependencia y Contacte.

Entre los contenidos más demandados destacan los siguientes:

- Como novedad y asociada con la información que sobre el COVID-19 se dispone en los distintos sitios web de la PWI desde marzo de 2020, se ha incorporado en 2021 **información estadística específica sobre la enfermedad por coronavirus en centros residenciales**.

Este informe semanal se elabora con los datos agregados remitidos por las comunidades autónomas al Imsero sobre la situación de los centros residenciales de su territorio, e incluye información de centros residenciales para personas mayores, centros residenciales para personas con discapacidad y otros alojamientos permanentes de servicios sociales dirigidos a los colectivos anteriores.

- Ha continuado siendo muy significativa la **demanda de información sobre los programas de y turismo y termalismo del Imsero**, en particular la asociada con la reanudación de estos programas tras la superación de las peores fases de la pandemia.
- **Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones:** Régimen General del Imsero; para personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla y en centros estatales del Imsero.
- **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.
- El seguimiento por las personas interesadas de los procesos selectivos asociados a **la Oferta de Empleo Público 2018**.

Sede Electrónica del Imserso

La Sede Electrónica del Imserso, en <https://sede.imserso.gob.es>, se constituye como el núcleo central de comunicación jurídica por medios electrónicos de la Entidad Gestora con la ciudadanía en aquellos procedimientos administrativos de su competencia.

En 2021 se ha continuado con el **proceso de consolidación y desarrollo de la sede** con la incorporación, como se ha señalado anteriormente, de un nuevo servicio electrónico y de nuevas funcionalidades asociadas básicamente a los programas de turismo y termalismo, en aras tanto a mejorar la atención a la ciudadanía como a aminorar cargas administrativas.

Al igual que para la página web del Instituto, se ha registrado en 2021 una **recuperación evidente de los indicadores más significativos relacionados con el uso y tráfico de nuestra sede**, sustentada en la **reanudación de los programas de turismo y termalismo del Imserso**.

Con un **peso del 32,29% en el conjunto de sitios que conforman la PWI** (21,25 puntos más que en 2020), la Sede Electrónica del Imserso ha registrado en 2021 un total de 2.005.847 **visitas/sesiones, un 438,49% más** que las registradas en 2020, correspondiendo a 1.124.818 personas usuarias distintas, un 371,36% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado **8.771.635 páginas, un 504,28% más** que en el año precedente.

En 2021 la **media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 5.495** (4.477 más que en 2020), 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 99,04% corresponde a aquellos/as que operan con él lo hacen desde algún punto del territorio español.

Desde la sede se han dispuesto de media de **4,37 páginas por visita**, con un promedio de **tiempo en el sitio de cerca de 5:15 minutos** y con un 56,32% de nuevas sesiones.

A 31 de diciembre de 2021, los **29 procedimientos administrativos y servicios electrónicos del Imserso** registrados en el Sistema de Información Administrativa (SIA) y dispuestos en la Sede Electrónica del Imserso -entre los que se encuentran los tres responsabilidades del Instituto determinados como de alto impacto por el Gobierno de España, en concreto, Turismo y Termalismo a nivel estatal, y Dependencia, circunscrito a las ciudades de Ceuta y Melilla-, han alcanzado las **289.576 solicitudes iniciadas electrónicamente, casi 14 veces más que las habidas en 2020** como consecuencia de la reanudación de los programas de turismo y termalismo del Imserso tras superarse lo más duro de la pandemia; **estas solicitudes suponen ya el 70,05% del volumen total de las tramitaciones iniciales para estos procedimientos** habidas en el año.

Presencia del Imserso en redes sociales

A 31 de diciembre de 2021, un total de **23 unidades y centros del Imserso disponían de presencia con diversos grados de actividad en una o varias redes sociales**, contabilizándose un total de **72 perfiles**, de los que 52, el 72,22%, lo eran en las tres redes sociales predominantes, en concreto Twitter (21), Facebook (16) y YouTube (15); el resto se repartían en Instagram (6), Flickr (4), Pinterest (2), Issuu (2), LinkedIn (2) y con 1 en Tumblr, Thingiverse, Slideshare y MyMiniFactory.

De las 23 unidades y centros, 12 tenían presencia en 3 o más redes sociales y 4 la tenían en al menos 2 redes sociales. La **presencia más activa en redes** se focaliza en 6 de los Centros de Referencia Estatal del Imserso, la propia dirección general del Instituto y la significativa actividad de los CRMF de San Fernando, del CPAP Bergondo y de Ciudades Amigables.

El análisis de los datos más significativos que se realiza a continuación se centra solo en la presencia que la dirección general del Instituto tiene en Facebook, Twitter y YouTube.

Facebook:

- 13.908 seguidores, un 29,53% más que en diciembre de 2020.
- Se publicaron un total de 386 entradas.
- Alcance de las publicaciones: el número de personas únicas que vieron el contenido de la página fue de 2.389.544, un 101,25% más que en 2020.
- Visitas a la página: el número de personas que vieron la página, con o sin una sesión iniciada en Facebook, alcanzó las 102.850.

Twitter:

- 15.507 seguidores, un 9,89% más que en 2020.
- Se han publicado un total de 434 tuits
- Los tuits alcanzaron un total de 716.000 impresiones, un 51,51% menos que en 2020.
- Se han reportado 2.553 «Me gusta» y 4.844 menciones.

YouTube:

- 1.419 suscriptores, un 46,59% más que en 2020.
- El número total de visualizaciones ha sido de 23.396, un 17,57% menos que en 2020, con una duración media de 2:39 minutos.
- Las impresiones –miniaturas de los videos del canal mostrados en YouTube-, han alcanzado las 129.533, con un % de clics sobre ellas del 4,80%.
- Con el 9,70% del total, el vídeo más visualizado en 2021 ha sido «Volver a vivir. Un documental hecho por personas afectadas de daño cerebral», seguido por el de «Cómo sentar o incorporar a la persona en la cama» con un 9,00%.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

EXPLOTACIÓN

- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos.
 - Certificados de Empleado Público Generados: 1.504 nuevos certificaos
 - Incidencias resueltas sobre configuración de certificados: 339 Incidencias resueltas.
- Gestión de Portafirmas.
 - Altas de usuarios realizadas: 108
 - Incidencias resueltas en aplicación portafirmas: 244

- Gestión de Geiser
 - Incidencias resueltas en aplicación Geiser: 218
- Gestión oficina de registro de cl@ve.
- Estudio para su posterior puesta en marcha de la plataforma INSIDE (Generación de Expedientes Electrónicos). Administración plataforma de intermediación y solicitud de nuevos servicios.
- Grabación:
 - Vacaciones de Discapacitados: 3.090 solicitudes.
 - Mantenimiento base de datos de hoteles de vacaciones Discapacitados.
- Mantenimiento Pensiones no Contributivas:

Totales Anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios de Ceuta	Beneficiarios de Melilla
Generación de Nominas Anuales.	24.474	30.032
Generación de Nomina No Abonables	29	28
Generación de Nominas de Alquiler Anuales.	73	190
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	896	908
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en el RPSP.	2.044	2.536
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos de Justicia e INE.	88	111
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas.	25.491	31.894
Declaración Anual, generación de cartas.		
Declaraciones Individuales	2.055	2.537
Jubilación	734	701
Invalidez	935	1.064
Invalidez con Complemento 50%	206	297
Jubilación derivada de invalidez	158	429
Jubilación derivada de invalidez con complemento	22	47

Totales Nacionales	Beneficiarios Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	5.392.031
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	200.975
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones.	1.255.276
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	3.573
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	171.492
Generación del Modelo 190 de Declaración Informativa de IRPF para Agencia Tributaria (Toda España excepto país Vasco y Navarra)	463.395

- Gestión de Ficheros enviados por Gerencia de Informática S.S.:
 - Carga de la Base de Datos Reclamaciones de PNC (Pensiones no contributivas).
 - Cruce de los ficheros con PNC y LISMI.
 - Generación de Listados.
 - Descarga Ficheros Fallecidos INE, y proceso cruces.
 - Generación Estadísticas de FAS (Fondo Asistencia Social) una vez recibidos de la Subdirección General de Presupuestos de la Seguridad Social.

- Gestión de prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad:
 - Generación de nómina: media mensual 4.426.
 - Actualización de datos.
 - Envío ficheros de pagos a entidades bancarias y recepción de modificaciones de cuentas e impagados.
 - Comunicación a la tesorería general de la seguridad social de los impagados.
 - Generación del Modelo 190 del IRPF anual: 5.746 percepciones con un total de 10.660.057,10€.
 - Generación del modelo 990 todos los meses: comunicación de discapacitados de Ceuta y Melilla a la agencia tributaria, media anual: Ceuta 9.005 y Melilla 10.746.

- Gestión de la Aplicación de Turismo (Hermes):
 - Preparación aplicación para la nueva temporada.
 - Cruce de Hermes con Fallecidos: 62.069 solicitudes de baja, 64.119 cónyuges a solicitantes, 153.391 personas eliminadas.
 - Generación remesa de envío al INSS para el cruce con pensiones: 3.656.041 registros.
 - Generación de Remesas de Modificaciones y Cartas: 2.364.699 Cartas Generadas para su posterior impresión en el Centro de Impresión y Ensobrado de la Agencia Tributaria.
 - Carga ficheros de facturas y listados procesados de viajes facturados: 0 (No temporada 2020-2021) ficheros anuales.
 - Envíos cartas diarias Hermes a través de Notifica 397 cartas.
 - Gestión de remesas de modificaciones y altas de Hermes en 2021: 7.858 registros
 - Carga Bonos e Imágenes: 3 ficheros de bonos e imágenes (de la temporada 2019-2020).
 - Carga de solicitudes de Turismo de la Sede Electrónica: 130.661 anuales.
 - Carga solicitudes de turismo de la empresa de grabación: 140 solicitudes.

- Gestión de la Aplicación de Termalismo:
 - Descarga de Solicitudes de Termalismo por la Sede: 36.777 Solicitudes.
 - Carga de solicitudes en la aplicación de Termalismo de la Sede 36.777 Solicitudes.
 - Carga ficheros solicitudes (SOL) y renovaciones (CAR) de la empresa de grabación: 14.499 Solicitudes.
 - Carga de solicitudes de Imágenes de Termalismo: 14.463 Solicitudes.
 - Carga de ficheros de Postcuras (Informe Tratamientos Médicos): 615 Solicitudes.
 - Renovación de Cartas en el año 2021 para el Año 2022: 140.424 Cartas.
 - Generación de Cartas Adjudicación: .0 Cartas.
 - Generación de Cartas Lista de Espera y sin derecho: 0 Cartas.

- Mantenimiento de aplicaciones:
 - Intranet, sede electrónica y web corporativa.
 - Embla (gestión de expedientes de contratación), cierre de ejercicio y carga del presupuesto.
 - Listín Telefónico.

- Explotación de la información de datos corporativos a través de la herramienta Webfocus.
- Puesta e implantación de la aplicación PORTAFIRMAS (El Portafirmas General del Estado o Portafirmas Electrónico):
 - Actualización de toda infraestructura del organismo en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
 - Creación de las sedes de portafirmas para los distintos centros.
 - Alta de usuarios administradores para las sedes de los centros.
 - Alta de usuarios de SS.CC u centros
 - Cursos de formación para el personal.
 - Puesta en marcha e implantación.
- Puesta e implantación de la aplicación GEISER (Gestión Integral de Servicios de Registro):
 - Actualización de toda infraestructura del organismo en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
 - Mantenimiento de toda la infraestructura del organismo incluyendo DD.TT y centros dentro de la aplicación GEISER.
 - Creación también de órganos internos dentro GEISER para registro interno.
 - Alta de usuarios gestores en los Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros.

SISTEMAS:

- Mantenimiento CPD.
- Administración y monitorización:
 - Sistemas operativos: Solaris, Red Hat, CentOS.
 - Bases de datos INGRES, ORACLE, POSTGRES, MYSQL.
 - Servidores de páginas: Apache, Nginx.
 - Servidores de aplicación: Jboss, Wildfly, Tomcat, Websphere.
 - Cabinas de almacenamiento SAN, NAS.
 - Servidor de Backup.
 - Servidor Editran.
 - Instalación y actualización de certificados electrónicos.
 - Incorporación de vm a Foreman.
 - Creación datasources distintas aplicaciones.
 - Creación script para testeo del cluster Postgres de Bd de la Sede
 - Configuración logrotate
 - Creación repositorio para servidores Ubuntu
 - Apertura/Cierre de la campaña de los programas de Vacaciones y termalismo
 - Reconfiguración Jboss Sisaad para conexión nueva Bd Postgres.
 - Subida versión de la plataforma Moodle a php 7.4.
 - Cambio criptografía editran con distintos remotos
 - Upgrade BD del redmine Sisaad en Preproducción y Producción
 - Creacion Idom en el t4 para sustituir a Sedna (rotura de Placa Base)
 - Upgrade de teleformación (Bd, servidor)
 - Migracion de Bd oracle Enterprise a Oracle standard de gescen, vmin, biblioteca, intercambio
 - Creación vm migración Centos a Ubuntu
 - Parcheado de Sistemas Operativo Ubuntu varias vm
 - Cambio de sincronismo de tiempo de los esximsers a los servidores ntp en curso
 - Creación usuarios en mercurio acceso a aplicativo Bolsa de trabajo

- Creación vm e instalación de SO para liferary desarrollo
- Entrega máquinas y upgrade de Postgres de GCA2 SISAAD
- Entrega de máquinas y migración de Oracle Enterprise a Oracle Standard
- Subida de versión de BD Mysql
- Alta nuevos usuarios acceso aplicación Bolsa de trabajo en Ingres
- Creación BD postgres para aplicaciones cliente ligero y Administración
- Upgrade BD postgres core Sisaad a versión 13.4
- Creación de entornos de producción y despliegue de aplicativos cenres, crucesj.
- Instalación y configuración de Cliente Ligero y Administrador versión 4.25.2 en preproducción y producción
- Parcheo data domains
- Modificación grupo Caixa para añadir Caja Madrid
- Migración de Bd Oracle Enterprise a Oracle standard de terma, Hermes, lismi, embla, etc

TRAMITACIÓN EXPEDIENTES:

- Elaboración de memorias justificativas y pliegos de prescripciones técnicas.
- Solicitud de informes a la Subdirección General de Administración Digital (SGAD) y a la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC).
- Alta de expedientes en aplicación GESPRES: 77.
- Creación y envío de órdenes de inicio de expedientes.
- Documentación en carpetas de red.
- Tramitación de facturas electrónicas (FACE) y en papel: 91.
- Elaboración de informes.

ÁREA DE DESARROLLO

VACACIONES

- Hermes (Turismo para Mayores):
 - Modificar listados de usuarios por factura para incluir totales y descuento.
 - Añadir origen Internet en listado de solicitudes por provincia y estado.
 - Solucionado en Sede Gestión la Gestión de plantillas de solicitud.
 - Dump (volcado) de la bbdd antes de pasar fallecidos con las solicitudes duplicadas.
 - Modificar el plsql de baremación con los nuevos criterios de 2021.
 - Controlar que no se pueda modificar una solicitud desde la sede si estamos dentro de plazo, pero fuera del periodo de renovación.
 - Problemas de longitud de campo al lanzar la remesa de cartas de acreditaciones.
 - Se modifica el EndPoint que informa de la disponibilidad de modificar solicitudes.
 - Eliminadas macros y cambiado logo del Ministerio por el del Imserso.
 - Ejecución de los procesos de acreditación.
 - Migración a Oracle12c.

- Termalismo:
 - Cambio de certificado de redsara para Notific@.
 - Cambio logo ministerio en comunicaciones externas.

