

11

**Servicios
Generales**

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto ha proporcionado durante el ejercicio 2017 información a los ciudadanos a través de la Oficina presencial de Información, mediante el buzón de la página Web, mediante el servicio de atención telefónica Call Center nº 901109899 y a través de otras actividades de comunicación.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS A TRAVES DEL CALL-CENTER Y DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN

OFICINA INFORMACIÓN PRESENCIAL	OFICINA INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL-CENTER TELÉFONO Y CANAL AUDITIVO	CALL- CENTER BUZÓN	TOTAL
4.234	4.449	229.028	53.917	291.628

Oficina de Información

La Oficina de Información de los Servicios Centrales, atiende a los ciudadanos proporcionando información institucional de manera presencial y telefónica, y asesorando a donde deben dirigirse si la demanda de información no corresponde a este Instituto. Así mismo se proporciona el modelo de quejas y sugerencias a las personas que lo demandan.

Teléfono de información institucional (CALL-CENTER)

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

Para hacer frente a las necesidades de información requeridas por los ciudadanos y entidades, respecto a los programas, actividades y servicios de carácter estatal prestados por el Instituto, el horario de Atención fue de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

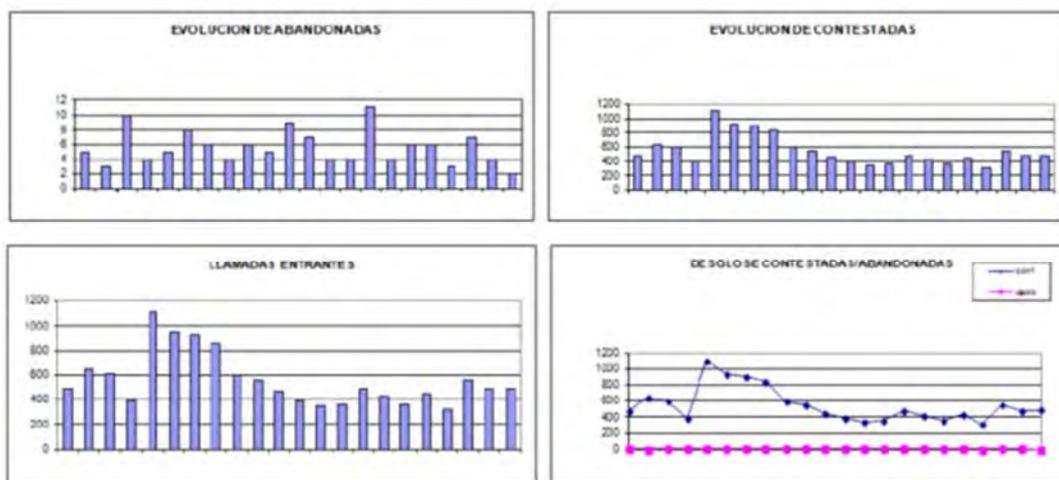
Durante el año 2017, se atendieron a través del CALL-CENTER, 229.028 llamadas telefónicas, incluyendo el Canal Auditivo, se contestaron a 53.917 correos electrónicos y la Oficina de Información atendió de forma Presencial 4.234 personas y telefónicamente a 4.449 personas.

Actividades de Comunicación

Así mismo se han realizados 22 Actuaciones entre: Participación en Ferias y Congresos (STAND), Información a través del Portal de la Transparencia, Contestación a las Quejas y Sugerencias y a las Preguntas Parlamentarias recibidas en el Servicio de Información.

Llegando con todas las actividades de Información mencionadas a un número de superior a 500.000 personas.

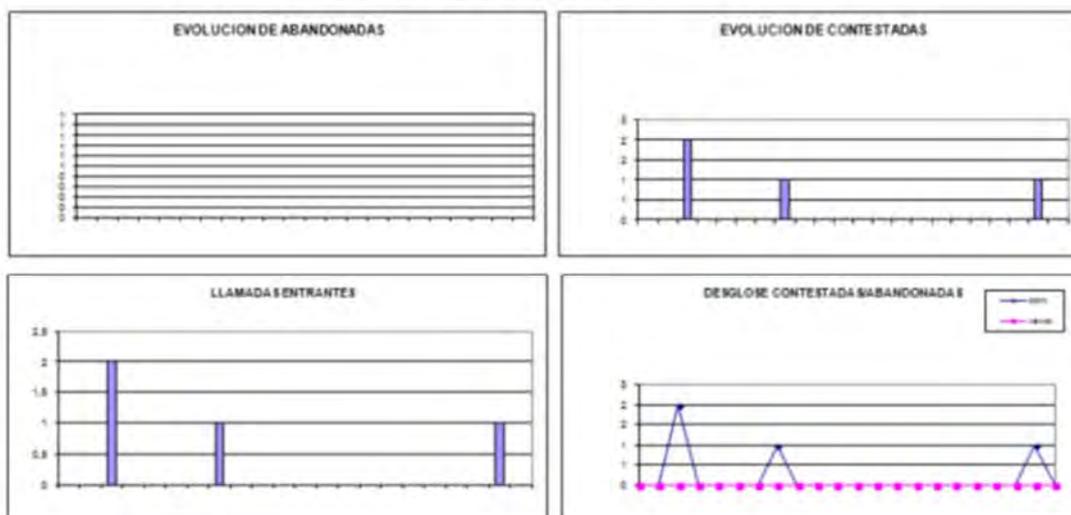
LLAMADAS CALL-CENTER 2017					
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS		ABANDONADAS	
	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %	NÚMERO	ABANDONADS %
Enero	11.814	11.693	98,97	121	1,03
Febrero	9.750	9.648	98,95	102	1,05
Marzo	14.549	14.417	99,09	132	0,91
Abril	13.564	13.450	99,15	114	0,85
Mayo	38.869	38.230	98,35	639	1,65
Junio	10.213	10.127	99,15	86	0,85
Julio	12.520	12.400	99,04	120	0,96
Agosto	12.054	11.942	99,07	112	0,93
Septiembre	55.226	53.811	97,43	1.415	2,57
Octubre	44.405	43.953	98,98	452	1,02
Noviembre	1.711	1.691	98,83	20	1,17
Diciembre	7.668	7.581	98,86	87	1,14
TOTAL	232.343	228.943	100,00	3.400	100,00



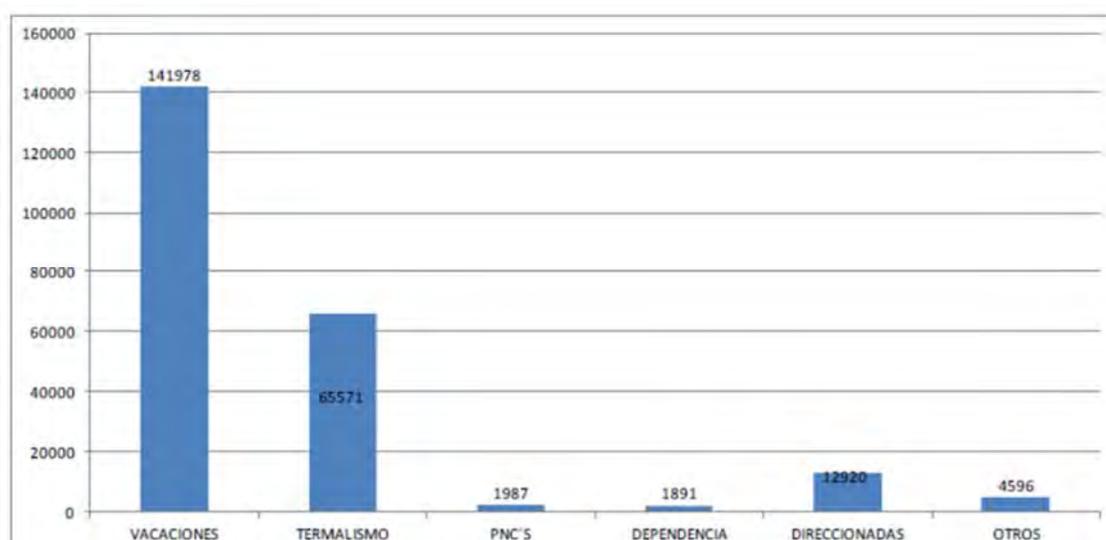
CALL-CENTER- llamadas a través del Canal Auditivo

CALL-CENTER	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas
CANAL AUDITIVO 2017	85	85	0

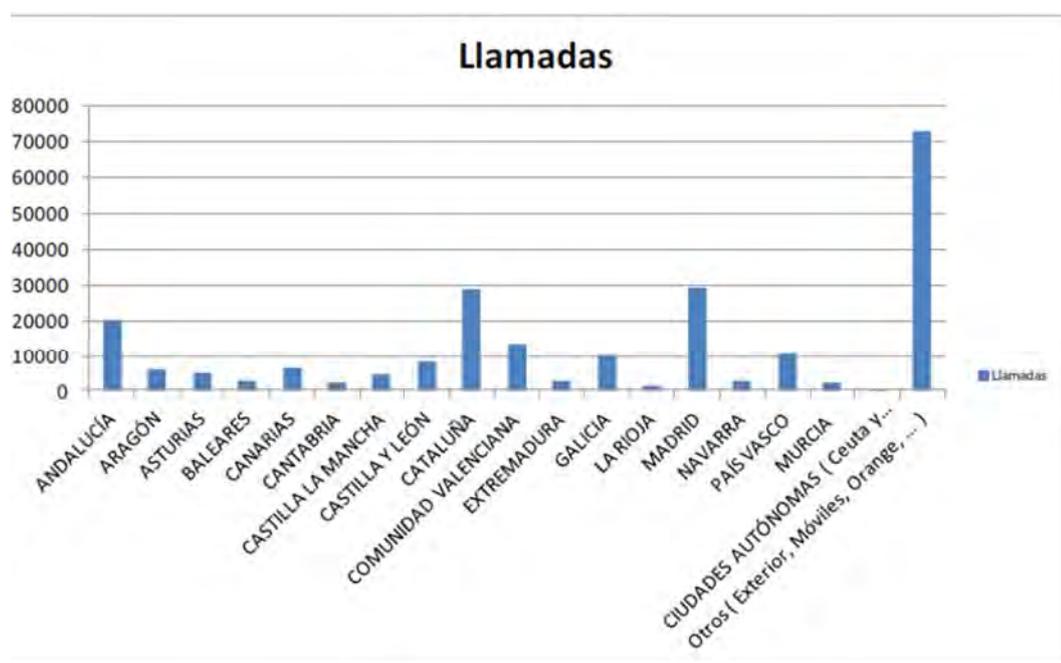
ANÁLISIS GRÁFICO EVOLUCIÓN DE LLAMADAS



LLAMADAS CALL-CENTER 2017		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	141.978	62,01
Programa de Termalismo	65.571	28,64
Prestaciones, subvenciones y PNC'S	1.987	0,89
Autonomía Personal y Dependencia	1.891	0,82
Centros y Direccionadas	12.920	5,64
Otros	4.596	2,00
TOTAL	228.943	100,00