- Pruebas envío de comunicaciones Notific@ por cambios de certificados.
- Revisión documentación concurso de Termalismo.
- Revisión información existente para empresa de grabación.
- Pruebas de grabación con nueva empresa de grabación PANDORA.
- Nuevo equipo virtualizado para BBDD de desarrollo a compartir con otras aplicaciones.
- Revisión de cartas modelo B, C y cartas COVID.
- Balneario que no puede acceder a la aplicación.
- Revisión manual de altas y bajas de usuarios.
- Comprobación de datos de un solicitante que ejercita derechos de protección de datos personales.
- Montar entorno de prueba para nuevo Call Center.
- Cambio de datos de algunos solicitantes/beneficiarios.
- Actualización DIR3 en PRE para Notific@.
- Revisar contrato grabación turismo y termalismo para 2022.
- Probar ficheros empresa de grabación Pandora.
- Revocación certificado sello SGAD - Notific@.
- Cartas de renovación para 2021 y revisión de documentación para AEAT.
- Soporte cambio de convocatoria a 2021.
- Prueba alta de solicitud para 2021 por la Sede Electrónica.
- Soporte para el alta de usuarios en nuevo Call Center de ATENTO.
- Riesgos y requisitos técnicos para soporte a la campaña de termalismo desde Sede Electrónica: Nodos, página intermedia, estimación de solicitudes, pruebas de carga/estrés en los Webservices.
- Cambio certificado *.redsara.es en KeyStoreComunPre.jks y KeyStoreComunPro.jks para Notific@.
- Gestión de usuarios de la aplicación, información sobre usuarios Call Center y cartas de usuario.
- Solucionado error en carga fichero SEDE_03092021_05092021.TXT.
- Adaptar valoración de expedientes por la ausencia del Programa de Termalismo en 2020.
- Nuevo usuario genérico para grabar plazas y precios.
- Restablecimiento de <https://procebalpreclave.imserso.es>.
- Solicitud nueva documentación por fallecimiento.
- Puntos por histórico: error en 24 puntos, mejorar valoración matrimonios, refactorización de pantallas de puntuaciones.
- Acceso al programa usuarios balnearios: error 404.
- Adaptar valoración de expedientes por la ausencia del Programa de Termalismo en 2020. Además, contempla proceso para revalorar todo si el usuario lo estima así.
- Ayuda a Elena a montar termalismo en local.
- Completado excel que relaciona doc actual con plantillas normalizadas.
- Comunicaciones al buzón de ciudadanos que están IN por falta de libro de familia numerosa.
- Duda usuario call center en LDAP.
- Eliminar firma de las cartas y modificar literales.
- Estimación volumen cartas a enviar por Notific@ en 2022.
- Explotación: configurar winscp y crear ficheros excel de gestión de ficheros de cargas, imágenes y postcuras.
- Gestión de usuarios de la aplicación, información sobre usuarios Call Center y cartas de usuario.
- Informe de solicitudes de la Sede en balneario y meses por preferencia de balneario.
- Migración a Oracle12.
- Modelos cartas LR+-15 en Word.
- No conecta el call center para termalismo/turismo ni los usuarios de la casa para termalismo.
- Nuevos usuarios de explotación.
- Número de usuarios que han repetido en 2019.
- Posible error puntuación expediente.
- Preparar SFTP para empresa de grabación SCN y fichero solicitantes Modelo C.

- Probar envío a Notific@ por cambio de versión en PRO.
- Probar ficheros empresa de grabación SCN.
- Puntos por histórico: error en 24 puntos, mejorar valoración matrimonios, refactor pantallas puntuaciones.
- Puntuación económica de un expediente.
- Se solicita usuario de termalismo para la Subdirectora General de Gestión y su Adjunta.
- Se solicita usuario genérico para grabar plazas y precios.
- Solicitudes tramitadas por internet en 2021.
- Soporte explotación: cambio de convocatoria a PRIMERA-2022.
- Soporte explotación: envío fichero solicitud pensiones al INSS. También recepción.
- Soporte explotación: generación de cartas para el año siguiente y cambio de año.
- Soporte explotación: generación de estadísticas de solicitudes y beneficiarios anuales.
- Traspaso conocimiento técnico al Imsero.
- Usuario termalismo no puede realizar altas de solicitudes.
- Vincular PERMISO_TABLAS_CONTROL con ROLE_TM_EXPLOTACION.

■ Vidi (Vacaciones Personas con discapacidad)

- Atención usuario sin acceso.
- Paralelo Oracle12c.
- Solucionado error en la subida de ficheros a la Sede.
- Implementación para MINSAIT: solicita modelo de datos y cadena de conexión.
- Implementación de la Migración a Oracle12c (faltan de reglas para migrar a Adaja).
- Implementación para MINSAIT en la solicitud de prueba en PRE.
- Dar de alta usuario administrador.
- MINSAIT solicita información uso de validaclave.
- Soporte a migración a Oracle12c.

■ Concurso Turismo

- Revisión de los anexos de los pliegos del nuevo concurso.
- Revisión de los anexos de los pliegos del nuevo concurso.
- Desarrollo, prueba y puesta a punto del programa validador de ofertas de los licitadores.
- Atención a las preguntas y cuestiones planteadas por los licitadores en relación con el concurso de turismo y el programa validador.
- Implementar valores de baremación 2021.
- Obtener los datos auxiliares de la bbdd cuando se ejecuta en modo web.
- Crear programa para descomprimir ficheros ZIP y quedarse con determinados ficheros PDF en concreto.
- Adaptar la baremación de aeropuertos de salida a la especificación 2021.
- Añadir 2 criterios de baremación nuevos (Si tiene app y precio total).
- Implementar validación "nombre de fichero - tipo de anexo".
- Definir la puntuación máxima de cada criterio de baremación en una enumeración.
- Implementar valores de baremación 2021.
- Obtener los datos auxiliares de la bbdd cuando se ejecuta en modo web.
- Crear programa para descomprimir ficheros ZIP y quedarse con determinados ficheros PDF en concreto.
- Adaptar la baremación de aeropuertos de salida a la especificación 2021.
- Añadir 2 criterios de baremación nuevos (Si tiene app y precio total).
- Implementar validación "nombre de fichero - tipo de anexo".
- Definir la puntuación máxima de cada criterio de baremación en una enumeración.

PENSIONES

■ GPNC (Gestión Pensiones no Contributivas):

- Error en RPSP de Melilla, nóminas de enero, febrero y marzo.
- Corrección no abonable de febrero (ficheros no generados).
- Resolución de problemas para grabar alta de nómina de alquiler.
- Corrección de errores de nómina de alquiler.
- Apoyo al proceso de Revalorización de nóminas.
- Soporte explotación para las cartas anuales.
- Corrección errores tarjeta social.
- Corrección de errores en la validación de fichero técnico sobre convivientes duplicados.
- Resolución de dudas y consultas sobre determinados tratamientos sobre fallecimientos y retrocesión por fallecimiento.
- Nuevo documento modelo informe modelo de traslado de expediente.
- Tratamiento de expediente en estado desestimado con reclamación.
- Corrección de error en fichero de nómina en Gerencia por error en el tipo de prestación.
- Fallo en el combo de ingresos.
- Incorporación de compañeros: transferencia de conocimiento, instalación de herramientas, gestión de permisos, etc.
- Subida versión GPNC 4.9.0.
- Solucionado error en validación nómina de abril de Ceuta.
- Solucionado fallo en generación nómina de abril.
- Paralelo Oracle12c.
- Solucionado error en retrocesión por fallecimiento.
- Solventar duda fallecidos en no abonable por anulaciones de pago.
- Se empieza desarrollo para comunicar expedientes de alquiler en TSD.
- Solucionado error en generación automática de documento de caducidad en bastateo.
- No se encuentra registro RPSP en sistema e-SIL Ceuta.
- Nómina de mayo rechazada por error en cuenta bancaria.
- Problema para dar de alta datos de discapacidad debido a fecha de nacimiento.
- No se ejecutaba nómina no abonable de mayo.
- Solucionado error RPSP mayo Melilla.
- Subida versión GPNC 4.9.1.
- Refactorización códigos situación proceso RPSP.
- Solventar duda cambio datos bancarios y paga extra.
- Solucionado error en cálculo de atrasos con causa complemento reconocido.
- Solucionado error en TSD por dato duplicado en tabla de histórico DNI.
- Cambio de máquina de producción.
- Solucionado error identificación datos personales en fichero prestaciones TSD Melilla junio.
- Solucionado error en RPSP Melilla por fecha hecho causante.
- Solucionado error en expediente trasladado desde otra comunidad.
- Solucionado error en revisiones anuales con fecha de resolución vacía y cálculo de atrasos.
- Solucionado error en validación de DNI/NIF/CIF perceptor nómina de julio.
- Solucionado error fichero técnico junio Ceuta.
- Desarrollo: Comunicar complemento alquiler en Tarjeta Social Digital.
- Revisando y Solucionado una parte de Errores Validación nómina julio: Ceuta. Error en revisiones anuales que deja la fecha resolución vacía y cálculo erróneo de atrasos.
- Solucionado Errores en nómina julio 2021 Ceuta y Melilla. Error en validación DNI/NIF/CIF Perceptor.
- Solucionado Errores RPSP Ceuta y Melilla: 310 - Prestación a variar está en baja / 407 - Prestación ya dada de baja.
- Solucionado el fallo alta agencia bancaria.

- Solucionado Se solicita importes de paga extra de nómina de junio 2021 desglosados por provincia y tipo de pensión.
- Revisando Error Fichero Técnico julio en Ceuta. Se queja del identificador de tipo de documento. En realidad, es porque hay un miembro repetido en la UEC.
- Solucionada la Duplicidad nómina de julio 2021 (pagos también en otras provincias).
- Subida de versión en producción a gpnc-4.9.2.
- Solucionado Fallecido en Marruecos: período de retrocesión y no abonable.
- Corregir algoritmo para validar CIF.
- Solucionada la eliminación de incidencia por cobro indebido.
- Provisionado el listado de expedientes desestimados con suspensión del derecho (Ceuta).
- Revisando Error alta entidad bancaria.
- Solucionada incidencia en la generación de nómina no abonable septiembre 2021: posible error conexión Hades.
- Error RPSP octubre 2021 Melilla - 306 Prestación a variar no existe en ajenas.
- Listado de los beneficiarios con PNC compatible con trabajo – Ceuta.
- Cartas declaración anual 2022.
- Cartas renovación datos: han modificado los modelos. No hay envíos por Notific@. Licencia AcrobatProfessional.
- Completado excel que relaciona doc actual con plantillas normalizadas.
- Comunicar complemento alquiler en Tarjeta Social Digital.
- Corrección de texto que se muestra en una etiqueta en pantalla de mantenimiento de Organismos.
- Corregir algoritmo para validar CIF.
- Duplicidad nómina de julio 2021 (pagos también en otras provincias) -> atrasos a cero en traslados a otras provincias.
- Error Fichero Técnico julio en Ceuta.
- Error al generar resolución por fallecimiento. No progresa la pantalla.
- Error del usuario en alta de beneficiario.
- Error en resoluciones y el sistema no genera propuestas.
- Errores RPSP Febrero: Error 229 Fecha Efectos Situación - 233 Importe supera máximo.
- Las resoluciones no generan documentos.
- Listado de guardadores de hecho y de representantes legales de los beneficiarios de PNC.
- Los representantes (legales o guardadores) serán perceptores en nómina sólo cuando estén acreditados.
- No han salido ficheros de la no abonable de noviembre de 2021.
- No se genera nómina no abonable septiembre 2021.
- Nuevo documento "Verificación de Guardador de Hecho".
- Pago Único: se solicita para como máximo 20/12/2021.
- Revalorización para 2022.
- Revisar posible error en pago de nómina de beneficiario de Ceuta: atrasos no calculados.
- Se solicita alta de usuario en el entorno de PRE.
- Se ven mal las tildes en los textos de las causas de las propuestas en los documentos generados.
- Soporte explotación: simulación revalorización 2021.
- Sustitución de tildes por entidades html en plantillas de documentos.
- Se ha efectuado la migración a Oracle12c.

■ Hades (Fallecidos)

- Refactorizar la descarga de los manuales de usuario.
- Preparar consulta de personas para usuarios de CC.AA.
- Adaptación de la consulta de personas a usuarios de las CC.AA.
- Configurar la opción de Administración solo al rol de administración en el menú.

- Permitir eliminar a una persona solo al rol de administración en la lista de personas.
- Optimización del control de los ficheros que se envían a Descartados.
- Trabajando en Cargas de nuevos formatos de fichero .XML del Ministerio de Justicia.
- Mejorada la vista de personas implementando el datatable en modo 'LAZY'.
- Se establece un máximo de personas (10.000) a exportar en Excel / PDF.
- Se exportan todos los campos de la persona fallecida, no solo los de la vista.
- Implementados los nuevos formatos de fichero .XML del Ministerio de Justicia.
- Aumento del límite de registros a exportar a 50.000.
- Implementación de autenticación con imsero-commons-auth.
- Deshabilitar los botones de exportación si se han seleccionado más de 10.000 registros.
- Exportación de todos los campos de la persona fallecida.
- Se añade el campo numeroregistrocivil a la vista persona_dto.

■ Pagos_PNC:

- Borrado de ficheros antiguos previo a la carga de nuevos ficheros.
- Creación de un nuevo esquema de base de datos en preproducción e importar datos para pruebas.
- Se modifica un índice sobre fecha inicio.
- Procesado de los ficheros pendientes desde febrero de 2021.

■ Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad PSPD (antes LISMI)

- Mejoras en la búsqueda de tareas.
- Revisión de tareas nocturnas de mantenimiento.
- Mejoras en la comunicación de bajas en tarjeta social.
- Nueva funcionalidad de fallecidos.
- Corrección de error en impagados de la S.S.
- Integración en el código de determinados scripts de impagados y modificaciones.
- Relanzar el servicio REST de Certificado de la Renta.
- Refactorización de cartas anuales, Soporte a explotación.
- Cambiar nombre y firma de Certificados anuales.
- En el informe IMPRE13ML determinados importes salen a cero.
- Paralelo Oracle12c.
- Detección error de programa cobol impagadosjava4letra.
- Actualización manual de fallecidos.
- Solucionado descuadre en IMPRE18.
- Inclusión de la letra en ficheros de pagos, impagados de banco, modificaciones de cuenta e impagados de Tesorería.
- Estudio de posibilidades de cruce del maestro de LISMI con impagados de Tesorería.
- Trabajando en mejora de logs y documentación.
- Subida versiones a producción de LISMI 3.3.0 y LISMI 3.3.1.
- Comprobar errores de DNI en bajas automáticas de fallecidos.
- Mostrar fecha de fallecimiento en IMPRE96.
- Comprobación ejecución proceso impagados Tesorería.
- Cambio de máquina de producción.
- Solucionado error en formateo de fechas en tarea de búsqueda de tareas.
- Solucionado error en navegación en pantalla de detalle de tarea.
- Inclusión beneficiarios SASF en IMPRE96.
- Actualizando documentación técnica.

- Revisando Generar nóminas: en PRE la última nómina no aparece en la lista de nóminas generadas.
- Solucionado Crear nómina: pedir confirmación existencia copia previa BBDD.
- Solucionada la reapertura de Fallecidos baja automática en nómina: no dar de baja beneficiarios con DNI erróneo.
- Desarrollando Admitir CIF en perceptores.
- Subida en producción versión de Lismi-3.4.0.
- Solucionado Se solicita importes de paga extra de nómina de junio 2021 desglosados por provincias y si son SGIM o a SATP.
- Desarrollando Integración Algoritmo para Validar Cif (Nif persona jurídica).
- Revisando Problemática alta SMGT por agencias con el mismo código.
- Solucionado Error en Operadores (Consulta y Modificación) de Provincia o Autonomía.
- Actualización de la información de entornos en Trac.
- Cartas declaración anual 2022.
- Cartas renovación datos: han modificado los modelos. No hay envíos por Notific@. Licencia AcrobatProfessional.
- Creación Documentación Normalizada del Imsero.
- Error generar nómina con pago único.
- Pago Único: se solicita para como máximo 20/12/2021.
- Preparar Certificado de Renta Anual de 2021.
- Se ha efectuado la migración a Oracle12c.

■ Fichero Técnico

- Documentar el caso de uso mantenimiento de usuarios de CC.AA.
- Limitar acciones de modificación a determinados roles de usuario.
- Modificar pantalla de login para obtener la selección de mes.
- Documentar formulario Ficheros mes-autonomía.
- Modificar nombre ficheros que se generan en el cierre de mes para evitar errores de sobrescritura.
- Creación del módulo techfile-rs dedicado a los servicios REST de la aplicación.
- Añadir campo calculado ""DNI"" en la entidad Pensionista.
- Implementar servicio REST de obtención de los datos de múltiples pensionistas mediante año, mes y múltiples documentos de identificación.
- Parametrización correcta de los roles de Administrador.
- Mejorar las consultas permitiendo filtrar por campos clave.
- Implementar servicio REST de obtención de los datos de un pensionista mediante mes/año y DNI.
- Adaptar a la versión 1.7.x de imsero-commons.
- Revisión de los errores detectados en los ficheros para que cuadren con los generados por la aplicación Cobol.
- Desglose por provincia del listado de estadísticas de errores.
- Mover opciones "Cierres" y "Meses" dentro del menú.
- Gestión de vista expirada o sesión expirada.
- Mejora de las consultas permitiendo filtrar por campos clave.
- Generación de fichero de errores de validación en el proceso de importación de fichero
- Implementar servicio REST de obtención de los datos de un pensionista mediante mes/año y DNI.

■ Gescen (Gestión de Centros)

- Incorporación de compañeros: transferencia de conocimiento, instalación de herramientas, gestión de permisos, etc.

- Paralelo Oracle12c.
- Solucionado algunos de los errores obtenidos durante el paralelo de Oracle12c.
- Migración a Oracle12c.
- Actualización de la información de entornos en Trac.
- Problemática al consultar expedientes.
- Soporte a migración a Oracle12c.