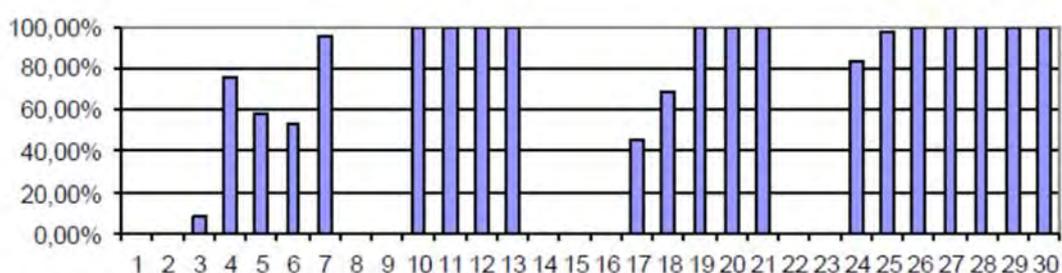


LLAMADAS CALL-CENTER 2017 POR CC.AA.		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	20.150	8,80
ARAGÓN	5.934	2,59
ASTURIAS	4.928	2,15
BALEARES	2.786	1,22
CANARIAS	6.571	2,87
CANTABRIA	2.282	1,00
CASTILLA - LA MANCHA	4.387	1,92
CASTILLA Y LEÓN	8.304	3,63
CATALUÑA	28.863	12,61
COMUNIDAD VALENCIANA	13.016	5,69
EXTREMADURA	2.881	1,26
GALICIA	10.129	4,42
LA RIOJA	1.231	0,54
MADRID	28.942	12,64
NAVARRA	2.689	1,17
PAÍS VASCO	10.646	4,65
MURCIA	2.255	0,98
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	124	0,05
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	72.825	31,81
TOTAL	228.943	100,00

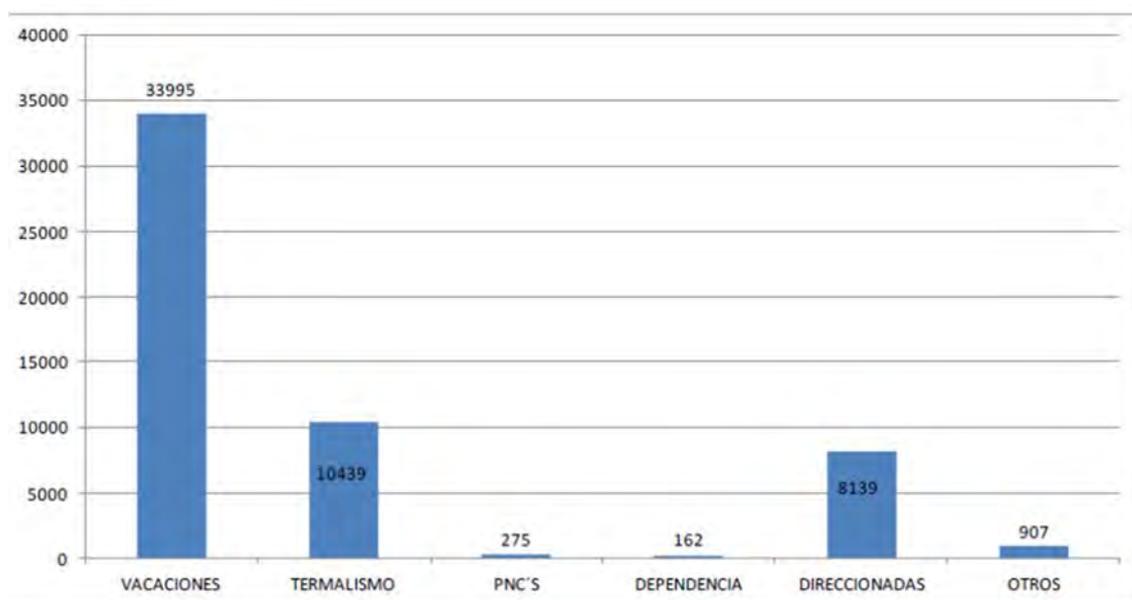


CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2017

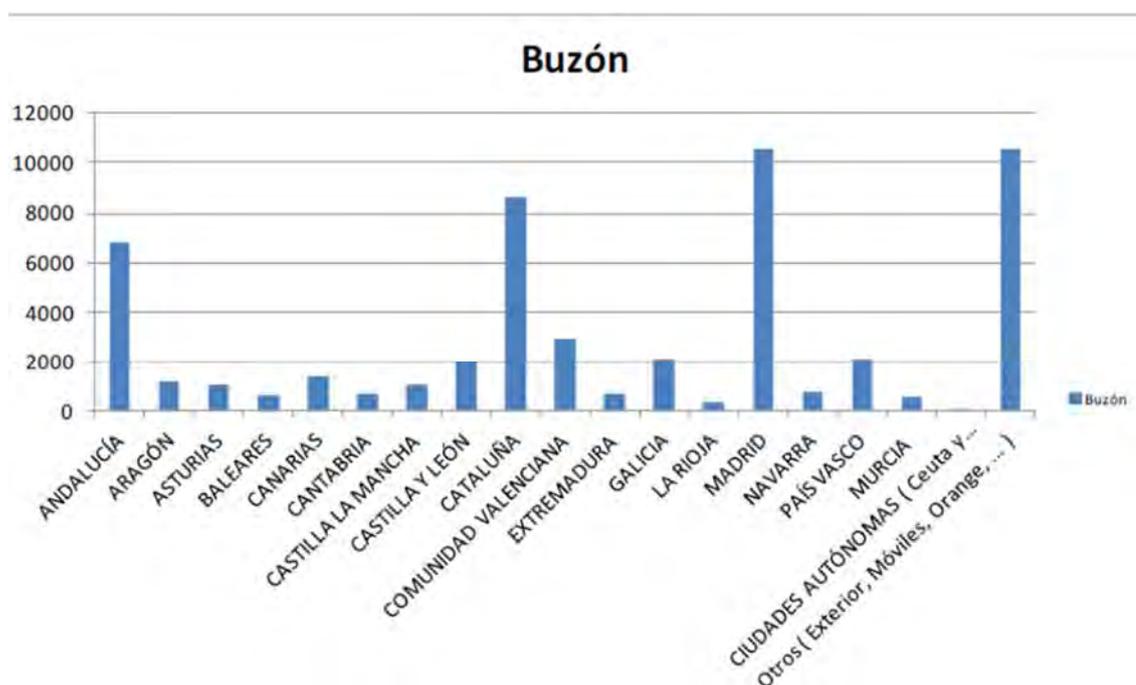
MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	3.773	3.773
Febrero	2.391	2.391
Marzo	2.925	2.925
Abril	2.658	2.658
Mayo	7.468	7.468
Junio	2.406	2.406
Julio	2.003	2.003
Agosto	2.186	2.186
Septiembre	13.007	13.007
Octubre	11.826	11.826
Noviembre	527	527
Diciembre	2.747	2.747
TOTAL	53.917	53.917

EVOLUCION CORREOS CONTESTADOS

BUZON-CENTER 2017		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	33.995	63,05
Programa de Termalismo	10.439	19,36
Prestaciones, subvenciones y PNC'S	275	0,51
Autonomía Personal y Dependencia	162	0,30
Centros y Direccionadas	8.139	15,09
Otros	907	1,68
TOTAL	53.917	100,00



INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO POR CC.AA. 2017		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	6.830	10,06
ARAGÓN	1.155	2,51
ASTURIAS	1.046	2,10
BALEARES	625	1,29
CANARIAS	1.363	2,68
CANTABRIA	670	0,93
CASTILLA - LA MANCHA	1.034	1,93
CASTILLA Y LEÓN	1.934	3,74
CATALUÑA	8.661	14,18
COMUNIDAD VALENCIANA	2.912	5,74
EXTREMADURA	681	1,29
GALICIA	2.102	3,90
LA RIOJA	326	0,42
MADRID	10.562	16,44
NAVARRA	749	1,23
PAÍS VASCO	2.105	4,87
MURCIA	563	0,84
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	61	0,00
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	10.539	25,85
TOTAL	53.917	100,00



OTRAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN 2017	TOTAL ANUALIDAD
Participación en la Ferias (STAND)	4
Quejas y Sugerencias	5
Portal de la Transparencia	9
Preguntas Parlamentarias	4
TOTAL	22

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet viene ofreciendo la actual plataforma web del Imsero abarca en 2017 un total de 29 sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en www.imsero.es, a su Sede Electrónica, al «Portal de la Dependencia», a seis Centros de Referencia Estatal, a la de los cinco Centros de Atención a personas con discapacidad física (CAMF), a seis Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF), a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec), a las revistas «Autonomía Personal» y «60 y más», a «Espacio Mayores», a los *mini sites* de soporte de la «Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores» en el Estado español, del Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa) y de Buenas Prácticas en Servicios Sociales, así como a los «Espacios Colaborativos» y a la Plataforma de Teleformación del Imsero (PTI); significar que en el segundo trimestre de 2017 el *mini site* «Envejecimiento Activo Europa» quedó integrado en el apartado de Relaciones Internacionales de la web del Imsero.

A parte de las actuaciones que de forma permanente tienen como finalidad la actualización de contenidos de todos los sitios que integran la plataforma web corporativa, la implementación de nuevas funcionalidades o las mejoras en materia de accesibilidad y usabilidad, en 2017 destacan 3 hitos significativos:

1. La culminación de la puesta en marcha de la Plataforma de Teleformación del Imsero en el primer trimestre del año y el consiguiente inicio de actividades formativas *online* impulsadas desde distintas unidades y centros del Instituto, que han supuesto para todo el año cerca de 245.000 visitas.