ADMINISTRACIÓN DIGITAL

■ Sede Electrónica:

- En Sede Gestión se produce un error al recuperar una solicitud si el registro Geiser da un error.
- Corrección de un error cuando la información del trámite pedido se encuentra cerrado.
- El servicio web de Regeco da error, aunque está operativo.
- Error al dar de alta un trámite en local.
- Actualizar paso a Explotación.
- Cambios en el almacén de certificados.
- Errores en entorno de pre-producción.
- No funcionaba la advertencia si se sube adjunto mayor de 10 Mb.
- Se habilita la subida de adjuntos mayores de 10 Mb.
- Solucionados Problemas en la Sede Gestión de producción para llegar al Active Directory.
- Comprobación del funcionamiento en Sede Gestión de la gestión de plantillas de solicitud.
- Comprobación de los términos del UCM antes de persistir una solicitud.
- Permitir filtrar por hora desde y hora hasta.
- Permitir búsqueda de solicitudes registradas/no registradas y sincronizadas/no sincronizadas.
- Permitir búsqueda por intervalo de IDs.
- No intentar sincronizar las solicitudes que excedan el tamaño máximo.
- Desactivar la funcionalidad de ejecución en varios nodos.
- Ampliar configuración de procesos batch de las fases 2 y 3 (poder establecer el id de la solicitud desde la cual buscar las solicitudes a procesar y el número de solicitudes a procesar en cada ejecución).
- Permitir la consulta de solicitudes de turismo con el turno no modificable.
- Controlar que no se pueda modificar una solicitud desde la sede si estamos dentro de plazo, pero fuera del periodo de renovación.
- Restaurar la búsqueda de solicitudes por totales.
- Análisis para decidir qué implementación de TramiteService se inyecta en función del projectStage.
- Añadir totales solicitudes consultadas y editadas en solicitudes.xhtml.
- Adaptar a la versión 1.2.0 de notifica-integracion.
- Ejecutar la remesa de solicitudes de termalismo de forma asíncrona.
- Envío manual a Notifica.
- Historial envíos a Notifica.
- Envío manual de notificaciones e Historial de envíos a Notific@.
- Solucionado problema en la generación de la remesa de Termalismo.

■ Sede Electrónica solicitudes recibidas:

Código SIA	Nombre trámite	Solicitudes
25804	Centros de Recuperación para personas con discapacidad física (CRMF), del Imserso	9
22670	Programa de termalismo del Imserso	84.638
999999	Formulario de Propósito General	221
22400	Calificación del grado de discapacidad	185
994457	Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del (SAAD)	29
22370	Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica (ASPF)	1
22380	Pensión no contributiva de invalidez	19
22390	Pensión no contributiva de jubilación	21
25809	Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte	1
201891	Declaración anual de ingresos del pensionista de invalidez de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	26
201892	Declaración anual de ingresos del pensionista de jubilación de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	18
201893	Declaración anual de ingresos del subsidio de garantía de ingresos mínimos para personas con discapacidad	0
201894	Declaración anual de ingresos del subsidio por ayuda de tercera persona para personas con discapacidad	1
201895	Declaración anual de ingresos del subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte para personas con discapacidad	0
995338	Complemento a los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la SS en su modalidad no contributiva que residan en una vivienda alquilada	7
25751	Subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones en el área de atención a personas mayores	31
25752	Subvenciones a personas mayores residentes en Ceuta y Melilla	22
994795	Subvenciones para personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla	72
995102	Subvenciones a personas en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla	9
22680	Centro de Atención para personas con discapacidad física (CAMF), del Imserso	13
25750	Residencias de Personas Mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Imserso. (No transferidas a Comunidades Autónomas)	3
2084172	Quejas y sugerencias	256
2085181	Acreditación de centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla	6
25809	Subsidio de Movilidad y Compensación por Gastos de Transporte	0
201891	Declaración anual de ingresos del pensionista de invalidez de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	20
995338	Complemento a los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la SS en su modalidad no contributiva que residan en una vivienda alquilada	7
25804	Centros de Recuperación para personas con discapacidad física (CRMF), del Imserso	9
2259757	Convocatoria de proceso selectivo para la designación de consejeros del Consejo Estatal de las Personas Mayores, en representación de confederaciones, federaciones y asociaciones de personas mayores	0
2249792	Ejercicio de los derechos de protección de datos personales en el Imserso	12

Código SIA	Nombre trámite	Solicitudes
994874	Programa de turismo del Imserso	130.462
2839521	Formulario de Propósito General para la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado.	1.231
994794	Subvenciones para actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad.	21

■ Censo de Residencias

- Cambio en modelo de residencias según requisitos del documento Excel de agosto 2021.
- Adaptación al componente común: imserso-commons-config 1.7.x.
- Importación de centros desde un fichero Excel.
- Creación de la web pública para los centros.
- Creación de la web de gestión para los gestores del Imserso.
- Implementación de las anualidades.
- Configuración de la autenticación para cada módulo web.
- Implementación del sistema de notificaciones.
- Creación de vista de lista de centros e implementación de funcionalidades para los gestores del Imserso.
- Implementación del alta de centro por pestañas para facilitar la introducción de datos a los centros.
- Implementación de funcionalidades para el seguimiento histórico de los centros en las distintas anualidades.
- Activación y desactivación de centros.

■ VALIDACLAVE

- Se corrige error 401 a la vuelta de la validación con Cl@ve.
- Transferencia de conocimiento, instalación de herramientas, gestión de permisos, etc.
- Sustitución certificado firmante de las respuestas SAML de Cl@ve en Preproducción.
- Solucionado Próxima caducidad certificado de sello del Imserso.
- Solucionado el Error 404 recurso /sedecdi no encontrado. Falta que sincronicen automáticamente hora del servidor.
- Solucionado Caducidad certificado https Cl@ve.
- Caducidad certificado https Cl@ve.
- Error 404 recurso /sedecdi no encontrado. Falta que sincronicen automáticamente hora del servidor.
- Error intermitente de validación de token en PRO.

■ VALIDACERT

- Actualización del certificado firmante de los servicios web de la Plataforma @firma.
- Solucionado Próxima caducidad certificado de sello del Imserso.
- Actualización de certificados https de @firma y TS@.
- Cambio certificados https de @firma (¿y TS@?) en PRE.
- Previstos cambios de JRE y Tomcat.

■ CITA PREVIA

- Atención al usuario e información de nuevas funcionalidades.

DISCAPACIDAD

■ Beped (Base Estatal de Personas con Discapacidad):

- Se comienza el procesamiento de ficheros de nueva anualidad.
- Fichero de Navarra procesado con formato estándar ya que cumple formato oficial.
- Procesamiento de los ficheros de las CC.AA correspondientes al año 2020.
- Reversión de la base de datos al 2019 para subsanación de datos erróneos de una CC.AA.
- Proceso de Murcia 2019 tras haber cerrado el año 2019.
- Proceso Vizcaya 2020.
- Proceso de Castilla y León 2020.

GESTIÓN ECONÓMICA/ADMINISTRATIVA

■ Anticipos:

- Resolución de incidencias menores.

■ STI (Sustituciones Temporales del Imsero):

- Revisión y pruebas de informes.
- Realización de un nuevo informe con los datos de los solicitantes.

■ Vacantes Imsero:

- Adaptación de la aplicación para el nuevo concurso de plazas del Imsero.
- Solucionados errores de valores por defecto en las fechas del formulario de certificados.
- Solucionados problemas en validaciones.
- Se añade autoextensible el campo "Observaciones" en dos informes: "Relación de solicitudes admitidas y excluidas por puesto" y "Cuadro de Valoración de Adjudicación".
- Adaptación de la aplicación a los requerimientos del concurso de 2021.

■ Inventario:

- Generación de los ficheros para el Tribunal de Cuentas.

APLICACIONES DE GESTIÓN DE CENTROS

■ Resiplus:

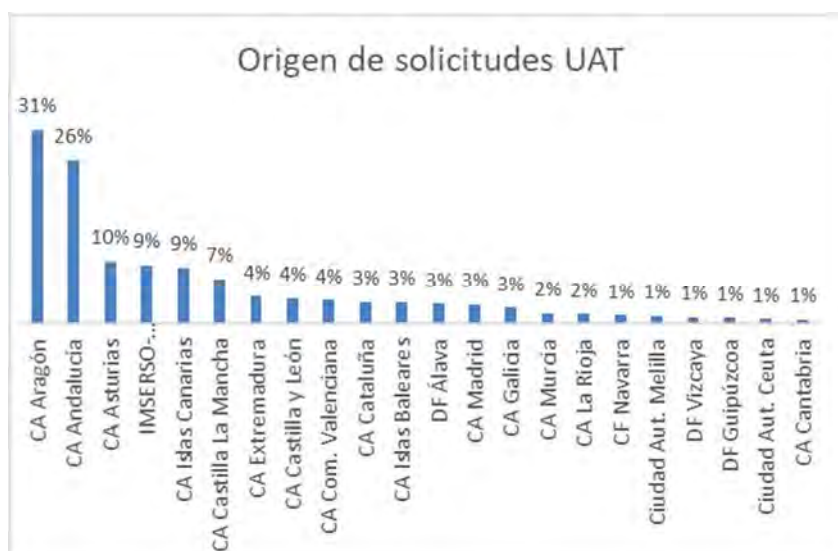
- Gestión de la relación con el proveedor.
- Seguimiento y coordinación de los despliegues y actualizaciones de resiplus en los centros, así como de la formación impartida en los mismos por parte del proveedor.
- Divulgación del rol de la Unidad de Informática del Imsero en la gestión centralizada de grupos de usuarios y usuarios.
- Estabilización del procedimiento de gestión y coordinación de las actualizaciones de la aplicación con el área de sistemas, los centros y el CAU.

SISAAD

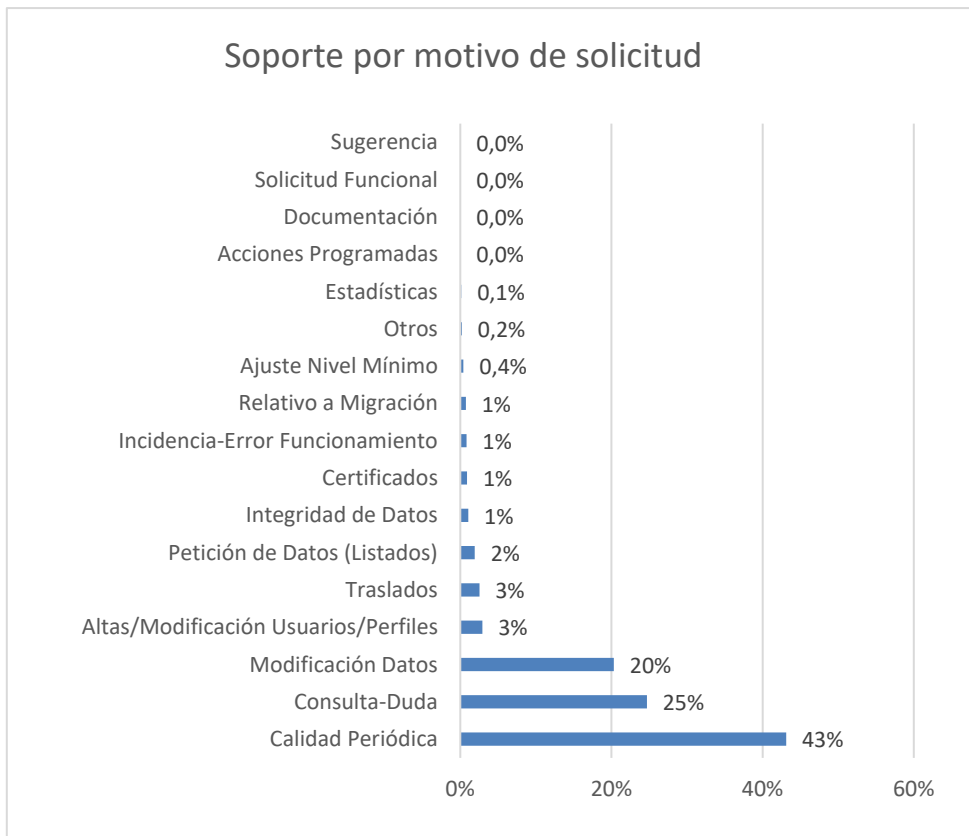
- CORE:
 - Proceso de cruce de cuidadores con convenio de la TGSS.
 - Adaptación intensidades horas SAD grado / nivel.
 - Envío datos al RPSP: reescritura en Java.
 - Validación fecha de efectos PIA frente a la fecha de efectos de grado.
 - Adaptación traslados interautonómicos para País Vasco.
 - Prescripción en proceso de ajustes de nivel mínimo y nuevos campos en GEC.
 - Adaptación al framework de común de los procesos de detección de calidad (duplicados e identificadores).
 - Proceso transformación nuevo fichero fallecidos Justicia registro digital.
 - Campo horas concedidas en prestaciones de cuidados.

- BI:
 - Portal de Pagos e impagos indebidos
 - Desarrollo procesos y extracciones sobre datos Discapacidad
 - Portal Calidad de datos
 - Pestaña altas y bajas en el BI
 - Portal Informes externos de Infoassist.

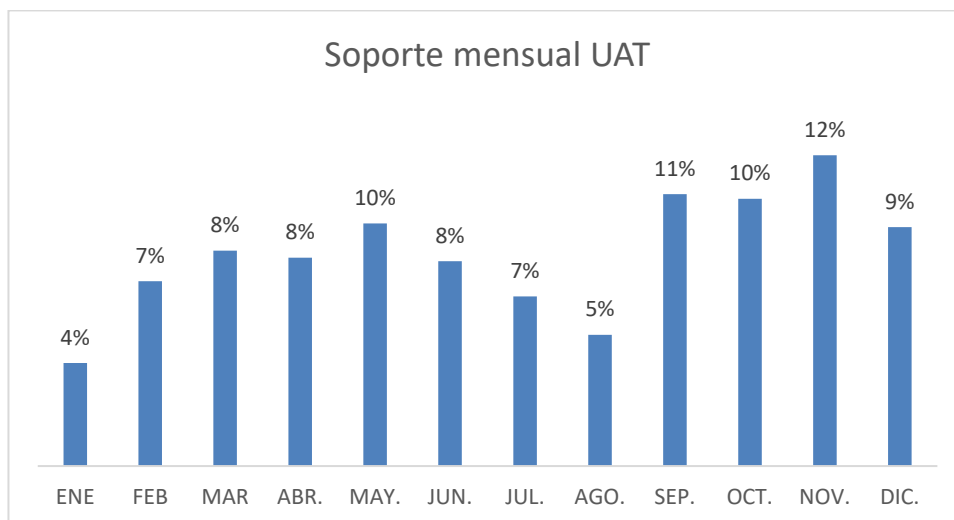
- Soporte:
 - El total de entrada por el canal redmine fue de más de 4.300 solicitudes.
 - Origen de las solicitudes



■ Motivo de la solicitud:

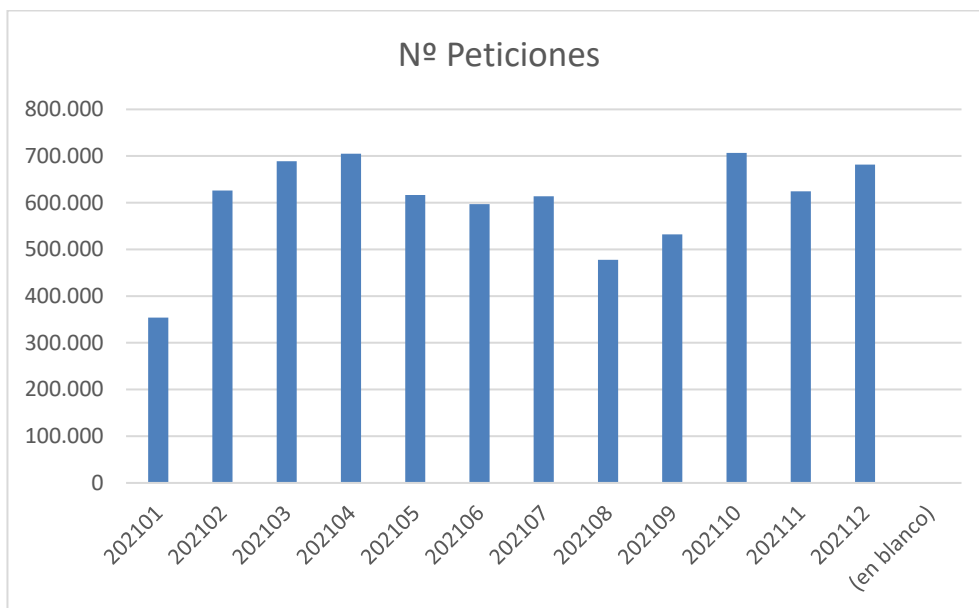


■ Solicitudes mensuales:

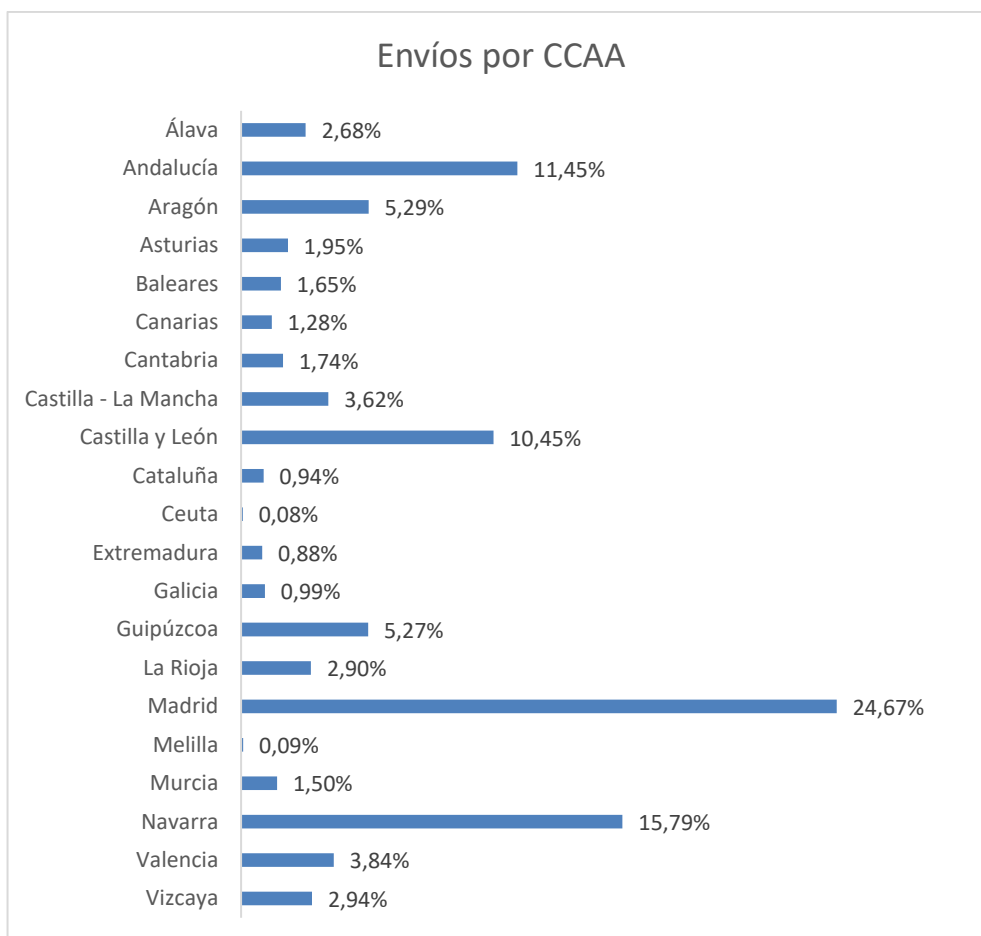


■ **Peticiones interoperabilidad:**

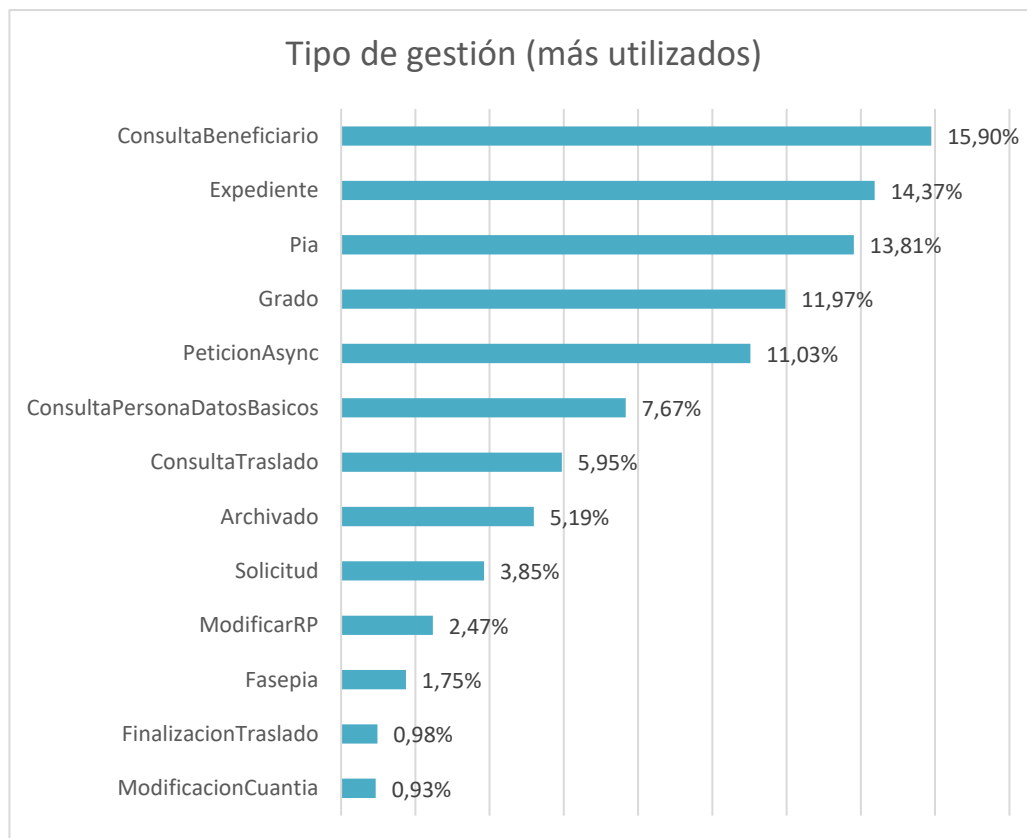
- Se reciben una media de en torno a 600.000 peticiones mensuales.
- Peticiones mensuales:



➤ **Peticiones por CCAA:**



➤ Peticiones por tipo gestión (más utilizados):



OTRAS ACTIVIDADES

■ Migración Web:

- Contratación de los servicios de diseño y migración de sites y contenidos web a una nueva arquitectura tecnológica basada en Liferay.
- Elaboración de prototipos de la sede electrónica y la web del Imsero.
- Planificación y análisis de la migración y prototipado del resto de sites y contenidos web del Imsero.
- Análisis, rediseño arquitectónico y actualización tecnológica de las aplicaciones CEAPAT y PLICO.

■ Migración aplicaciones cobol/ingres:

- Reclamación de Pensiones no Contributivas (RECLAPNC) desplegada en Preproducción con adaptación a las pruebas del usuario y ajustando los datos del Access del Tribunal de Cuentas.
- Procesos de Crucesj, Concurrencias, desplegada en Preproducción, con pruebas con los meses de octubre y noviembre para verificar que salen los mismos datos que la aplicación Cobol actual. Se incorpora Lista de distribución para las comunicaciones.
- Procesos de Crucesj, JFAS, desplegada en Preproducción, con el visto bueno de las pruebas por parte del Usuario.
- Sustituciones Temporales del Imsero (STI) se arranca el proyecto para migrarlo de Ingres. Se obtiene y ajusta el modelo de Datos y se arranca la programación.
- Procesos de Crucesj, ASPF (Asistencia Sanitaria Familiar) se migra el proceso Cobol y se programa la validación contra el Servicio Web del Fichero Técnico.

- Procesos de Crucesj, AEAT990 (Generación del Modelo 990 de Ceuta y Melilla) de personas con discapacidad, se migra el proceso cobol y se ajusta a las especificaciones con la validación del fichero generado con el validador existente de la Agencia Tributaria, obteniendo el ok.
- Procesos de Crucesj, Fallecidos y cruce de datos nominas del Fondo de Asistencia Social (FAS), se migra el proceso cobol, desplegado en Preproducción y probado por el usuario. Se ha procedido a ajustar los informes de salida a petición del usuario.
- Se realiza una reunión mensual de seguimiento de la planificación como la exposición de riesgos y las medidas de contingencia para solventarlos.

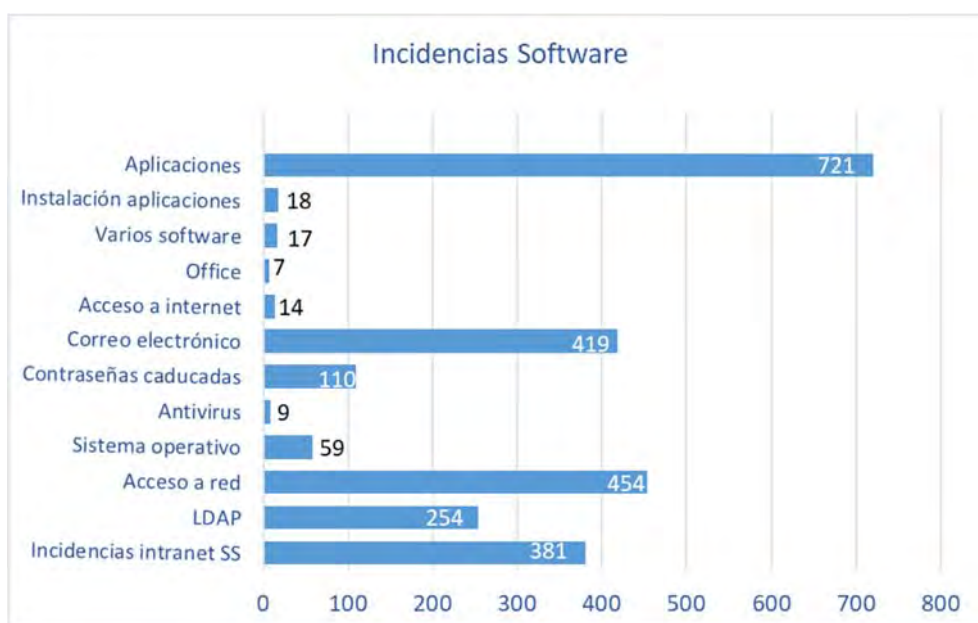
■ Actuaciones generales al área de desarrollo de software:

- Elaboración de un proceso de gestión de la demanda.
- Elaboración de plantillas para cuantificación de los esfuerzos de desarrollo mediante encargos de trabajo.
- Continuación con el proyecto de reorganización, consolidación, mejora de la calidad y normalización de los entregables documentales de las aplicaciones y servicios del área.
- Renovación de los contratos de mantenimiento de la Plataforma Web del Imsero y de las aplicaciones verticales.
- Análisis y toma de requerimientos para contratación del desarrollo de una aplicación de tramitación de expedientes de contratación.
- Contactos con proveedores para evaluar soluciones de Business Intelligence que reemplacen a la actual arquitectura WebFocus/Infoassist.
- Arranque, análisis y construcción de un piloto para evaluar las capacidades de la herramienta MS Power BI.
- Elaboración, gestión e implantación de un Plan de Actuación y Transformación Digital del Imsero y remisión de cuestionarios a las áreas usuarias, para evaluar nuevas necesidades y adecuación de la actual cartera de servicios.

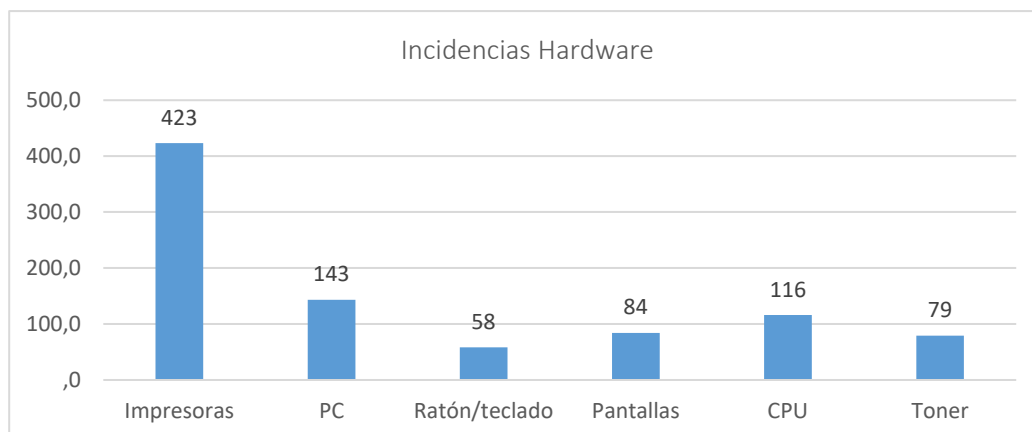
SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

ACTUACIONES EN OFIMÁTICA EN SS.CC.

■ Incidencias en Software y Hardware



Se ha producido un considerable aumento en las incidencias de las aplicaciones debido a las incidencias habidas con la acción social.



En el concepto de PC se entiende las sustituciones y traslados de ordenadores, el número de los mismos ha sido mayor que el que refleja el gráfico debido a que este se refiere al número de incidencias y cada una de ellas puede referirse al traslado y/o sustitución de más de un ordenador.

Se observa un aumento de las incidencias de impresoras por la vuelta a la actividad presencial.

■ Incidencias de servidores Windows VmWare y Correo

Descripción de las categorías de Windows y VmWare:

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

Descripción de las categorías de correo:

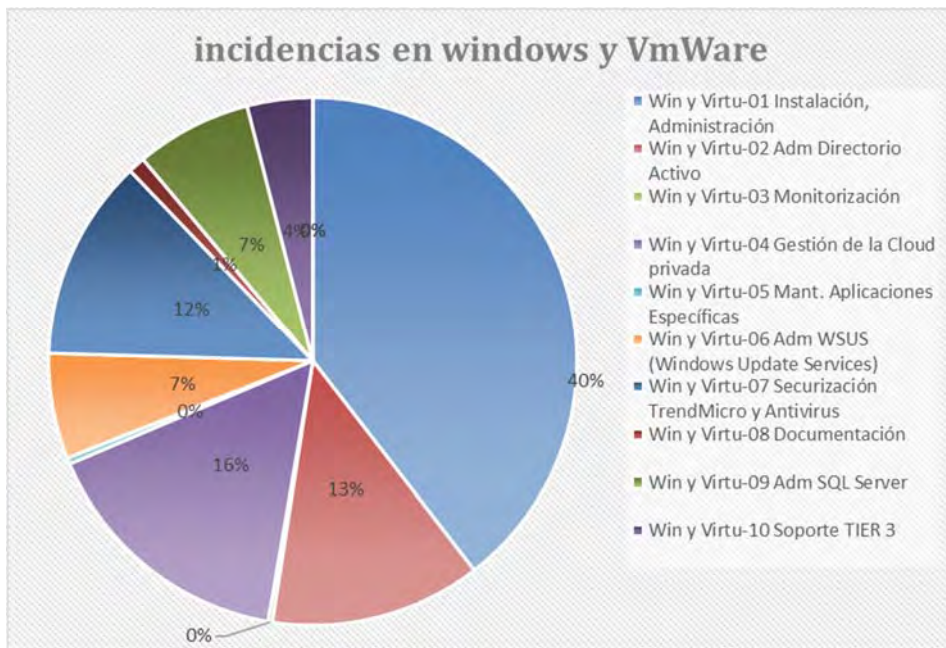
- WinCorreo-01 Administración Mantenimiento: Se refiere a los servidores de correo.
- WinCorreo-02 Mejoras: Actualizaciones realizadas, sobre todo, en los clientes para optimizar el entorno.
- WinCorreo-03 Upgrade: Cambios de versión del aplicativo del correo.

- WinCorreo-04 Adecuación Plantillas: Formato en el que se ve el correo.
- WinCorreo-05 Acceso Webmail: Incidencias relativas al correo web.
- WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus: Enrutamiento de correos, gestión de log, etc.
- WinCorreo-07 Backup: Salvaguardia y restablecimiento de correos.
- WinCorreo-08 Admin Usuarios: Altas/bajas/modificaciones de usuarios.
- WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio: Monitorización de los servidores del Imsero.
- WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.
- WinCorreo-11 Gestión Cloud: Posible correo en otros servidores.
- WinCorreo-12 Asignación de Cuotas: Variación de tamaño por defecto asignado a los buzones.
- WinCorreo-13 Problemas/Gestión de archivado: Incidencias relativas a guardar en local los correos.