- La consolidación, mejora permanente e impulso de los «Espacios Colaborativos del Imserso» ha supuesto pasar de 5 a 9 blogs, gracias a la publicación en 2017 de los correspondientes al Creap, CRMF de Madrid, CRMF de San Fernando y CPAP de Bergondo; en su conjunto los blogs del Imserso han registrado en 2017 un total de 44.955 visitas.
- Se han continuado los trabajos de mejora de lo que será la nueva Sede Electrónica del Imserso, que abarca su completo rediseño, su accesibilidad desde dispositivos móviles y la incorporación de nuevas funcionalidades que redundaran en una mejora sustancial del servicio.

Por otra parte durante 2017 se han continuado mejorando las funcionalidades asociadas a las bases de datos de la plataforma web en los que las personas usuarias pueden realizar búsquedas a medida sobre determinadas informaciones y consultar o compartir los resultados obtenidos (fuentes documentales, procedimientos administrativos, normativas...); asimismo se ha mejorado la presentación *online* del conjunto de boletines informativos o newsletter editados por distintas unidades y centros del Imserso facilitando su visualización a través de un visor de lectura.

Resaltar que el compromiso del Imserso con la accesibilidad de su plataforma web se ha visto corroborado con las revisiones de accesibilidad efectuadas a lo largo de 2017 y que han vuelto a confirmar que los sitios que la conforman –excepto en esos momentos su Sede Electrónica, «Espacios Colaborativos» y Plataforma de Teleformación- satisfacen los más rigurosos estándares de accesibilidad web sin perjuicio de las excepciones señaladas para determinados contenidos, como por ejemplo muchos de los servidos en formato PDF.

Tráfico y uso de la plataforma web en 2017

Para el conjunto de la plataforma web del Imserso (PWI) se han registrado en 2017 un total de 4.212.710 visitas/sesiones a los distintos *sites* que la conforman, un 15,25 % más que en 2016, disponiéndose casi 18,4 millones de páginas, un 30,90% más que en el año anterior.

En el cuadro siguiente se detalla el porcentaje que en el conjunto de la plataforma tienen visitas y páginas vistas en los sitios web más relevantes, así como la variación habida en relación con 2016.

Sitio web	Visitas/sesiones 2017			Páginas vistas 2017		
	nº	%/PWI	nº - Δ/2016	nº	%/PWI	nº - Δ/2016
Imserso	2.507.358	59,52	2.209.451 13,48	10.144.225	55,17	9.372.013 8,24
Sede Electrónica	544.882	12,93	608.934 -10,52	1.850.686	10,06	1.967.002 -5,91
CRE Alzheimer	273.065	6,48	203.184 34,39	999.876	5,44	726.188 37,69
Portal de la Dependencia	259.762	6,17	261.270 -0,58	733.053	3,99	775.882 -5,52
Teleformación	244.417	5,80	- -	3.268.815	17,78	- -
Ceapat	98.153	2,33	87.963 11,58	375.317	2,04	343.624 9,22
Espacio Colaborativos	44.955	1,07	32.829 36,94	254.279	1,38	104.165 144,11
Espacio Mayores	34.606	0,82	31.688 9,21	86.021	0,47	80.812 6,45
Ceadac	33.872	0,80	33.836 0,11	127.099	0,69	118.423 7,33
Creer	29.956	0,71	34.695 -13,66	88.920	0,48	100.529 -11,55
Autonomía Personal	21.436	0,51	27.286 -21,44	48.989	0,27	59.023 -17,00
60 y más	20.997	0,50	25.288 -16,97	64.871	0,35	69.593 -6,79
CRE Disc. Dep.	13.442	0,32	11.863 13,31	43.701	0,24	41.229 6,00
Creap	11.171	0,27	6.902 61,85	47.084	0,26	25.262 86,38
Resto sitios PWI	99.251	2,36	99.010 0,24	346.546	1,88	263.632 31,45
TOTAL PWI	4.212.710	100,00	3.655.434 15,25	18.388.697	100,00	14.047.377 30,90

En relación con el año 2016, la matriz de la página web del Instituto, en www.imserso.es, ha visto incrementada significativamente todos sus registros, aumentando tanto su peso dentro de la PWI en más de 4 puntos (hasta el 59,52%), como en el número de visitas (13,48%) y páginas vistas (8,24%).

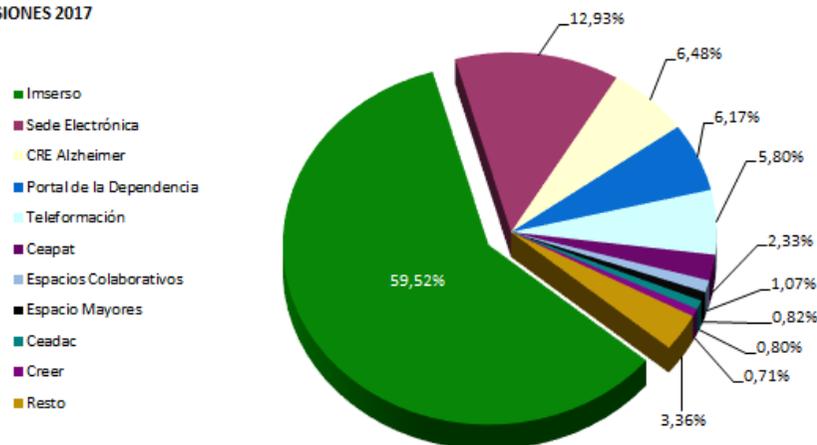
Como hecho significativo destaca la irrupción de la Plataforma de Teleformación del Imserso con 244.417 visitas, alcanzando además la segunda posición dentro de la PWI en lo relativo a páginas vistas con el 17,78%.

Son también muy destacables cuantitativamente los incrementos experimentados tanto por el CRE Alzheimer de Salamanca como del conjunto de los «Espacios Colaborativos del Imserso», muy en particular, el correspondiente también al blog de este centro; a *sensu contrario* los sitios correspondientes a las publicaciones periódicas del Imserso, la Sede Electrónica y el Creer copan los resultados menos alentadores.

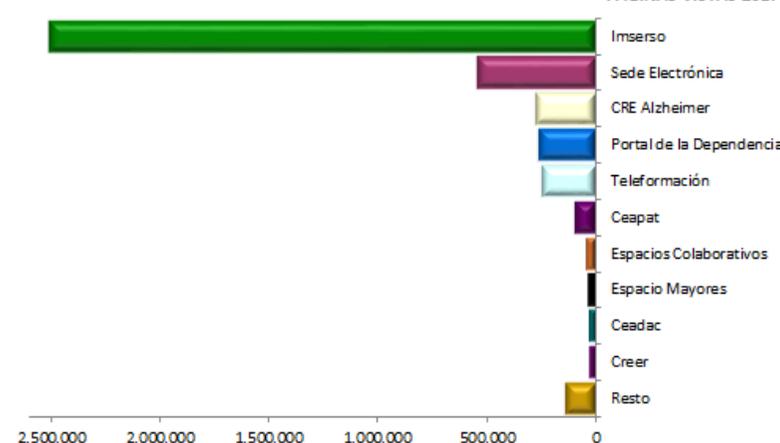
RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2017

	Imserso	Sede Electr.	Portal Depend.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	Creap	CAMF*	CRMF*	Riicotec	RAP	Env. Activo Europa	Ciudades Amigs.	Espacio Mayores	60 y Más	Foro iProA	BBPP Serv. Sociales	Espacios Colabora.	Teleformación
Sesiones	2.507.358	544.882	259.762	98.153	33.872	13.442	273.065	29.956	11.171	20.486	32.730	1.703	21.436	4.841	11.275	34.606	20.997	1.870	1.733	44.955	244.417
Usuarios	1.503.990	317.134	202.565	69.038	23.102	8.366	129.201	20.854	7.965	15.445	24.343	1.205	17.091	3.391	6.763	30.163	18.460	1.315	1.511	26.037	56.518
Páginas vistas	10.144.225	1.850.686	733.053	375.317	127.099	43.701	999.876	88.920	47.084	56.345	123.765	6.167	48.989	12.329	47.901	86.021	64.871	4.151	5.103	254.279	3.268.815
Páginas/sesión	4,05	3,40	2,82	3,82	3,75	3,25	3,66	2,97	4,21	2,75	3,78	3,62	2,29	2,55	4,25	2,49	3,09	2,22	2,94	5,66	13,37
Duración sesión	0:04:04	0:04:15	0:02:20	0:03:15	0:02:44	0:03:24	0:03:05	0:02:12	0:02:56	0:02:00	0:02:27	0:03:10	0:01:38	0:01:52	0:04:01	0:01:55	0:01:43	0:01:41	0:02:38	0:04:30	0:13:19
% de rebote	41,85	41,31	59,48	41,11	48,72	54,11	49,61	60,54	48,17	54,52	50,01	53,20	74,32	54,12	44,52	57,76	59,58	69,14	52,45	24,03	15,74
% nuevas sesiones	58,45	56,63	76,98	69,15	67,07	61,37	45,76	67,90	70,57	74,36	73,67	69,41	79,03	87,85	64,84	86,72	87,34	77,33	80,44	59,26	23,05
Secc. más visitada	Turismo Imserso	Solicitud Turismo	Solicitud y tramitación	Catálogo PA	Daño Cerebral	Formación	Teleforma.	Contacte	Present.	El Centro	El Centro	Actualidad	La Revista	¿Qué es...?	Red Ciudades E	Buscador	La Revista	Miembros	Catálogo BBPP	Blog CREA	Registro usuarios