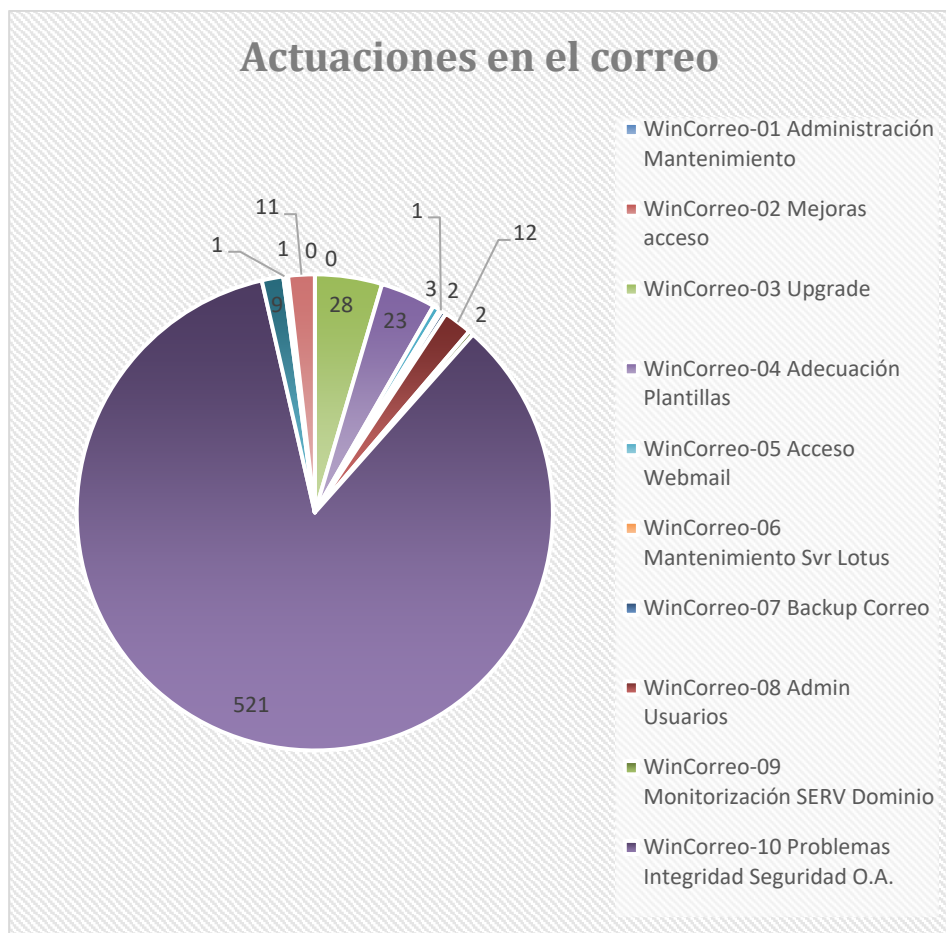
Tabla de las incidencias registradas:

Aplicativo	Peticiones
Win y Virtu-01 Instalación, Administración	306
Win y Virtu-02 Adm Directorio Activo	100
Win y Virtu-03 Monitorización	2
Win y Virtu-04 Gestión de la Cloud privada	123
Win y Virtu-05 Mant. Aplicaciones Específicas	3
Win y Virtu-06 Adm WSUS (Windows Update Services)	50
Win y Virtu-07 Securización TrendMicro y Antivirus	96
Win y Virtu-08 Documentación	8
Win y Virtu-09 Adm SQL Server	55
Win y Virtu-10 Soporte TIER 3	31
Win y Virtu-11 Soporte TRACKIT	0
Win y Virtu-12 Soporte GLPI	0
WinCorreo-01 Administración Mantenimiento	28
WinCorreo-02 Mejoras acceso	23
WinCorreo-03 Upgrade	3
WinCorreo-04 Adecuación Plantillas	1
WinCorreo-05 Acceso Webmail	2
WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus	12
WinCorreo-07 Backup Correo	2
WinCorreo-08 Admin Usuarios	521
WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio	9
WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.	1
WinCorreo-11 Cliente notes no responde	1
WinCorreo-12 Traveler	11
WinCorreo-13 Problemas/Gestion de archivado	6
WinCorreo-14 Asignación cuotas	7

El gráfico referente a las incidencias de Windows y VmWare engloba 774 registros:



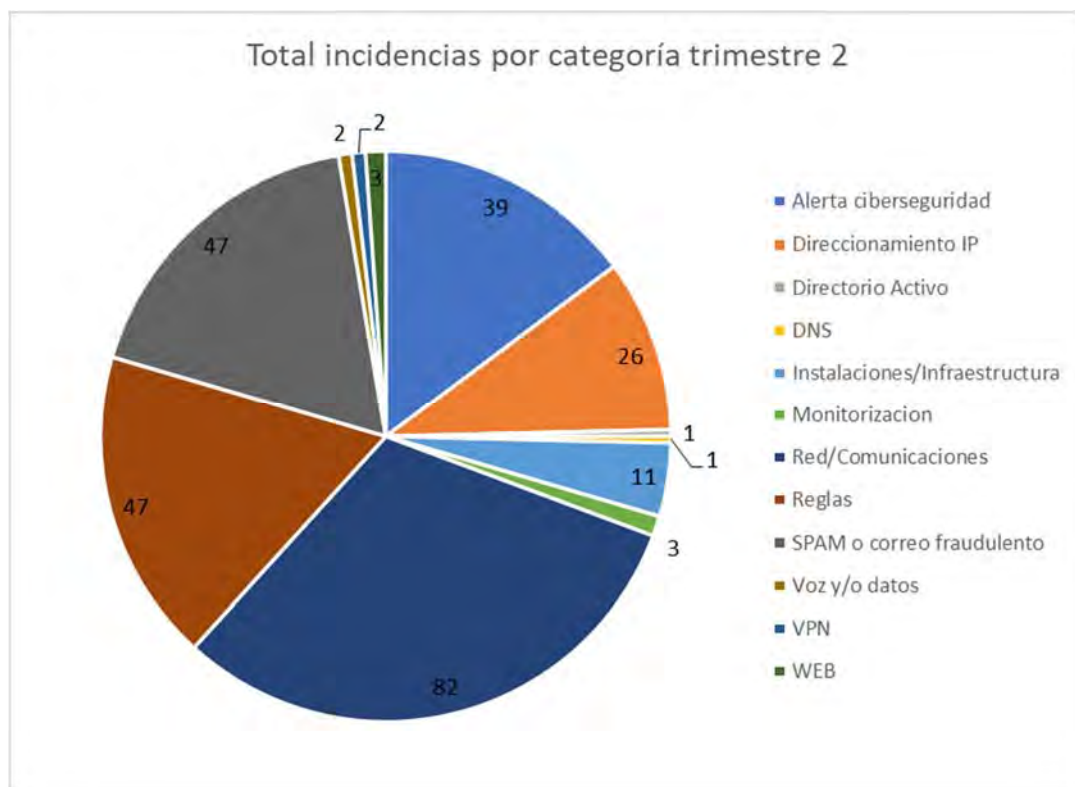
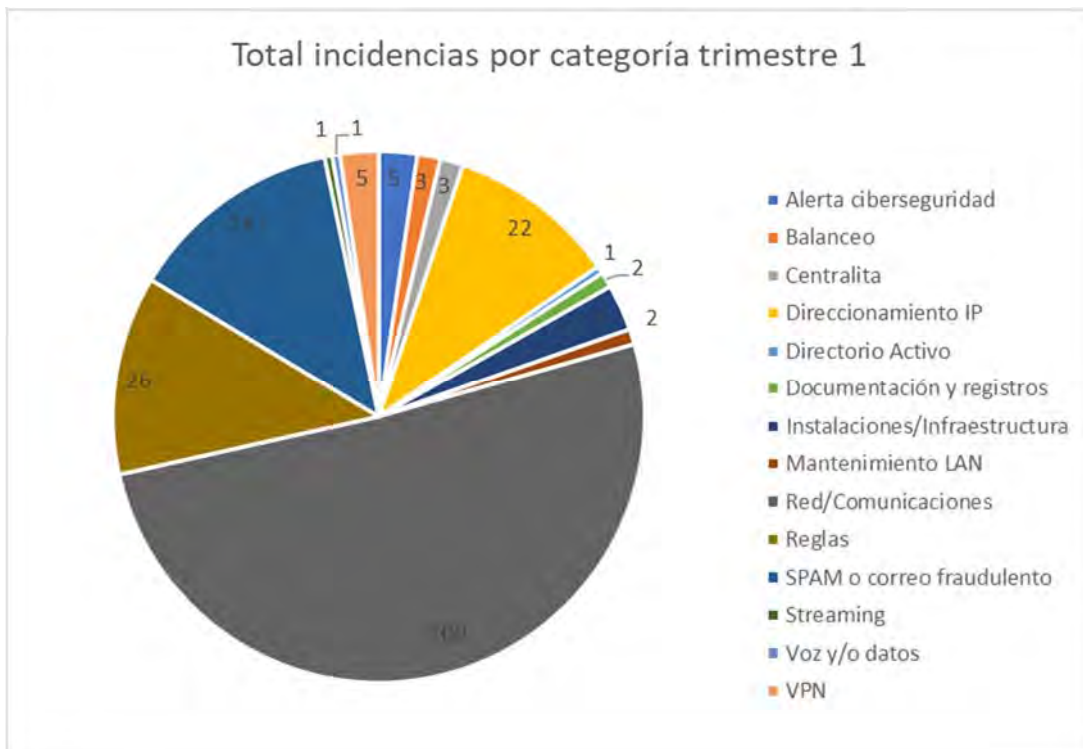
El gráfico siguiente corresponde a las incidencias en el correo contabilizándose un total de 627 registros. Este dato corresponde a todas las actuaciones realizadas en el correo corporativo y no solo a incidencias registradas en el CAU como indican gráficos anteriores.

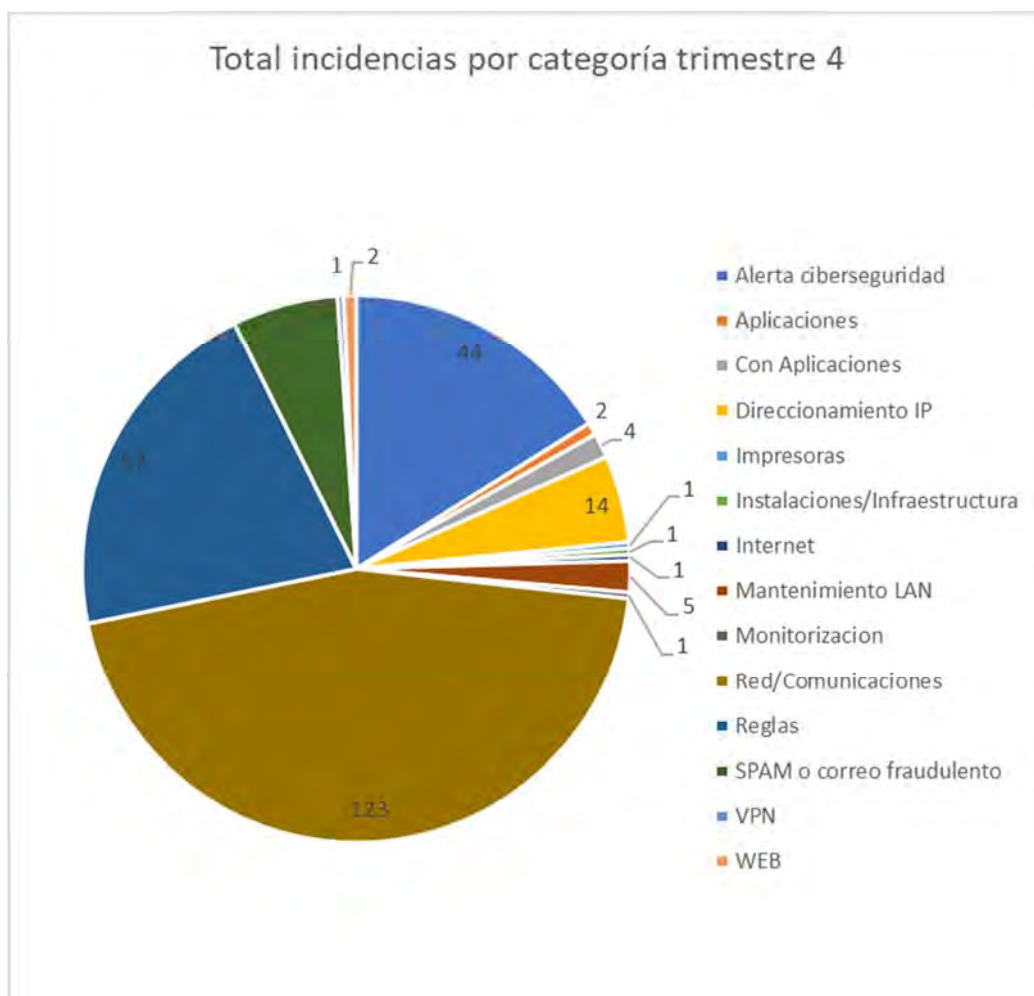
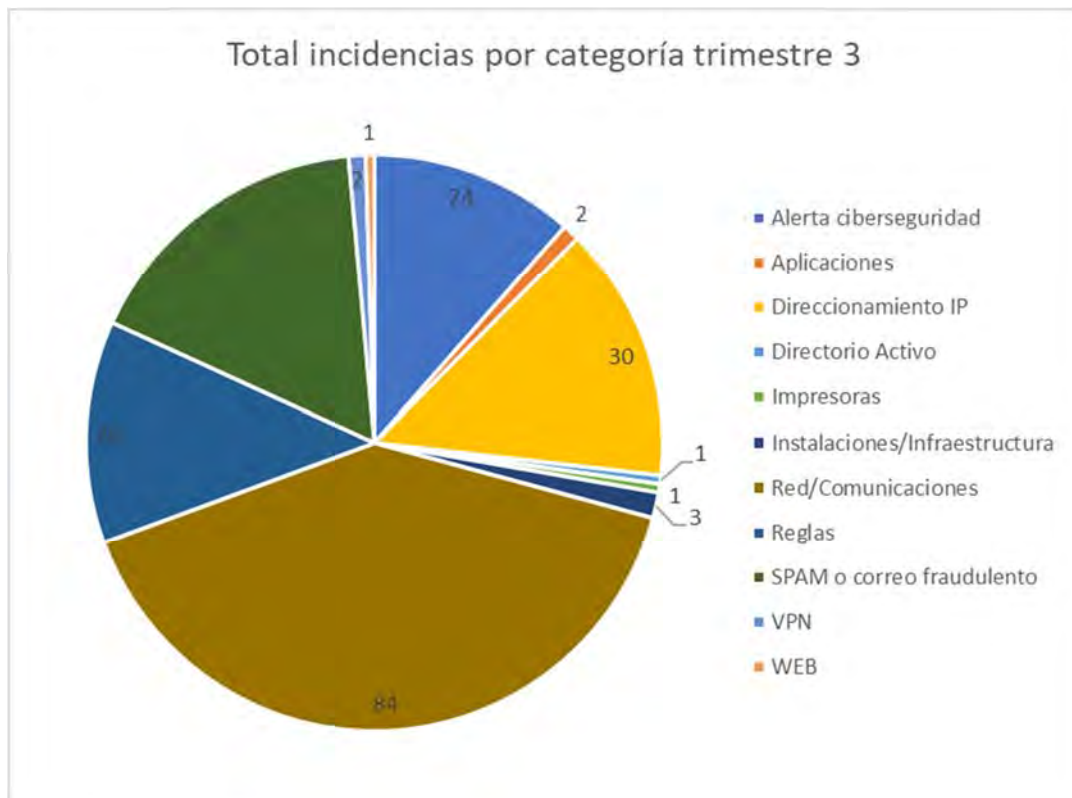


COMUNICACIONES: SEGURIDAD PERIMETRAL, FRONTALES Y RED

■ **Distribución de peticiones e incidencias:**

A continuación se recogen las gráficas de las incidencias correspondientes a los cuatro trimestres agrupadas por categorías.



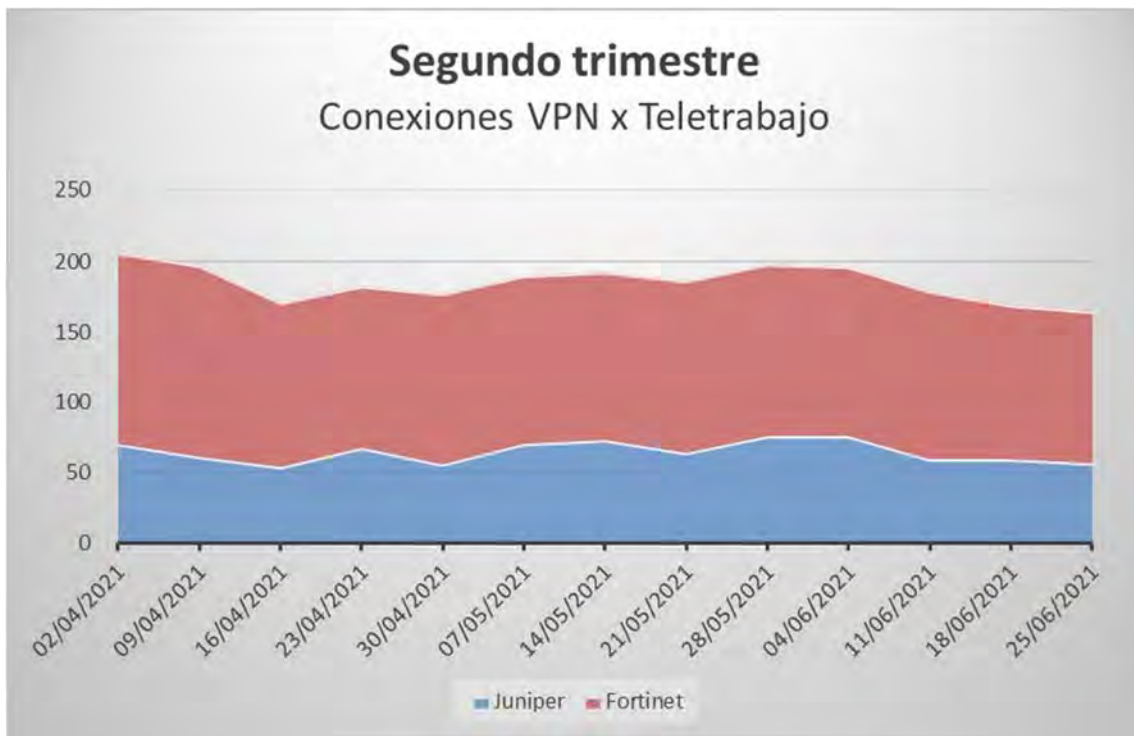
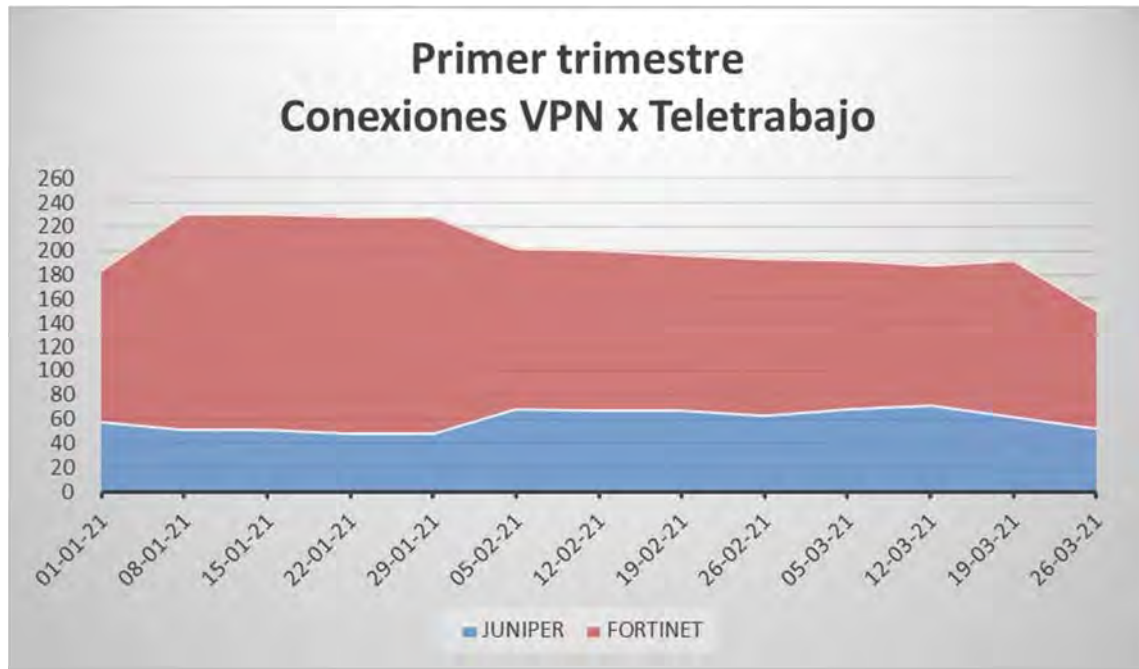


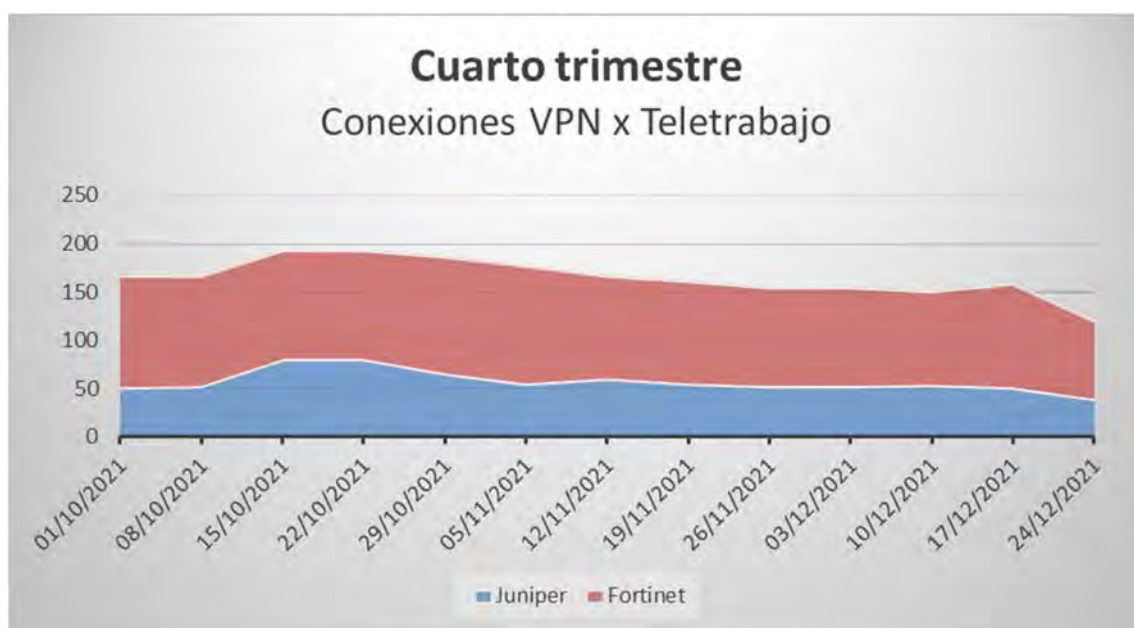
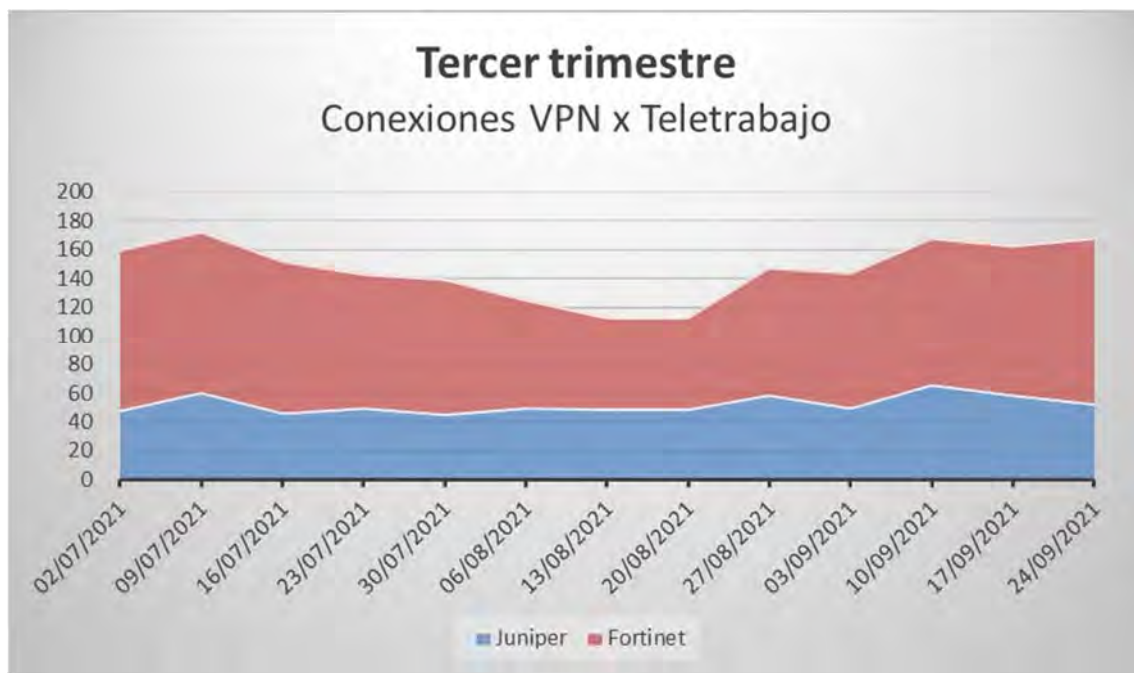
Las principales actividades realizadas pueden resumirse en las siguientes:

- Aplicación de perfiles de seguridad DNS
- Puesta en marcha de la sede de Valencia, en modo Bypass de FW.
- Se empieza a utilizar la herramienta LogICA, como un activo de seguridad, realizando análisis diarios del tráfico detectado como peligroso y tomando medidas instantáneas para evitar efectos nocivos.
- Actualización de consola Checkpoint a versión R80.40
- Actualización dispositivos F5 a versión 14.1.4.3
- Estudio de medidas de seguridad del organismo
- Estudio de nivel de cumplimiento ENS del Dto. SC.
- Inicio de las Visitas preventivas por parte de ICA
- Renovación de los certificados de toda la plataforma de seguridad.
- Configuración de Wifi para usuarios e informática, con autenticación 802.1x
- Análisis para la redirección de todas las webs de IMSERSO por HTTPS
- Finalización del estudio de migración de switches de interconexión de CPD SSCC y CPDR
- Estudio de migración de switches de cabecera de los centros
- Instalación sonda CCN y puesta en producción de servicio a alertas Lucia, dentro de las tareas de Seguridad Proactiva.
- Actualización firmware Barracuda
- Actualización firmware F5
- Inclusión módulo WAF F5
- Coordinación de la instalación de los nuevos switches de interconexión en CPDs CPDR y SSCC
- Coordinación de la instalación del nuevo switch cabecera de CEAPAT
- Diseño y coordinación de instalación electrónica de red en centro de Valencia
- Inicio de la DEMO nuevos equipos Forgeate, FortiAuthenticathor y Forticlient EMS Cloud
- Apoyo en la redirección de tráfico entre las webs de Teleformación y UCM
- Instalación 2 switches y 67 APs en el centro de Langreo
- Gestión de la instalación de los nuevos switches cabecera en los centros
- Resolución de incidencias derivadas de la instalación de los switches cabecera en centros
- Finalización demo Pulse Secure
- Actualización firmware de la plataforma Checkpoint VSX a versión R80.40
- Finalización Instalación centro de Valencia
- Estudio de necesidades en plataforma F5
- Comprobaciones de conexionado eléctrico y reubicación, según necesidades, en CPDs SSCC y CPDR, ante el aviso de cortes eléctricos programados
- Instalación nuevo switch Ubiquiti en San Andrés el Rabanedo

- **Conexiones VPN por teletrabajo:**

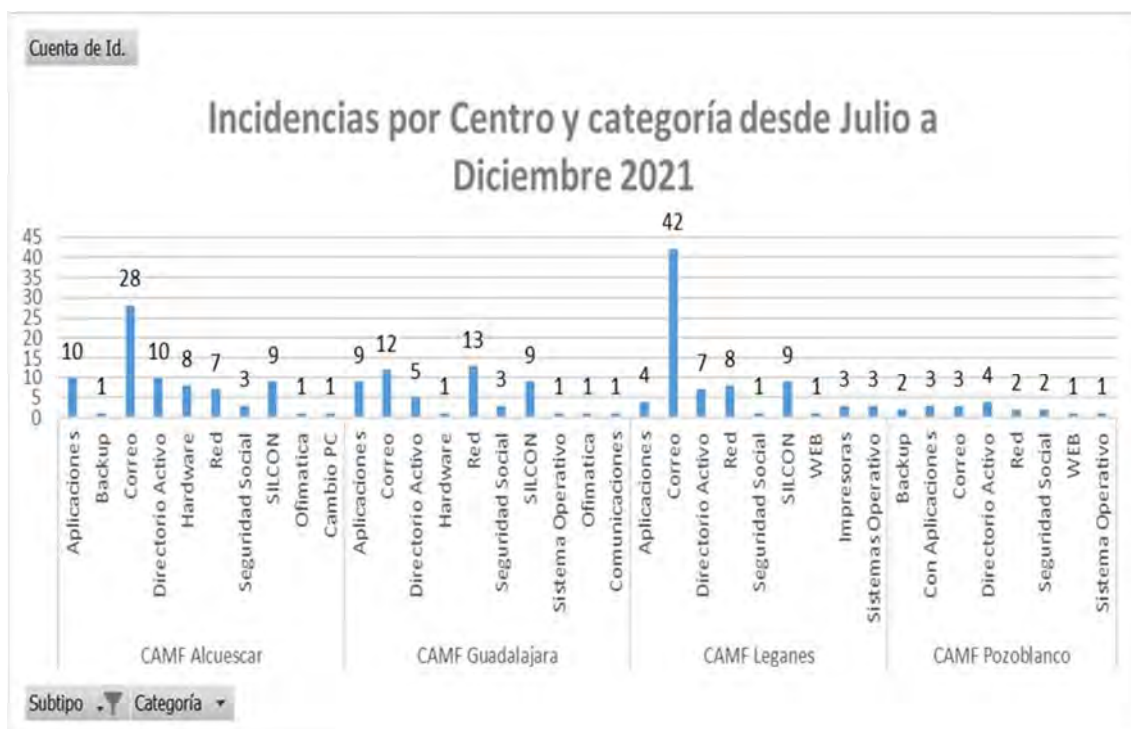
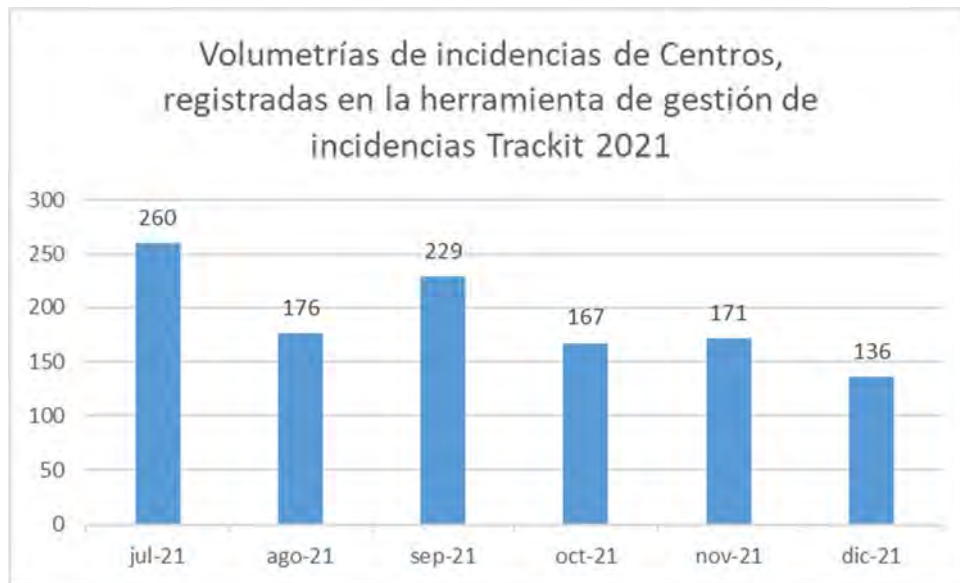
Total de conexiones por los dos sistemas que hay para realizar las mismas, VPNs a través de JUNIPER o a través de FORTINET.