SESIONES 2017



PÁGINAS VISTAS 2017



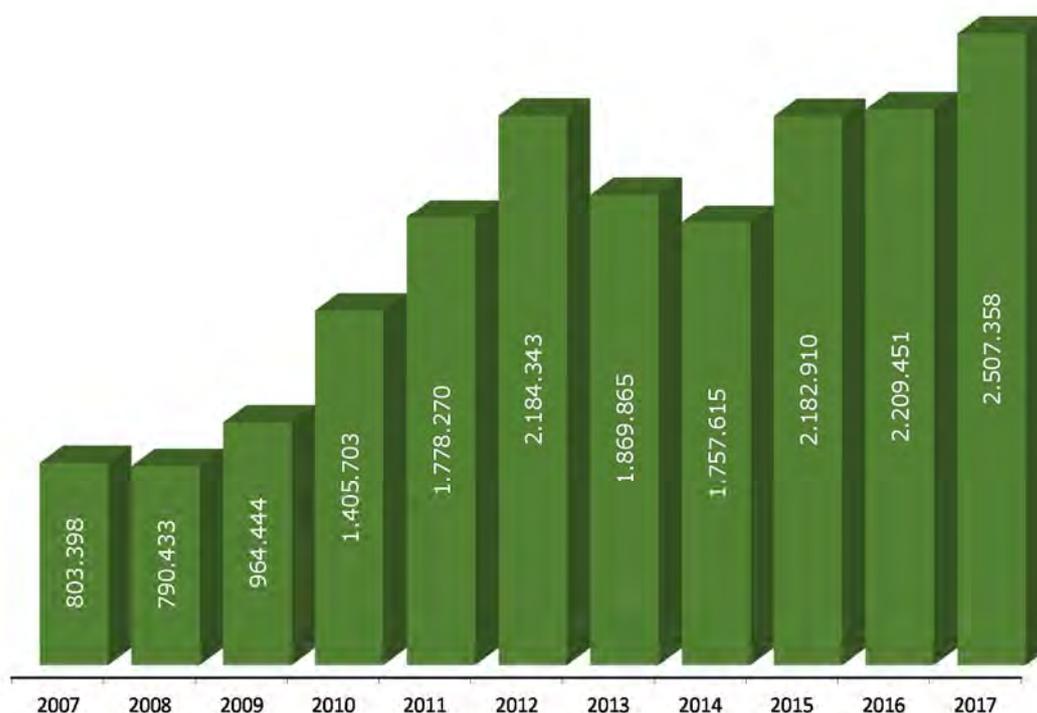
FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

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

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

Página institucional del Imserso



La página web del Imserso ha registrado en 2017 un total de 2.507.358 sesiones de página, un 13,48% más que las registradas en 2016, correspondiendo a 1.490.226 usuarios, un 12,06% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado 10.144.225 páginas, un 8,24% más que en el año precedente.

Excepto para cinco meses el resto, y en relación con el año anterior, consignan incrementos en el número de sesiones que oscilan entre el 172,35% de noviembre y el 2,80% de julio.

Sesiones mensuales: comparación 2017/2016

Mes	2017	2016	% Δ
Enero	162.300	178.517	-9,08%
Febrero	137.687	156.796	-12,19%
Marzo	158.746	137.471	15,48%
Abril	124.310	156.260	-20,45%
Mayo	301.073	235.447	27,87%
Junio	125.582	197.066	-36,27%
Julio	96.553	93.919	2,80%
Agosto	113.876	114.249	-0,33%
Septiembre	542.893	506.813	7,12%
Octubre	209.712	174.046	20,49%
Noviembre	387.118	142.141	172,35%
Diciembre	147.508	116.726	26,37%
Total	2.507.358	2.209.451	13,48%

Mayo y septiembre son dos de los meses del año con mayor número de sesiones/visitas al coincidir con los plazos de presentación de solicitudes y de comercialización de los destinos del programa de Turismo del Imsero, respectivamente, si bien este año destaca el importante número de sesiones registrado en noviembre como consecuencia de la convocatoria de contratación de personal laboral temporal en diversas categorías profesionales del Imsero (bolsa de trabajo).

En 2017 la media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imsero ha alcanzado las 6.869, 832 más que en 2016-, concentrándose entre el lunes y el viernes las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana.

En cuanto al promedio de páginas vistas por cada persona usuaria de la web, se alcanzan las 4,05 con una permanencia en el sitio de 4 minutos 4 segundos y con un 58,45% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 41,85%, moderado para este tipo de páginas y superior en algo menos de dos puntos sobre el registrado en el año anterior.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 96,45% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de México con un 0,36%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 94,26%, seguida por la catalana con el 2,59%.

El acceso a los contenidos de la web del Imsero desde dispositivos móviles está muy próximo al 50%, en concreto el 47,50% -más de 11 puntos que en 2016-, si bien, por contra, todavía es poco significativo el número de visitas iniciadas a través de referencia de red social -46.043, el 1,84 % del total.

En relación con los apartados en los que se estructura la web, los más visitados en 2017 son, por orden, los correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, Procesos Selectivos, Prestaciones y Subvenciones, Documentación, Motor de búsqueda y Contacte.

Entre los contenidos más demandados se señalan los siguientes:

- En primer lugar y de forma abrumadora los relativos a los programas de Turismo y Termalismo del Imsero, incluyendo la posibilidad de realizar la presentación telemática de la solicitud de participación en estos programas a través de la Sede Electrónica del Instituto.
- Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones, entre otras, de Régimen General, para personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla o en centros estatales del Imsero y de turismo y termalismo para personas con discapacidad.
- Centros dependientes del Imsero, en concreto, los 6 Centros de Referencia Estatal en funcionamiento, los 5 CAMF y la de los 6 CRMF; en su conjunto se han rondado las 513.000 visitas –casi un 22,00% más que en 2016- y cerca de 1.900.000 páginas dispuestas –un 27,00% más que en el año anterior.
- Información estadística relacionada con la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia o con la evolución de la gestión, nómina y perfil de los pensionistas no contributivos y de los beneficiarios de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.
- Descarga y/o lectura tanto de las publicaciones periódicas del Instituto -«Autonomía Personal», «Sesenta y Más» y «Enlace»-, como de los textos de las publicaciones contempladas en su programa editorial y de los boletines digitales editados por algunas unidades y centros del Instituto.

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 con la ciudadanía en aquellos procedimientos administrativos de su competencia.

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

- Los 24 procedimientos y servicios electrónicos dispuestos en 2017 incluyendo, en su caso, la consulta de trámites.
- El funcionamiento de la Sede Electrónica: requisitos técnicos, certificados admitidos, preguntas frecuentes, soporte a usuarios...
- La información de interés complementaria: marco jurídico, protección de datos, calendario de días inhábiles, canales adicionales a la Sede, datos abiertos...

El conjunto de procedimientos administrativos del Imserso dispuestos en su Sede -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 121.010 solicitudes iniciadas Electrónicamente -casi un 17,00% más que en 2016-, suponiendo el 44,52% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en 2017. Ha de significarse no obstante que 120.886 (el 99,90%) corresponden al procedimiento de Turismo y tan solo 124 al de Termalismo, no habiéndose consignado solicitud telemática alguna para el resto de procedimientos administrativos dispuestos en la Sede.

Durante 2017 la Sede Electrónica ha recibido 544.882 visitas, un 10,52% menos que en 2016, que corresponden a 313.779 usuarios que han dispuesto 1.850.686 páginas, un 5,91% menos que en el año anterior.

En 2017 la media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 1.493, siendo entre el lunes y el jueves donde se aglutinan las tres cuartas partes de las visitas de la semana. En cuanto al país de procedencia de los/las usuarios/as del sitio, el 99,00% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde la Sede se han dispuesto de media casi 3,5 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio de 4 minutos 15 segundos y con un 56,63% de nuevas sesiones.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

EXPLOTACIÓN:

- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos: Realizados 75 de empleado público.
- Gestión oficina de registro de cl@ve.
- Administración plataforma de intermediación.
- Sede Electrónica: Carga de solicitudes de Turismo en la Sede Electrónica. 116.444 anuales.
- Grabación:
 - Programas de Termalismo: 735 Solicitudes.

- Vacaciones de Discapitados: 11.124 Solicitudes.
 - Mantenimiento base de datos de hoteles de vacaciones Discapitados.
- Mantenimiento Pensiones no Contributivas.

Totales Anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios de Ceuta	Beneficiarios de Melilla
Generación de Nominas Anuales	23.857	32.759
Generación de Nominas de Alquiler Anuales	78	199
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	552	892
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en el RPSP.	1.989	2.739
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos de Justicia e INE.	65	88
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas	24.187	33.793
Declaración Anual, generación de cartas		
Declaraciones Individuales	1.996	2.711
Jubilación	681	690
Invalidez	928	1.169
Invalidez con Complemento 50%	177	295
Jubilación derivada de invalidez	186	499
Jubilación derivada de invalidez con complemento	24	58

Totales Nacionales	Beneficiarios Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional	457.375
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional	15.872
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones	956.366
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	6.949
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	49.224
Generación del Modelo 190 anual	472.733

- Gestión de prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad:
- Generación de nómina: media mensual 7.837.
 - 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: 8.811 de declaraciones informativas.
 - Generación del modelo 990 todos los meses: comunicación de discapitados de Ceuta y Melilla a la agencia tributaria, media anual: Ceuta - 8.036 y Melilla – 10.258.
- Gestión Aplicación Turismo (Hermes) y Termalismo:
- Preparación aplicación para la nueva temporada.
 - Generación de Remesas de Modificaciones y Cartas: 52.504 Cartas impresas anuales.
 - Carga ficheros de facturas y listados procesados de viajes facturados: 38 ficheros anuales.
 - Carga de solicitudes de Termalismo: 68.686 Solicitudes.
 - Generación de Cartas: 52.360 Cartas.
 - Carga de ficheros de Postcuras (Informe Tratamientos Médicos): 49.328 registros.

- Mantenimiento aplicaciones:
 - Intranet, sede electrónica y web corporativa.
 - Registro (INVESICRES) y apertura de libros anuales.
 - Embla (gestión de expedientes de contratación) y carga del presupuesto.
 - Listín Telefónico.
 - Mediateca.
 - Explotación de la información de datos corporativos a través de la herramienta Webfocus.

SISTEMAS:

- Mantenimiento CPD
- Administración y monitorización:
 - Sistemas operativos: Solaris, Red Hat, Centos.
 - Bases de datos INGRES, ORACLE, POSTGRES, MYSQL.
 - Servidores de aplicación: Jboss, Wildfly, Tomcat, Websphere.
 - Cabinas de almacenamiento SAN, NAS.
 - Servidor de Backup.
- Migración Almacenamiento: Cabina VNX-5300 a Cabina Unity.
- Migración plataforma Sisaad: Del CPD de León al CPD de SSCC (Madrid).

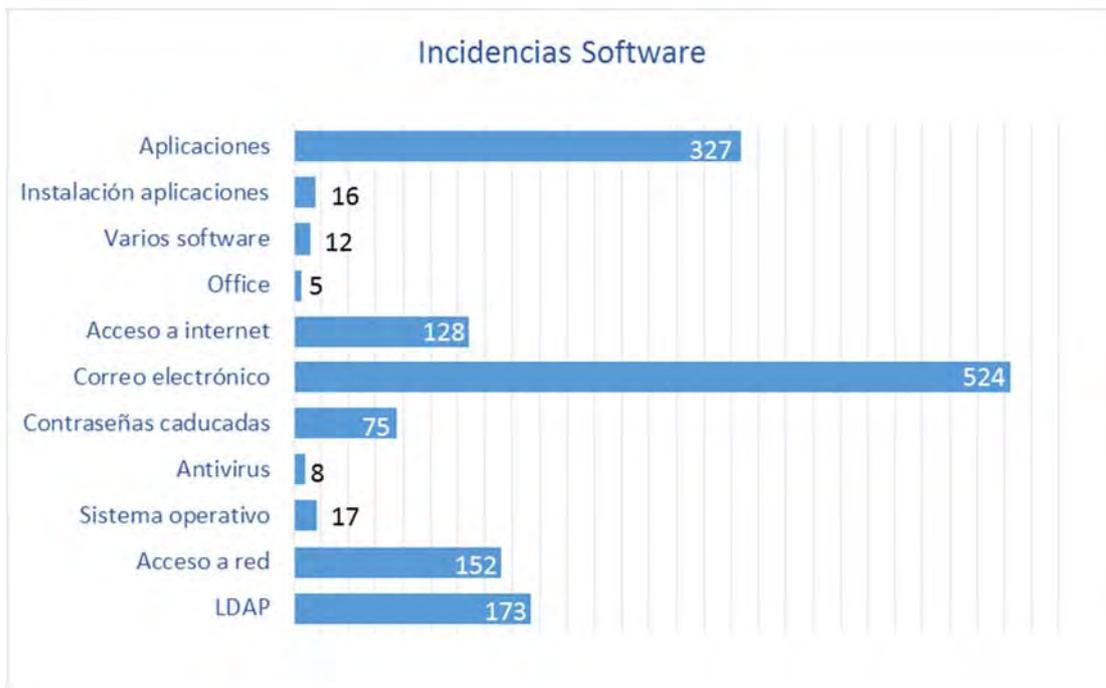
TRAMITACIÓN EXPEDIENTES:

- Tramitación de facturas de los expedientes en curso: 156.
- Tramitación de nuevos expedientes: 91.

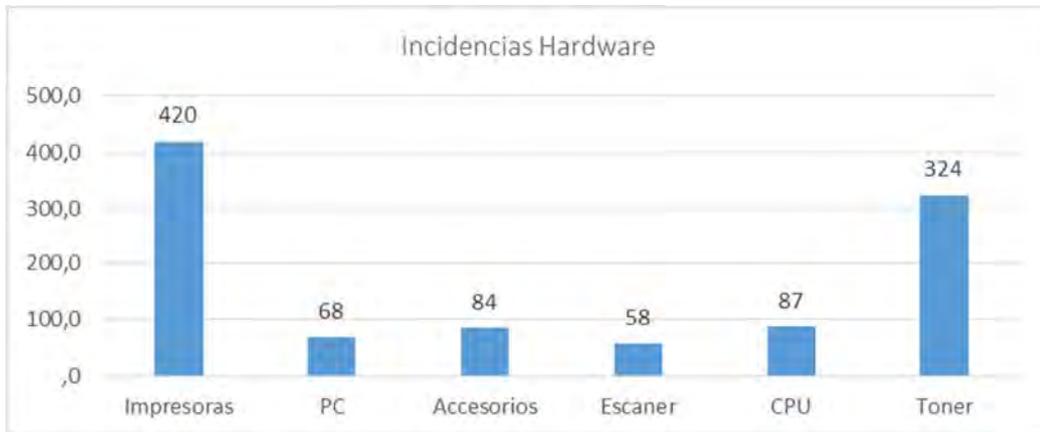
SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

ACTUACIONES EN OFIMÁTICA EN SS.CC.

Incidencias en Software y Hardware



Se destaca el alto número de incidencias en el correo debido a que se han incluido no solo las relativas a usuarios sino también las acciones realizadas en el servidor



En el concepto de accesorios se incluyen ratones, pantallas, pilas, tabletas, etc.

Se ha realizado auditoría automática de 1.488 PCs y Servidores de SS.CC y de Centros.
Se han inventariado 1.730 equipos (PCs, servidores, impresoras y switches).

Durante el trimestre se ha procedido a realizar maquetaciones de los diferentes PCs y portátiles existentes en SS.CC y Centros.

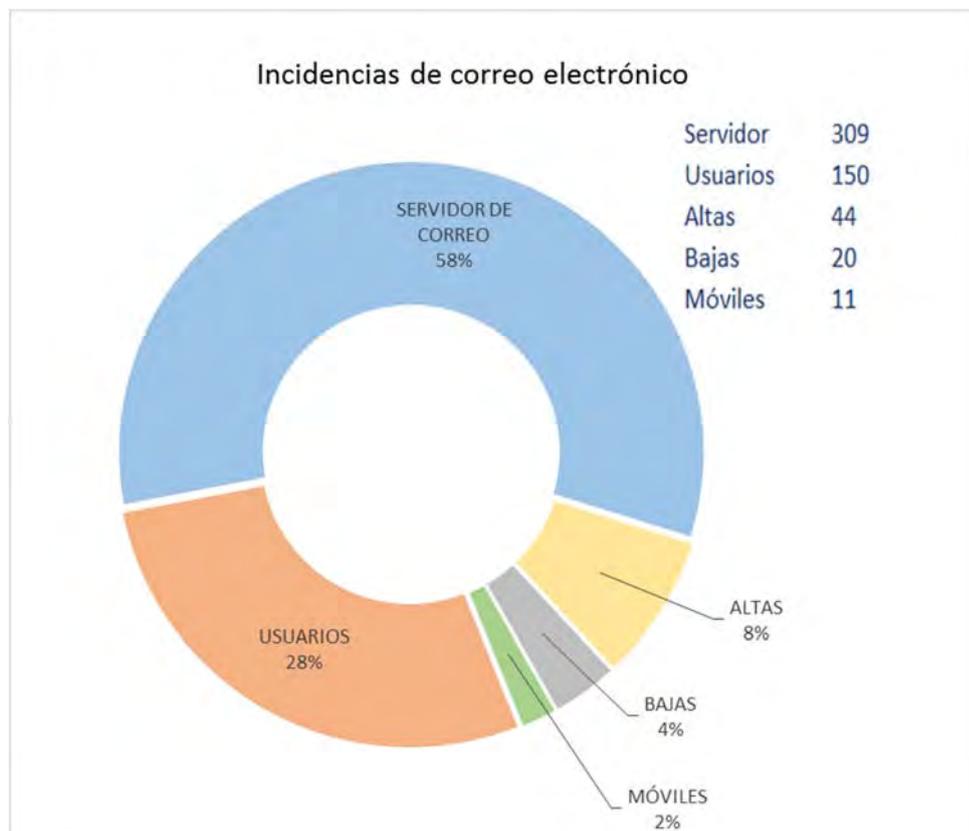
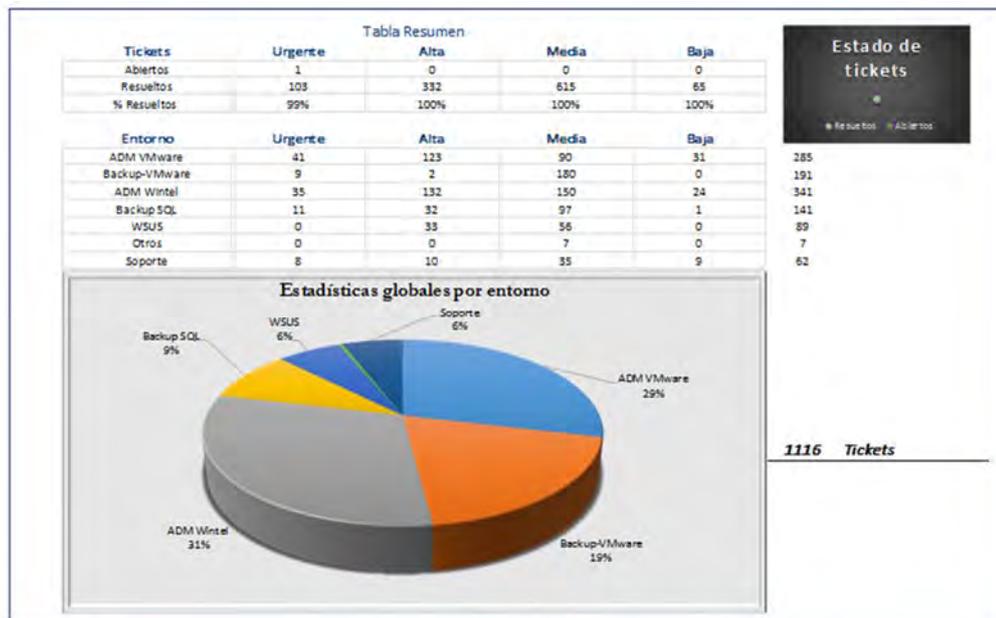
La utilización de la herramienta de notificación de incidencias se ha utilizado un 75% en este periodo y el resto son mediante teléfono o correo electrónico.