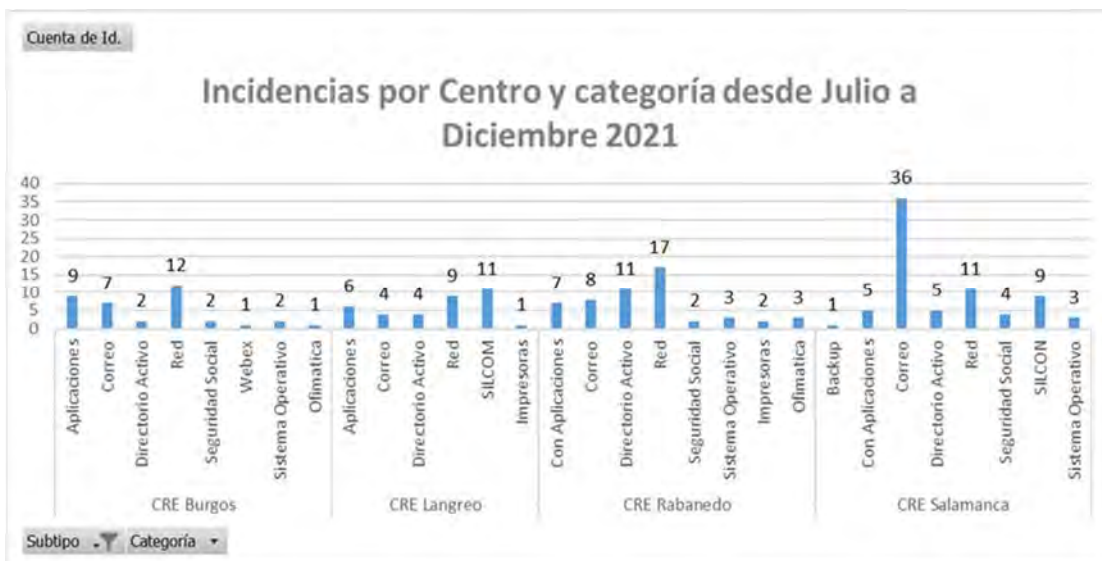


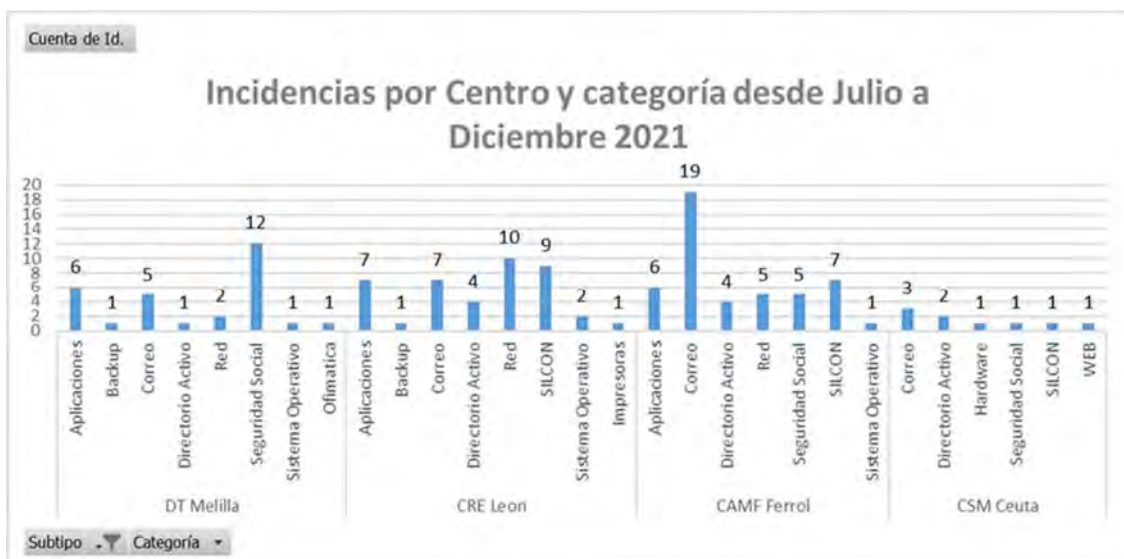


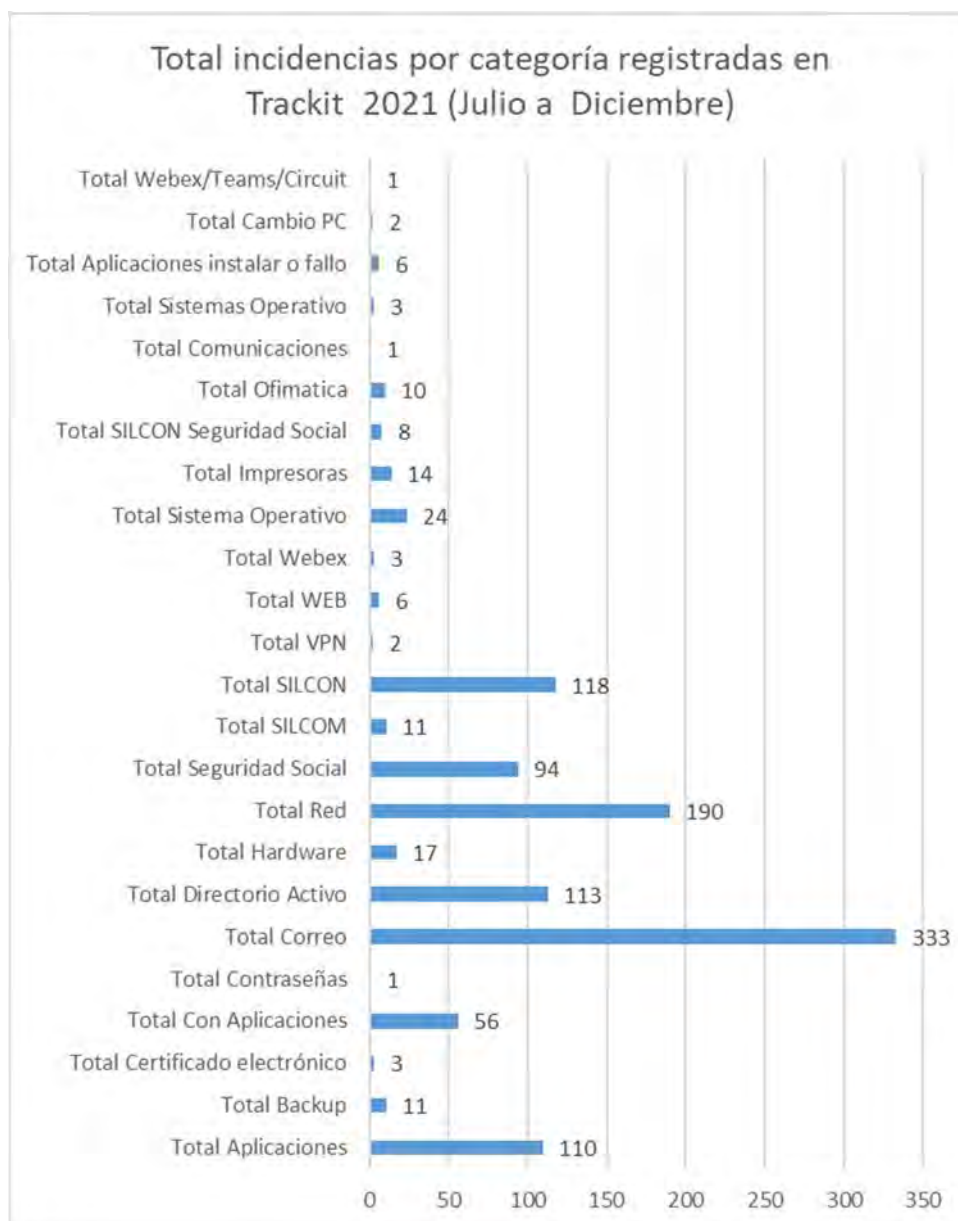
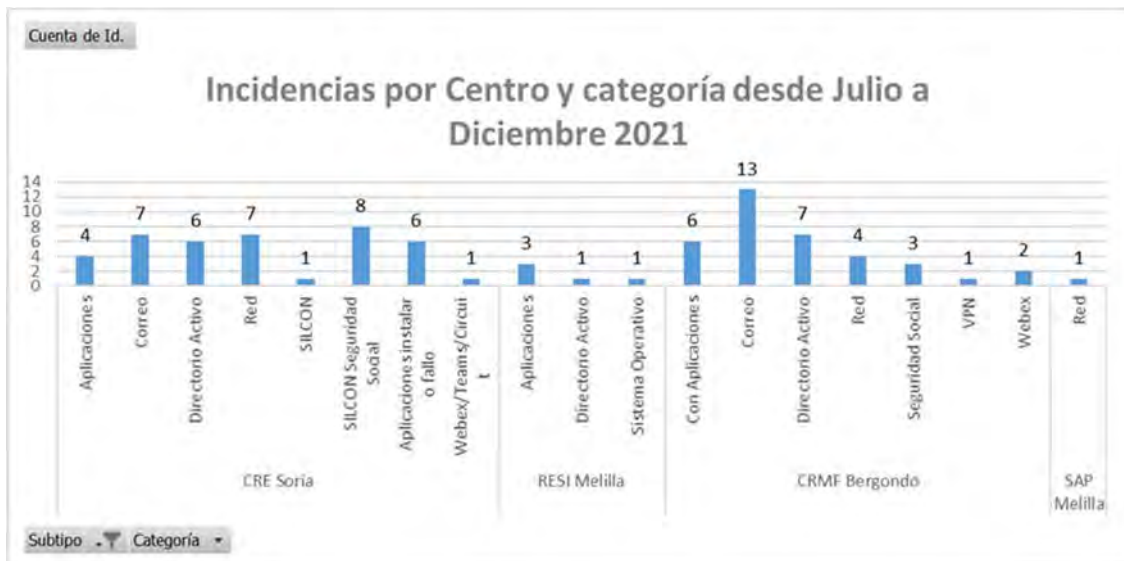
ACTUACIONES EN CENTROS

A partir de julio de 2021 se volvió a disponer de servicio centralizado de atención a centros, a través de un contrato de prestación de servicios. La información que se recoge a continuación se refiere a la ejecución de ese contrato.









11.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2021 el Área de Régimen Interior ha realizado las siguientes actuaciones:

- Gestión de los correspondientes expedientes para el normal funcionamiento del edificio: vigilancia y seguridad, servicio de recogida y distribución de mensajería, comunicaciones postales, mantenimiento integral y jardinería en los SS.CC., combustible de vehículos oficiales de SS.CC. y centros del Imsero, fotocopiadoras, consumibles de fotocopiadoras, ensobradoras del Área de Vacaciones y Termalismo, traslado de mobiliario, documentación y equipos, adquisición carpetas cursos, actualización software gestión de espera, pago de impuestos y tributos locales, adquisición de material fungible, ... etc.
- Gestión de: A) Aplicaciones presupuestarias para el control de crédito asignado a la Unidad. B) Vehículos oficiales (Consumo, ITV, seguros, conductores, sanciones, etc.). C) Control de los expedientes y pagos. D) Permisos de personal del Área. E) Control de acceso de vehículos al edificio de los SS.CC. del Imsero de empleados públicos y personal de empresas externas, incluyendo fotografías. F) Gestión de reserva de salas. G) Control y gestión del listado de teléfonos: altas, bajas y modificaciones (aplicación Web Focus).
- Seguimiento presupuestario y tramitación de las facturas con cargo al Fondo de Maniobra.
- Sustitución de terminales móviles y fijos de SS.CC. y de centros, y semanalmente el seguimiento de la utilización de los dispositivos móviles, sustitución de tarjeta SIM, configuración de los mismos y tarjetas de datos.
- Provisión y sustitución de terminales móviles y fijos de SS.CC y de centros, y semanalmente el seguimiento de la utilización de los dispositivos móviles, sustitución de tarjeta SIM, configuración de estos y tarjetas de datos. Gestión de terminales averiados y robados. Gestión de altas y bajas de líneas de datos. Provisión y sustitución de Módems.
- Gestión de la telefonía fija de todo el Imsero. Comunicación y gestión de las incidencias en centralitas y líneas de teléfono digitales y analógicas. Tramitación de peticiones: provisión de terminales, altas y bajas de extensiones, programación y configuraciones. Creación y modificación de buzones de voz, grupos de salto, grupos de captura; Realización de listados. Gestionadas 153 incidencias y 439 peticiones.
- Habilitación de nuevos puestos de trabajo: incorporación de personal nuevo, y adecuación de los existentes. Traslado de personal, reubicación de puestos de trabajo y confección de tarjetas de visita y de acceso al aparcamiento.
- Apoyo técnico y gestión de las instalaciones audiovisuales, en las salas donde se han llevado a cabo reuniones, cursos, congresos, etc.
- Actualización semanal del directorio de teléfonos de la Intranet de los SS.CC. del Imsero, así como en el directorio activo de teléfonos digitales.
- Gestión anual de la instalación de extinción y detección de incendios de SS.CC., del CPD de respaldo del Ceapat y del local de la calle Juan de Olías, así como las revisiones anuales obligatorias del Centro de Transformación, grupo electrógeno y cuadros de baja tensión, baterías de los SAI y reparación de humectadores.
- Ejecución del procedimiento abierto relativo a la reparación y actualización de las celdas de seccionamiento y centro de transformación del edificio de los SSCC.
- Comunicación y gestión al Ayuntamiento de las actuaciones realizadas como consecuencia del temporal Filomena en los árboles del jardín de los SSCC.
- Gestión de las reparaciones necesarias debidas a la aparición de goteras en el centro de Juan de Olías.

- Realización de diversas actuaciones para la reducción de potencia eléctrica instalada en los SSCC y Local de la calle Juan de Olías.
- Realización de la instalación necesaria para cambiar la fuente de agua de la tercera planta zona A.
- Planificación y gestión del suministro y colocación de señalética COVID en el edificio de los SSCC y dispensadores automáticos de gel desinfectante. Gestión de la compra para el suministro de varias mamparas de protección COVID.
- Realización de instalación eléctrica para la carga de los vehículos eléctricos oficiales.
- Realización de las obras de creación de un despacho en la segunda planta zona A y de remodelación de espacios en la segunda planta zona C.
- Revisión de las instalaciones incluidas en el pliego de prescripciones técnicas de información, en el CPD de respaldo, instalaciones contra incendios, refrigeración, suministro eléctrico y equipos SAI.
- Reparación de los sensores de las puertas automáticas de la entrada principal.
- Sustitución del quemador de una caldera.
- Reparación de un elevador de palets.
- Realización de trabajos de reprografía.
- Adquisición de material de repuesto: material de carpintería, fontanería y electricidad, y compra de distintos repuestos (siliconas, tornillería, etc.).
- Gestiones llevadas a cabo en la búsqueda de empresas reparadoras de las impresoras-validadoras del Registro General del Imserso.
- De conformidad a lo exigido en el RITE, se han realizado las medidas de calidad de aire ambiental.
- Revisión reglamentaria del pararrayos y de los escáneres y arco de RX.
- Gestión de residuos tóxicos, y/o peligrosos: contenedores, pilas, tóner, etc., y retirada de pape con gestión al punto limpio para su reciclaje con certificado de destrucción.
- Gestión del Registro General del Imserso, con un importante volumen de entradas y salidas, ventanilla única, Registro Electrónico Común (REC), registro web del Imserso, certificados, notificaciones, facturación y entregas a Correos.
- Gestión de los almacenes de publicaciones y de material.
- Realización de expediente y valoración de criterios al objeto de adjudicación de un vehículo de incidencias para los SS.CC. del Imserso.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio de los SSCC y del local de la calle Juan de Olías. Carga de datos en la plataforma del IDEA. Realización de las comunicaciones recibidas del IDEA a los responsables de los centros.
- Redacción de los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de la realización de un proyecto relativo a la subsanación de las deficiencias detectadas en la ITE del edificio de los SS. CC.
- Gestión de averías en fotocopiadoras y faxes, que conlleva la recepción y la gestión de los partes de mantenimiento recibidos a través de la Intranet del Imserso y por el teléfono.
- Gestión, mantenimiento y actualización de las bases de datos del aparcamiento, y elaboración de las tarjetas identificativas de vehículos.
- Gestión de las comunicaciones telefónicas a través de la centralita del Imserso.

- Gestión de paquetería, mensajería y aduanas.
- Coordinación del contrato centralizado de la agencia de viajes El Corte Inglés.
- Realización de los pliegos para la contratación de un desfibrilador, a instalar en el edificio de los SS.CC. del Imserso.
- Realización de los pliegos para la contratación del suministro de un frigorífico.
- Realización de los pliegos para la contratación de la electrificación de varias plazas del aparcamiento para coches, motos y bicicletas eléctricas.
- Realización de los pliegos para el suministro del equipamiento para realizar la instalación de carga eléctrica rápida para los vehículos oficiales.
- Realización de los pliegos para la subsanación de las deficiencias detectadas en las revisiones oficiales de las instalaciones de detección y protección contra incendios de los SSCC, CPD de respaldo y Juan de Olías.
- Realización de los pliegos para el suministro del equipamiento para la actualización de los equipos audiovisuales de las salas de reuniones del edificio de los SSCC, así como la dotación de equipos de videoconferencia para las mismas.
- Coordinación y gestión de los vehículos de incidencias, y envío de correspondencia, por conductores adscritos al Área.
- Revisión y actualización del cuadro de Clasificación General del Archivo.
- Recepción y gestión de las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de las diferentes unidades administrativas.
- Actualización de las unidades de documentación en la base de datos del archivo y ubicación en los depósitos físicos.
- Gestión de préstamos y consultas de documentación.
- Estudio, depuración, clasificación y ordenación de los documentos acumulados en los armarios de la segunda planta: Servicio de Prestación Técnicas E I+D, Integración de dicha documentación al cuadro de Clasificación General del Archivo y, posteriormente, actualización en la base de datos y ubicación en los depósitos.
- Control de acceso de vehículos y personas al edificio de los SS.CC. del Imserso en coordinación con el personal de seguridad.
- Cesión, de forma gratuita, de las salas y el salón de actos del Imserso para ONG, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que lo solicitan, procurándoles los medios necesarios tanto de asistencia técnica como de mantenimiento, para el correcto desarrollo de los actos ofrecidos.
- Durante el año 2021, y con motivo de la pandemia, apenas se han celebrado reuniones y el número total de cursos, tribunales y actos varios en las salas del Instituto ha sido de 85, casi la mitad por videoconferencias y prácticamente restringidos a reuniones propias. Igualmente se han llevado a cabo en las salas, dentro de la programación de formación continua, algunos cursos para empleados públicos del Imserso.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2021, nuestro Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios y Protocolos Generales.

Se ha trabajado sobre un total de 69 instrumentos de cooperación, de los cuales 55 se han podido firmar a lo largo del año 2021 (además de un modelo-tipo, que se utilizará en el futuro para la tramitación de otros muchos convenios), 2 fueron dados de baja, y por su parte existen 11 convenios cuya tramitación se inició en el año 2021 si bien la misma ha continuado en el año 2022.

De todos los convenios y protocolos suscritos en el año 2021 (un total de 55) se han firmado 44 convenios con Universidades, Centros Educativos, u otras entidades de naturaleza pública, mientras que 11 convenios lo han sido con entidades privadas (Universidades, fundaciones, Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social, centros educativos privados, etc...).

Puede destacarse de este proceso general de tramitación la utilización de modelos o convenios-tipo (ya informados con anterioridad de cara a su tramitación) en especial a la hora de suscribir convenios para la realización de prácticas formativas y universitarias en los centros dependientes orgánica y funcionalmente del Imserso.

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

Universidades Públicas y Entidades públicas

- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad de Burgos
- Universidad de León
- Universidad de Salamanca
- Universidad de Castilla-La Mancha
- Universidad de Valencia
- Universidad de Alcalá
- Universidad de Cádiz
- Universidad de Granada
- Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura
- Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz)
- Delegación de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla
- Delegación de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Ceuta
- Instituto de Integración en la Comunidad (Inico) de la Universidad de Salamanca
- IES Santa Lucía Del Trampal (Cáceres)
- IES Giner de los Rios (León)
- IES San Andrés (Villabalter, León)
- IES Julio Verne (Leganés)
- IES La Bahía (Cádiz)
- Además, se han suscrito los convenios relativos al nivel acordado (Ley de Dependencia) con todas las comunidades autónomas (a excepción de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la Comunidad Foral de Navarra, que siguen sus mecanismos específicos de financiación).