Incidencias de servidores

Las incidencias en servidores están categorizadas como:

- ADM WMVARE: Incidencias y/o actuaciones bajo el entorno de servidores virtuales WmWare
- Backup-VMware: Actuaciones de salvaguardia y restauración de sistemas
- ADM Wintel: Administración de servidores Windows
- Backup SQL: Actuaciones de salvaguardia y restauración de datos
- WSUS: Windows Server Update Services, servidor para administrar y distribuir actualizaciones
- Otras: Actuaciones no englobadas en las anteriores
- Soporte: Atención a los técnicos del Servicio

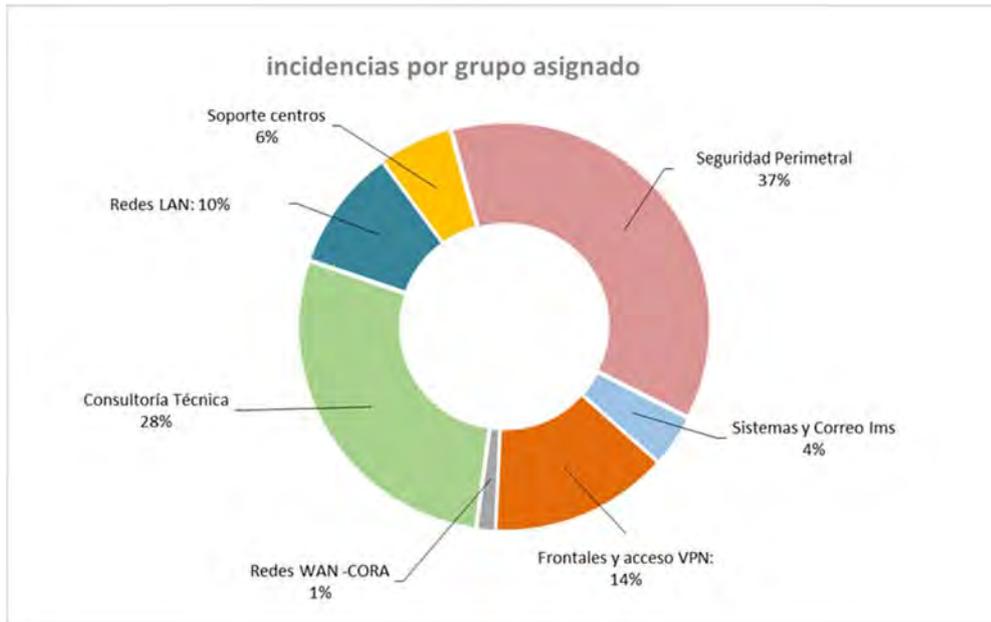
Se resumen en:



Por pérdida de datos no se han podido computar todos los trimestres, de forma que los valores descritos son inferiores a los que realmente se han producido. Las incidencias aquí descritas incluyen tanto las referenciadas en el CAU como las realizadas fuera del mismo.

COMUNICACIONES: SEGURIDAD PERIMETRAL, FRONTALES Y RED

Durante el año de 2017 se han atendido un total de **1129 peticiones o incidencias** que se han distribuido como se muestra en la siguiente gráfica:

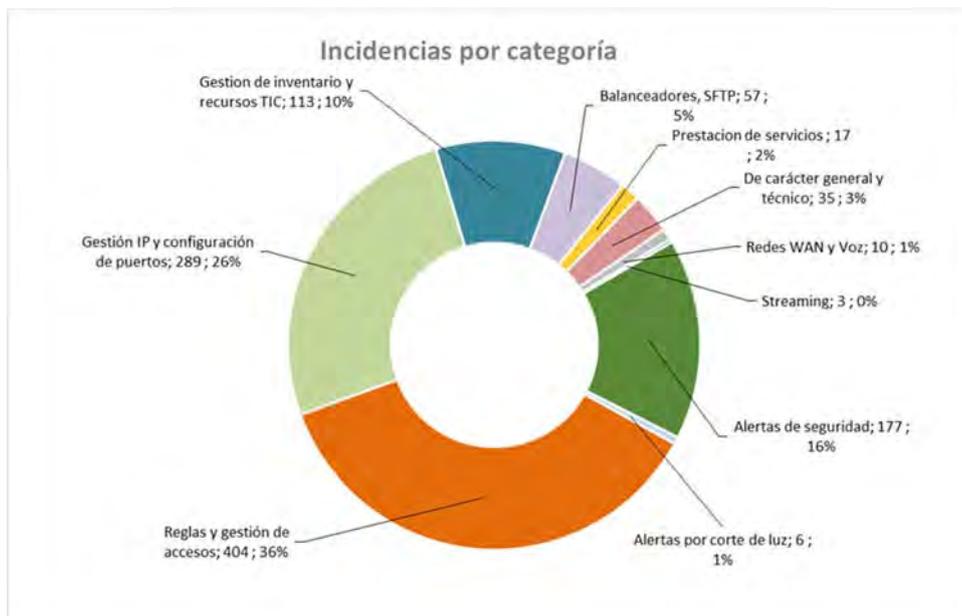


A lo largo del año 2017, La mayor parte de peticiones/incidencias están relacionadas con la seguridad perimetral y consultas técnicas o de gestión, a la OTP (Oficina Técnica del Proyecto). Las peticiones sobre los frontales y accesos VPN se han incrementado este año de forma considerable debido a la migración del SISAAD a SS.CC y de la puesta en marcha de nuevos servicios.

Las “Redes LAN” son parte fundamental de nuestra infraestructura y a lo largo del año se han tratado gran parte de peticiones de los centros para cambiar la electrónica de red, recablear puntos existentes y nuevos, atender incidencias Wifi, configurar puertos etc.

Las peticiones/incidencias sobre el soporte a centros, es continua ya que se están llevando tareas de mantenimiento y mejora en los centros.

Categorías



Con respecto a las categorías, a lo largo del año 2017, la mayoría de peticiones/incidencias cursadas son de reglas en los elementos de seguridad o gestión de accesos a usuarios y servidores.

Las peticiones sobre la “gestión ip y configuración”, se llevan a cabo para la creación de máquinas virtuales e instalación de servidores, así como la puesta en marcha de nuevos servicios.

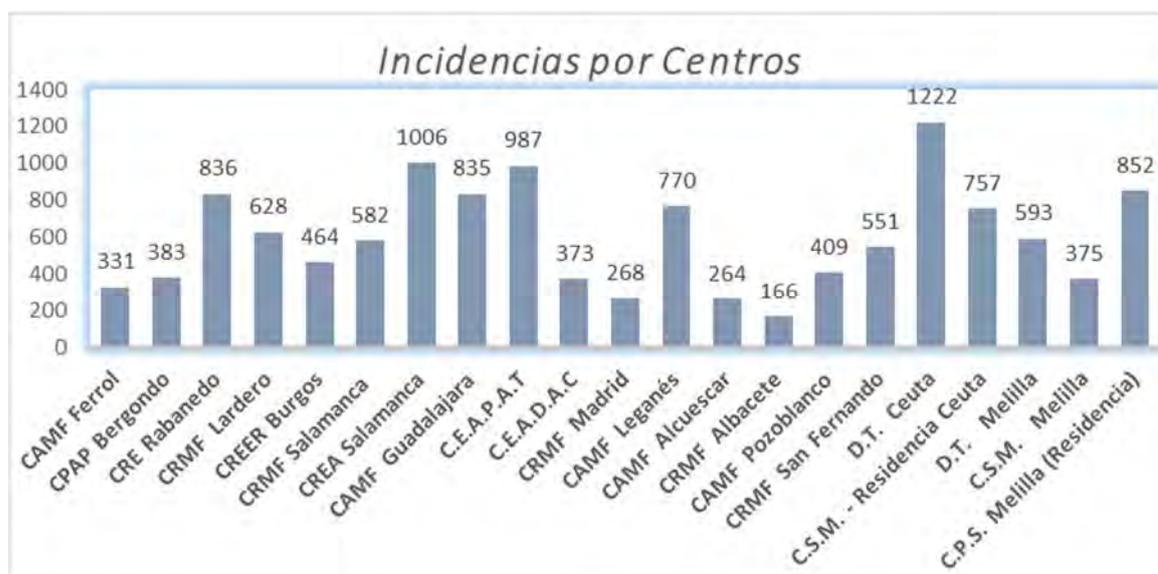
Las alertas de seguridad son una parte fundamental de nuestro trabajo diario, tanto por las detectadas y diagnosticadas internamente desde la OTP, como de las que nos envían desde el sistema de alertas temprana CCN-CERT.

No menos importante es la gestión del Inventario es un trabajo constante que se maneja desde la OTP, donde trabajamos por mantener actualizada la plataforma existente, así como la gestión del vencimiento de servicios y licencias.

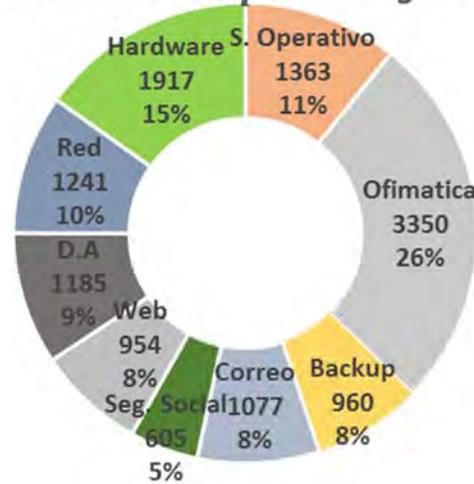
Las tareas del CORA que nos afectan directamente en nuestras comunicaciones WAN, han tenido gran repercusión a lo largo de 2017, debido a la consolidación de centros, cambio de equipamiento en todas las sedes y aumento del caudal en los centros del Imserso.

Finalmente, entre las tareas de prestación de servicios se tratan las incidencias fuera del horario laboral (H24) que tiene la OTP, se encarga de resolver las incidencias que se consideran altas o críticas para los servicios del Imserso.

ACTUACIONES EN CENTROS



Incidencias por Categorías



■ S. Operativo ■ Ofimática ■ Backup ■ Correo ■ Seg. Social ■ Web ■ D.A ■ Red ■ Hardware

- S. Operativo: Incidencias ocurridas en los equipos por el Sistema Operativo instalado en los mismos.
- Ofimática: Incidencias de Office y programas estándar instalados en los equipos
- Backup: Actuaciones de salvaguardia y restauración de equipos y servidores
- Correo: Referente al correo corporativo
- Seg. Social: Incidencias relativas a aplicaciones alojadas, generalmente, en la GISS
- Web: Problemas surgidos en acceso a páginas URL
- D.A.: Actuaciones efectuadas en el Directorio Activo
- Red: Problemas surgidos a nivel de conectividad o permisos de acceso
- Hardware: Incidencias provocadas por deterioro de elementos de los equipos



Se aprecia que en el gráfico no siempre el mayor número de incidencias coincide con un mayor número de usuario de cada centro.

SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

VACACIONES

HERMES (VACACIONES PARA MAYORES):

- Modificaciones en servicios web para Sede Electrónica
- Análisis de las implicaciones para cambio de DNI numérico a NIF/NIE y programación de dichos cambios
- Cambios de diseño de registro y comunicación a empresas afectadas
- Creación de nuevos listados de facturación para Tribunal de Cuentas
- Cambio en el sistema de detección de fallecidos para utilizar Hades
- Preparación de las cartas para la nueva temporada
- Elaboración de nuevos listados para municipios
- Mejoras en el proceso de facturación
- Soporte a usuarios de Turismo
- Análisis y programación de la acreditación de españoles residentes en el extranjero
- Mejoras en la comunicación con las empresas mediante envío de emails automáticos
- Ampliación de las estadísticas de facturación
- Modificaciones para adaptación a la ley 39/40
- Implementación de la integración con el servicio NOTIFIC@
- Programación de nuevos listados de acreditación

TERMALISMO

- Cambios en sistema de facturación
- Ampliación servicios web para la nueva Sede Electrónica
- Solución de incidencias: número de balnearios mostrados al conectarse un balneario y rendimiento de la generación de cartas
- Proceso ad-hoc arreglar problema masivo por error de la empresa de grabación
- Cambio de servidor de aplicaciones
- Soporte usuario explotación y termalismo (actuaciones varias)
- Pruebas con la empresa de grabación
- Modificaciones, mejoras y ampliaciones varias (estadística de beneficiarios por meses, histórico, logs dinámicos, carpeta de la aplicación configurable, servidor de correo como propiedad externa, número de versión en la cabecera, adaptación para pueda cambiar anualmente los balnearios que pertenecen a un grupo empresarial)
- Incidencias varias (caducidad de la sesión, error al modificar informes post cura, error envío masivo de correos)
- Generación de cartas de la adjudicación masiva en PDF directamente
- Campos de notificación
- Campos de permiso telemático
- Nueva estadística de estancias por balnearios y meses
- Listados a medida para el usuario termalismo
- Información a empresa de grabación para nueva temporada 2018
- Se comienza integración con Notific@
- Habilitar que se puedan generar borradores de factura con fechas de factura a futuro
- Habilitar cambiar la duración, balneario y turno solicitado cuando estemos en determinados cambios de estado, conservando informes post cura
- Indicar en listas de espera que ven los balnearios el número de pasos a lista de reserva y si el último cambio con comentario ha sido realizado por balneario
- Obtener acumulados en informe altas balnearios
- Obtener acumulados en listado expedientes duplicados con plaza
- Se comienza el desarrollo de nueva utilidad de encuestas

VIDI (VACACIONES PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

- Incidencias varias en algunas de las pantallas
- Resolución de diversas incidencias relacionadas con el acceso de los usuarios mediante certificado electrónico

GPNC (GESTIÓN PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS):

- Resolución de incidencias y funcionalidad de procesar fallecidos.
- Resolución de varias incidencias de la pantalla de alquiler.
- Desarrollo y pruebas del proceso de generación y consulta de Nómina no Abonable
- Modificaciones en el módulo de alquiler y su puesta en producción
- Resolución de incidencias relativas a la revisión anual, modificación en documentos y borrado de incidencias en las reclamaciones de cobros indebidos
- Desarrollo de fichero de Prestaciones para la carga inicial de registros en la Tarjeta Social
- Nueva versión que corrige otras incidencias:
 - Nuevo tipo de Reclamación.
 - Se eliminan los registros duplicados en el RPSP por extinciones que derivaban de una suspensión.
 - Cambio de nombre y formato del fichero técnico.
 - Modificación de códigos en el fichero RPSP Anual.
- Generación de un informe para la verificación de las revisiones anuales.
- Generación de un informe con todos los cobros indebidos de Ceuta de los meses de julio y agosto.
- Generación de diversos Informes para el tribunal de cuentas.
- Resolución de incidencias varias por BD (errores en fechas de cobros Indebidos, modificaciones de propuestas, fallecidos etc.)
- Pruebas de los procesos de Nómina, Nómina no abonable y Revalorización para garantizar un correcto funcionamiento.

HADES (fallecidos)

- Modificación de las validaciones en carga ficheros Justicia
- Optimización en la división de ficheros para las CCAA tras la persistencia
- Programación de un planificador de tareas para lanzar los procesos
- Implementación de vista de consulta de personas
- Automatización de mensajes de error
- Reprogramación de los servicios web
- Optimización del proceso de carga
- Mejoras en el control de ficheros
- Incorporada descarga individual y masiva de ficheros
- Optimización del sistema de búsquedas

PAGOS_PNC

- Creación de programa para la persistencia masiva de ficheros
- Programación de un planificador de tareas para lanzar los procesos
- Optimización de las validaciones de los ficheros
- Reprogramación de los servicios web
- Programación del proceso de generación del Modelo 190 para Hacienda
- Mejoras de la usabilidad de la aplicación para los usuarios
- Resolución de diversas incidencias en la carga de ficheros

LISMI

- Corrección de errores en la generación modelo 190
- Cambio del formato de Fichero Sanitario
- Migración del servidor de aplicaciones
- Modificación de la opción pago único en nóminas

- Creación de nuevo informe de traslados de personas con origen Andalucía
- Integración de Fichero Sanitario en la aplicación
- Incidencia con la generación de reclamaciones
- Resolución de incidencia con la creación de revisiones de reclamaciones
- Integración de aplicación externa del Modelo190
- Incidencia motivada debido a que al generar una revisión e igualar los importes no se cancela la reclamación
- Resolución de incidencia relacionada con la extracción de los beneficiarios con pago único
- Introducción de causa de baja en el fichero sanitario y generación de pantalla resultados para mostrar el fichero y generada la versión 1.3.0 en producción
- Resueltas diversas incidencias de los informes

SEDE ELECTRÓNICA:

- Refactorización de los controladores para añadir servicios y factorías reutilizables
- Programación de las pantallas de respuesta y descarga de justificantes
- Adaptación de las hojas de estilos a los de la web del Imserso
- Mejora en el sistema de almacenamiento de archivos adjuntos
- Modificación de la arquitectura de acceso y comunicación con el sistema CL@VE.
- Diseño de los nuevos diagramas de secuencia y de red
- Incorporación de omnifaces para la capa de la vista
- Programación de las solicitudes de propósito general y genéricas
- Optimización de la sincronización con Hermes
- Mejoras en el formulario de alta de solicitudes de Turismo
- Mejoras en la generación de justificantes
- Programación de las solicitudes de Termalismo

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

- servicio de TS@ en producción
- certificados nuevo firewall por IPS para https
- acceso al certificado de firma por cada petición para poder renovar el certificado sin parada del servicio
- renovación parte pública certificados de Cl@ve para validación de tokens
- Pruebas adaptación a nuevo mecanismo identificación
- Renovación de certificados en todos los entornos

INVENTARIO:

- Se añade la opción de poder disminuir los periodos de vida útil en determinadas subcuentas
- Resolución de incidencias en el alta de traspasos y en los periodos de vida útil
- Resolución de incidencias en la generación del fichero para el Tribunal de Cuentas
- Renovación de certificados en todos los entornos
- Resolución de incidencias en listados de traspasos

BEPED (BASE ESTATAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD):

- Modificación de los programas de generación de informes de la aplicación adecuando nuevas opciones solicitadas por el usuario
- Elaboración de un programa para obtener los ficheros por autonomías de fallecidos
- Actualización de todas las estadísticas
- Cambios en el programa de generación del fichero para el INE
- Actualización de las entidades del proyecto a la especificación JPA 2.1
- Modificación de la vista relacionada con la descarga de los ficheros de errores de validación
- Mejoras en la opción de exportación de ficheros
- Resolución de incidencias en cargas de ficheros
- Modificaciones en la persistencia de datos de dificultades de movilidad

ANTICIPOS

- Modificación y borrado manual de registros en la Base de datos y el Histórico para el ajuste de datos del año con el informe de Hacienda
- Elaboración de los informes para Hacienda de los anticipos al personal del Imserso
- Resolución de diversas incidencias relacionadas con las cuotas abonadas

STI17 (SUSTITUCIONES TEMPORALES DEL IMSERSO 2017):

- Creación de la base de datos y adaptación de la aplicación para la grabación y baremación de las solicitudes correspondientes a las sustituciones temporales del Imserso publicada en la convocatoria del 20/9/2017.

11.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2017 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., servicio de cafetería y comedor en SS.CC., combustible de vehículos oficiales de SS.CC. y centros del Imserso, adquisición de mobiliario de oficina, mantenimiento de fax, fotocopiadoras, consumibles de fotocopiadoras, ensobradoras del Área de Vacaciones y Termalismo, traslado de mobiliario, documentación y equipos, adquisición papel Programa de Vacaciones, adquisición carpetas cursos, actualización software gestión de espera, pago de impuestos y tributos locales, adquisición de material fungible,... etc. En total 89 expedientes.
- Gestión y mantenimiento de las Bases de datos de: A) Aplicaciones presupuestarias para el control de crédito asignado a esta Unidad. B) Vehículos oficiales (Consumo, itv, seguros, conductores...). C) Vales de comedor a personal autorizado para el uso de la cafetería. D) Control del número de comidas y personal adscrito a cafetería (aplicación Évalos). E) Control de los expedientes y pagos. F) Base de datos de permisos de personal del Área.
- Seguimiento presupuestario y tramitación de las facturas con cargo al Fondo de Maniobra.
- Sustitución de terminales móviles y fijos de SSCC y de centros, y semanalmente se realiza el seguimiento de la utilización de los dispositivos móviles, sustitución de tarjeta SIM, configuración de éstos y tarjetas de datos.
- Habilitación de nuevos puestos de trabajo por incorporación de personal nuevo, así como adecuación de puestos existentes. Traslado de personal, reubicación de puestos de trabajo y realización de tarjetas de visita.
- Apoyo técnico a 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 Imserso.
- Gestión anual de la instalación de extinción y detección de incendios de SS.CC. y Revisiones anuales obligatorias del Centro de Transformación, Grupo electrógeno y cuadros de baja tensión, y reparación de humectadores.
- Gestión con el Canal de Isabel II, de alta para avisos por averías en el suministro, y suministro de agua potable, y comunicación de la existencia de este servicio a los centros de Madrid.
- Petición de autorización previa al Ayuntamiento para la tala de árboles secos.
- Retirada por gestor autorizado de ensobradoras y máquinas fotocopiadoras de baja en el inventario.
- Gestión de goteras en el centro de Juan de Olías.
- Instalación de fuentes de agua potable en el edificio.
- Reparación de la puerta de la cafetería que estaba rota, y cristal caseta parking.
- 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.
- Obra de instalación de albardillas en tejado del edificio de SS.CC. para solucionar problemas de goteras recurrentes.