Entidades de naturaleza Privada (Universidades, fundaciones, y otros entes)

- Universidad Camilo José Cela
- Universidad Internacional de Valencia
- Universidad Internacional de La Rioja
- Universidad Pontificia de Salamanca
- Universidad CEU Cardenal Herrera de Valencia
- Universidad Católica de Ávila
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)
- Fundación General de la Universidad de Salamanca
- Convenio con la Mutua colaboradora de la Seguridad Social ASEPEYO
- Convenio con la Confederación de Empresarios de Cádiz (CEC)
- Centro Educativo Formaceres S.L. (Escuela de Hostelería) (Cáceres)

CONVENIOS VIGENTES A 31/12/2021

Los convenios y protocolos generales vigentes a fecha de 31/12/2021 (81 en total) son los siguientes:

1. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y la empresa Desarrollo Integral para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de San Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
2. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y FEGADI para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de San Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
3. Convenio con el Ayuntamiento de San Fernando, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando.
4. Convenio con Asepeyo, Mutua colaboradora de la Seguridad Social n.º 151, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando (Cádiz).
5. Convenio con la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando.
6. Convenio entre el Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando (Cádiz) y la Universidad de Cádiz, para la realización de prácticas académicas externas.
7. Convenio con el Instituto de Enseñanza Secundaria La Bahía, de San Fernando (Cádiz), para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de San Fernando.
8. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Pozoblanco (CAMF), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y Escuela Momo de tiempo libre y animación sociocultural de Córdoba para la realización de prácticas académicas externas.
9. Convenio Marco entre el Imserso, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias, de Burgos y la Universidad de Salamanca.
10. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias de Burgos, y la Universidad de Valladolid, para la realización de prácticas académicas externas
11. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias y la Universidad de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.

12. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus familias de Burgos y la Universidad de Castilla-La Mancha, para la realización de prácticas académicas externas.
13. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus familias de Burgos y la Universidad Rey Juan Carlos, para la realización de prácticas académicas externas.
14. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus familias de Burgos y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
15. Convenio entre el Imserso y el Obispado de Coria Cáceres para la prestación de asistencia religiosa católica a las personas residentes en el CAMF de Alcuéscar (Cáceres)
16. Convenio con la Junta de Extremadura, para el desarrollo de programas formativos de Formación Profesional Dual en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar (Cáceres).
17. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) a través del Centro de Asistencia a Personas con Discapacidad Física (CAMF de Alcuéscar) y la Universidad de Extremadura para la realización de prácticas académicas externas.
18. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar, y el Centro Educativo IES Santa Lucía del Trampal de Alcuéscar, para el desarrollo de módulos profesionales de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
19. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar y el Centro Educativo Formaceres, SL, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
20. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y ATI Sistemas. S.L. para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
21. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Bergondo para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
22. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Cambre, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
23. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Paderne, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
24. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Sada, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
25. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Barreiro Gestión S.L., para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
26. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y La Comunidad de Propietarios de Bergondo, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
27. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Empleo Social, S.L., para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
28. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Fundación Ronsel para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
29. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Hornos de Lamastelle, S.A. para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.

30. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales e Iniciativa Social Emprendora de Reciclaje Textil de Galicia, S.L. (INSERTEGA) para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
31. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo y la Universidad de A Coruña, para la realización de prácticas académicas externas.
32. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro Social de Mayores con unidad de estancias diurnas de la Dirección Territorial en Ceuta, y la Universidad de Granada, para la realización de prácticas académicas externas curriculares.
33. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedad de alzheimer y otras demencias y la Universidad de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.
34. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias en Salamanca y la Universidad Internacional de la Rioja, para la realización de prácticas académicas externas.
35. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
36. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Fundación General de la Universidad de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.
37. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Universitat Internacional Valenciana, para la realización de prácticas académicas externas.
38. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias de Salamanca y la Universidad Pontificia de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.
39. Convenio entre el Centro de Atención al Daño Cerebral de Madrid y la Universidad Complutense de Madrid, para la realización de prácticas académicas externas.
40. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral y la Universidad Rey Juan Carlos, para la realización de prácticas académicas externas.
41. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral de Madrid y la Universidad Camilo José Cela, para la realización de prácticas académicas externas.
42. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral de Madrid y la Universidad Internacional de Valencia, para la realización de prácticas académicas externas.
43. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, de San Andrés de Rabanedo (León) y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
44. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia y la Universidad de León, para la realización de prácticas académicas externas.
45. Convenio entre el Centro de Referencia para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en San Andrés de Rabanedo (León) y el Centro Educativo IES Giner de los Ríos de León, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
46. Convenio entre el Centro de Referencia para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en San Andrés de Rabanedo (León) y el Centro Educativo IES San Andrés en Villabalter (León), para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.

47. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave de Valencia y la Universidad CEU Cardenal Herrera, para la realización de prácticas académicas externas.
48. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a personas con trastorno mental grave de Valencia y la Universidad Católica de Ávila, para la realización de prácticas académicas externas.
49. Convenio entre el Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave de Valencia y la Universidad de Valencia, para la realización de prácticas académicas externas.
50. Convenio entre el Centro de Atención a personas con discapacidad física de Guadalajara y la Universidad de Alcalá, para la realización de prácticas académicas externas.
51. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Leganés y la Universidad Rey Juan Carlos, para la realización de prácticas académicas externas.
52. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Leganés y el Centro Educativo IES Julio Verne, para el desarrollo del módulo profesional de formación y de prácticas formativas en centros de trabajo.
53. Convenio entre el Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física de Lardero y la Universidad de Burgos, para la realización de prácticas académicas externas.
54. Convenio entre la Universidad Nacional de Educación a Distancia y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, para la realización de prácticas académicas externas en los centros bajo la dependencia orgánica y funcional del Imsero.
55. Convenio con la Universidad de Granada, para la realización de prácticas académicas externas curriculares para los Grados de Enfermería y Fisioterapia de la Facultad de Ciencias de la Salud de Melilla.
56. Convenio entre la Administración General del Estado (Ministerio de Política Territorial) y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales para el funcionamiento del Plan de empleo 2021-2022 en Melilla.
57. Convenio entre la Administración General del Estado (Ministerio de Política Territorial) y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales para el funcionamiento del Plan de empleo 2021-2022 en la Ciudad Autónoma de Ceuta.
58. Convenio por el que se canaliza una subvención prevista nominativamente en los Presupuestos Generales del Estado para el año 2018 a favor de la Fundación Instituto Gerontológico Matía Ingema para un proyecto piloto de viviendas para mayores para la construcción de una unidad de innovación gerontológica y un centro de día. Ha sido objeto de prórroga hasta el 31/12/2022.
59. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la producción de comunicaciones postales a través del centro de impresión y ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
60. Convenio entre la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales sobre cesión de información.
61. Convenio entre el Instituto Nacional de Estadística, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, para la realización de estadísticas sobre el colectivo de las personas con discapacidad en relación con el empleo.
62. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Fundación Francisco Luzón, para mejorar la atención social de las personas con esclerosis lateral amiotrófica y las personas cuidadoras.
63. Convenio de encomienda de gestión entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Universidad de Salamanca, a través del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad de la Universidad de Salamanca, para el pilotaje del proyecto de Escala de Valoración Específica ampliada de la dependencia de los niños de 0 a 6 años correspondiente al Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero.
64. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imsero) y la Fundación Edad y Vida para la realización del VIII Congreso de expertos en dependencia y calidad de vida: integración sociosanitaria. La atención del futuro

65. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
66. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
67. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
68. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Illes Balears para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
69. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
70. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Cantabria para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
71. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Castilla y León para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
72. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
73. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Catalunya para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
74. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Extremadura para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.

75. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Galicia para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
76. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de La Rioja para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
77. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
78. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de La Región de Murcia para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
79. Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2021.
80. Protocolo general de actuación para mejorar políticas para personas mayores, personas con discapacidad y/o dependencia y sus familias, en el marco de ciudades amigables, entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Servicio Nacional de la Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de la República de Chile, y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 del Reino de España.
81. Protocolo general de actuación entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias (CREER) de Burgos y la asociación estatal "Sexualidad y discapacidad".

DE LA TRANSPARENCIA Y REGISTROS ESTATALES

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

En este sentido, la propia Ley 40/2015, de 1 de octubre, establece en su artículo 48.8 que *“los convenios suscritos por la Administración General del Estado o alguno de sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes **resultarán eficaces una vez inscritos**, en el plazo de 5 días hábiles desde su formalización, en el **Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal**, al que se refiere la disposición adicional séptima. Asimismo, serán publicados en el plazo de 10 días hábiles desde su formalización en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de su publicación facultativa en el boletín oficial de la comunidad autónoma o de la provincia que corresponda a la otra administración firmante”*.

Por todo ello, desde la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación se procede a la inscripción de todos los convenios suscritos (así como de sus posibles adendas y modificaciones) en dicho Registro Electrónico, y con posterioridad se tramita asimismo su remisión al Boletín Oficial del Estado para su publicación oficial.

- Resoluciones de recursos de alzada interpuestos contra las Resoluciones dictadas por las Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla, en los procedimientos de la situación de dependencia: Reconocimiento de la situación de dependencia, Programa Individual de Atención y reintegro de prestaciones percibidas indebidamente:

CUADRO ANUAL RESOLUCIONES 2021

	RECURSOS A TRAMITAR EN EL AÑO		RESOLUCIONES ELABORADAS	
	CEUTA	MELILLA	CEUTA	MELILLA
ENERO	1	-	1	-
FEBRERO	1	-	-	-
MARZO	-	1	1	1
ABRIL	-	1	-	-
MAYO	-	-	-	2
JUNIO	3	1	1	-
JULIO	5	-	2	1
AGOSTO	2	-	-	-
SEPTIEMBRE	4	-	3	-
OCTUBRE	4	-	6	-
NOVIEMBRE	1	1	2	-
DICIEMBRE	0	2	5	2
TOTALES	21	6	21	6

CUADRO ANUAL SENTIDO DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS 2021

	CEUTA				MELILLA			
	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL
ENERO	-	1	-	1	-	-	-	-
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-	-
MARZO	1	-	-	1	-	-	1	1
ABRIL	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYO	-	-	-	-	1	-	1	2
JUNIO	1	-	-	1	-	-	-	-
JULIO	2	-	-	2	-	1	-	1
AGOSTO	-	-	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	2	1	-	3	-	-	-	-
OCTUBRE	6	-	-	6	-	-	-	-
NOVIEMBRE	2	-	-	2	-	-	-	-
DICIEMBRE	5	-	-	5	2	-	-	2
TOTAL	19	2	-	21	3	1	2	6

- **En relación con la Unión Europea**

Participación en la modificación del Reglamento (CE) nº 883/2004 (modificado por el Reglamento 987/2009) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social, en relación a la conceptualización de los cuidados de larga duración (dependencia). Existe una primera propuesta de la Comisión Europea, posteriormente se aprobó por el Consejo modificaciones a dicha propuesta y en la actualidad el Parlamento Europeo está realizando enmiendas a estos textos que deberán ser aprobados tanto por el Consejo como por el Parlamento. Estas

propuestas incluyen en su ámbito material a los cuidados de larga duración (dependencia), modificando sustancialmente el tratamiento que hasta la fecha se realiza en el tema de la dependencia.

Con base en estos Reglamentos comunitarios, existe un procedimiento de información entre el Estado miembro de la Unión Europea del que es nacional una persona y el Estado de Residencia de esa persona, con los documentos denominados SED S001 “Información de pago en metálico-Cuidados de Larga Duración”; SED S002 Acuse de recibo de información de pago en metálico-Cuidados de Larga Duración; y SED S003 “Derecho a prestaciones en especie-Cuidados de Larga Duración”.

La transmisión de esta información opera en el supuesto de que un ciudadano comunitario tenga reconocida por el Estado en que se encuentra asegurado una prestación económica por cuidados de larga duración y resida en otro Estado miembro donde se le ha reconocido una prestación en especie que tenga idénticos fines que la prestación económica.

La tramitación de estos documentos SED en 2021 ha sido la siguiente:

- SED 001.....323
- SED 002303
- Sed 0039

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2021

1.- NÚMERO DE CONTRATOS FORMALIZADOS

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROC. ABIERTO SIMPLIFICADO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	RESTRINGIDO CRITERIOS MÚLTIPLES	OTROS	TOTAL
	MÚLTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO		SIN PUBLICIDAD	CON PUBLICIDAD				
De obras	2	5	4		1	28		1	41
De suministros	4	2	27	6		419		49	507
Patrimoniales									
De gestión de servicios públicos									
De servicios	33	1	84	62		247		2	429
De concesión de servicios	3								3
De colaboración entre el sector público y el sector privado									
De carácter administrativo especial									
TOTAL	42	8	115	68		694	0	52	980

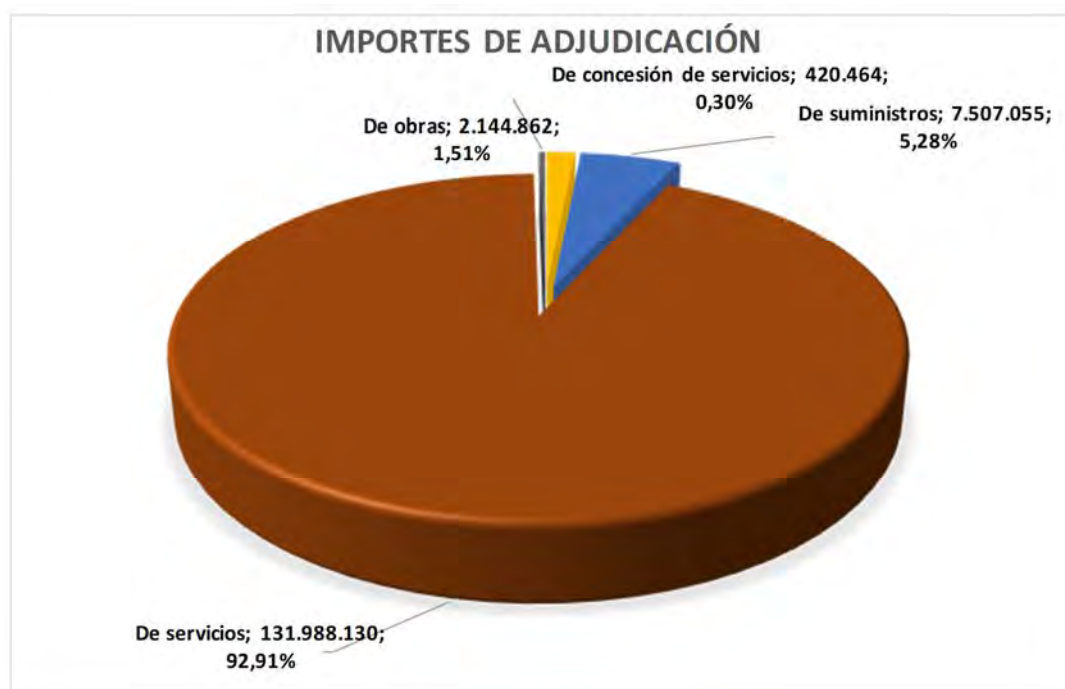
En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores. En "Otros" se reflejan también los datos de Contratación Centralizada.



2.- IMPORTES DE ADJUDICACIÓN (IMPUESTOS INCLUIDOS) EN EUROS

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROC. ABIERTO SIMPLIFICADO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	RESTRINGIDO CRITERIOS MULTIPLES	OTROS	TOTAL
	MULTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO		SIN PUBLICIDAD	CON PUBLICIDAD				
De obras	109.492	130.899	980.983	301.297		435.545		186.646	2.144.862
De suministros	458.132	71.974	874.932	374.191		1.375.287		4.352.539	7.507.055
Patrimoniales									
De gestión de servicios públicos									
De servicios	80.137.897	300.110	1.693.640	48.461.317		1.069.258		325.907	131.988.130
De concesión de servicios	420.464								420.464
De colaboración entre el sector público y el sector privado									
De carácter administrativo especial									
TOTAL	81.125.986	502.984	3.549.554	49.136.804	0	2.880.090	0	4.865.092	142.060.511

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores. En "Otros" se reflejan también los datos de Contratación Centralizada.



11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2021

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número procedimientos	31	0
Desistidas	4	0
Sentencias favorables	5	0
Sentencias contrarias	3	0
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número formalización		
Sentencias favorables	1	
Sentencias desfavorables		1
Recursos pendientes		1
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número procedimiento	219	0
Sentencias favorables	75	0
Sentencias desfavorables	3	0
Recursos de apelación	19	
RCUD	2	

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. normativos, resoluciones y convenios colaboración	55
Contratación	367
Personal	16
Otras materias	27
TOTAL	465

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

P direcciones provinciales y /o centros de gestión centralizada	26
Control actividades de direcciones provinciales y/o centros Gestión	12
Asistencia a mesas de contratación (sesiones)	167