- De conformidad a lo exigido en el RITE, se han realizado las medidas de calidad de aire ambiental.
- Sustitución de distintas lámparas de iluminación por lámparas de bajo consumo.
- Revisión reglamentaria del pararrayos y de los escáneres y arco de RX.
- Gestión de residuos tóxicos, y/o peligrosos: contenedores, pilas, toners,...
- Reparación de cableado de la instalación de audio de la Sala 1.
- Tapizado de sillas de despacho de sala de juntas de la 1ª C, y de la Sala de Espera de Dirección General, así como Forrado de mesas de sala de juntas de 2ª C y 1ª A, y de dos mesas de reuniones.
- Reparación de muebles-archivadores compactos del almacén de publicaciones, y adquisición de una flejadora.
- Restauración por la Asociación de Belenistas de 5 piezas del Belén.
- Solicitud a la empresa Iberdrola de los permisos necesarios para la realización de las modificaciones necesarias para acometer en el Centro de Seccionamiento del edificio.
- Gestión del Registro General del Imsero, con un importante volumen de entradas y salidas, ventanilla única, Registro Electrónico Común (REC), registro web del Imsero, certificados, notificaciones, facturación y entregas a Correos.
- Gestión de los almacenes de publicaciones y de material.
- Gestión, mantenimiento y actualización de las bases de datos del aparcamiento, y elaboración de las tarjetas identificativas de vehículos
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Sustitución de teléfonos móviles corporativos averiados y módems de datos, así como la atención a las incidencias en toda la telefonía fija y móvil.
- Gestión de averías en las fotocopiadoras y faxes, que conlleva la recepción y la gestión de los partes de mantenimiento recibidos a través de la Intranet del Imsero 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 Imsero.
- Gestión de paquetería, mensajería y aduanas.
- Coordinación del contrato centralizado de la agencia de viajes Halcón como organismo incluido en el Lote 4.
- Coordinación y gestión de los vehículos de incidencias, y envío de correspondencia, por conductores adscritos al Área.
- Gestión del cuadro de Clasificación General del Archivo. Creación y actualización de nuevas series documentales. 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, y Sustitución de unidades de conservación deterioradas del Archivo General.
- Cesión, de forma gratuita, de las salas y el salón de actos del Imsero para ONGs, 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 2017 se han celebrado un total de 431 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 90 de ellos en el Salón de Actos. Igualmente se han llevado a cabo en las salas, dentro de la programación de formación continua, cursos de idiomas e informática para empleados públicos del Imsero.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2017 nuestro Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios, Acuerdos y Protocolos de Generales de Actuación.

Se han analizado un total de 33 proyectos de Convenios. De los que 30 se han tramitado de acuerdo con la normativa vigente, 22 culminaron con su suscripción por los intervinientes y ocho anulados por la Unidad Promotora correspondiente.

De los 22 Convenios suscritos, siete han sido formalizados con diferentes Administraciones Públicas. Los 15 restantes se han celebrado con Universidades, Fundaciones, Entidades Públicas e Internacionales y Entidades de naturaleza privada.

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

Administraciones Públicas

- INE, CERMI , y Fundación ONCE Adenda al Convenio para la realización del estudio denominado "el empleo de las personas con discapacidad"
- Vicepresidencia I Consellería de l'gualtat i Politiques Inclusives de la Generalitat Valenciana para el desarrollo conjunto de programas en el CRE de Valencia.
- Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, para establecer un marco de colaboración para optimizar los recursos existentes tanto en el ámbito sanitario como en el ámbito social.
- Adenda de Adhesión de la ciudad de Ceuta al Protocolo firmado el 24-7-2017 con el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria,
- Adenda de Adhesión de la ciudad de Melilla al Protocolo firmado el 24-7-2017 con el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria.

Comunidades Autónomas

- Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad de Melilla, para la financiación de plazas en el Centro de Atención a Personas con discapacidad intelectual "Francisco Gámez Morón" (abril-noviembre 2017).
- Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad de Melilla, para la financiación de plazas en el Centro de Atención a Personas con discapacidad intelectual "Francisco Gámez Morón"(a partir de 30 de noviembre)

Organismos Públicos e Internacionales

- Sociedad General de Autores y Editores (SAGE).
- Consejo General de Trabajo Social, para el desarrollo de actuaciones conjuntas de interés para ambas Entidades´
- Consejo General Colegios de Logopedas, para el desarrollo de actuaciones conjuntas de interés para ambas instituciones.
- OMS, para la coordinación de la Red Española de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.

Universidades

- Universidad Politécnica de Madrid (UPM), para establecer un marco de colaboración
- Universidad de Deusto, en materia de investigación, docencia y difusión en relación a las enfermedades raras.
- Universidad Alcalá de Henares, Instituto de Salud Carlos III, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Fundación General de la Universidad de Alcalá, para el desarrollo de títulos propios de la Universidad de Alcalá

- Universidad a Distancia (UNED), para la realización de prácticas académicas externas de Master en Psicología General Sanitaria

Fundaciones y Entidades de naturaleza Privada

- Fundación Edad y Vida, para la realización del Congreso de expertos en Dependencia y Calidad de Vida "La tención integrada y centrada en la persona"
- Fundación Reina Sofía y Fundación Champalimaud, para la organización del Simposio Internacional "Avances en la investigación Sociosanitaria en la enfermedad de Alzheimer" incluido en la cumbre Alzheimer 2017.
- Fundación Europea por las Personas Desaparecidas QSD Global, para fortalecer las acciones de búsqueda frente a las desapariciones de personas mayores.
- Confederación Autismo España, para la mejora de la calidad de vida de las personas con trastorno del espectro del autismo sus familias.
- Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física y Federación Española de Deportes de Personas con Parálisis Cerebral y Daño Adquirido, con objeto de definir el marco de colaboración a través de los CRE, CRMF y CAMF.
- Fundación Matia, por el que se canaliza una subvención prevista nominativamente en los PGE para 2017 a favor de la Fundación Instituto Gerontológico Matia Ingema, para un proyecto piloto de viviendas para mayores.

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

- Instituto de Enseñanza Secundaria "La Bahía" de Cádiz y el CRMF de San Fernando, para la realización de prácticas formativas de usuarios del Centro.

Los resultados de toda esta actividad han puesto de manifiesto, un retroceso en la utilización de convenios de colaboración, protocolos de actuación y de encomiendas de gestión para el desarrollo de programas relacionados con personas mayores y personas en situación de dependencia.

Entre las razones que podrían justificar la disminución de la actividad convencional estarían:

- la limitación de créditos para los programas que se canalizan a través de Convenios
- la no celebración de Convenios interadministrativos derivados de la Ley de Dependencia (nivel acordado de la Ley).
- y, sobre todo, en el último trimestre del año, la falta de desarrollo reglamentario de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público que ha provocado diversas interpretaciones de la Abogacía del Estado e Intervención General, dando como resultado una dilación en la obtención de las autorizaciones preceptivas superior, en algún caso, a los cuatro meses.

PORTAL DE LA TRANSPARENCIA Y REGISTROS ESTATALES

El Portal de la Transparencia creado por Ley 19/2013, de 9 de diciembre por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas supuso el desarrollo de una Base de Datos única de todo el Sector Público Estatal en la que se incorporan todos los Convenios y Encomiendas de Gestión suscritos por las diferentes Administraciones Públicas, denominada RCESPE. En dicho registro se han incorporado todos los Convenios firmados por este Instituto en los años 2013, 2014, 2015 y 2016.

Por otra parte, la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público Estatal ha llevado a cabo una completa reordenación de registros existentes entre las diferentes Administraciones, creando

en su disposición adicional séptima el REICO (Registro Electrónico Estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación), empleando como soporte informático el anterior RCESPE.

Nuestro Instituto ha incorporado también en dicho Registro los Convenios firmados en 2017, habiendo concluido la incorporación de todos los instrumentos en los registros estatales.

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2017

I. NÚMERO DE CONTRATOS (FORMALIZADOS)					
TIPOS DE CONTRATOS	PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN (*)				TOTALES
	PROCED. 1 ABIERTOS	PROCED. 2 NEGOCIADOS	PROCED. 3 CENTRALIZADOS	PROCED. 4 OTROS (**)	
1.-Obras		1			1
2.-Suministros	14	29	18	3	64
3.-Gestión de Servicios Públicos				1	1
4.-Servicios	38	34	5	33	110
5.-Especiales y otros			1		1
TOTAL	52	64	24	37	177

Nº. de contratos por tipo de contrato

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Nº. de contratos por procedimiento de adjudicación

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

(*) No se incluye la adjudicación directa o contratación menor (1.313 contratos).
 (**) Modificaciones, prórrogas, encomiendas, y, en su caso, procedimientos restringidos y diálogos competitivos.

II. PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN E IMPORTES, EN EUROS Y CON IMPUESTOS.					
TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN (*)				TOTAL
	PROCED. 1 ABIERTO	PROCED. 2 NEGOCIADO	PROCED. 3 CENTRALIZADO	PROCED. 4 OTROS (**)	
1.-Obras		194.543,70			194.543,70
2.-Suministros	1.570.344,02	1.218.017,44	1.584.901,81	323.978,63	4.697.241,90
3.-Gestión de Servicios Públicos				841.898,14	841.898,14
4.-Servicios	14.154.357,13	9.916.494,47	544.547,98	62.699.566,42	87.314.966,00
5.-Especiales y otros			93.479,76		93.479,76
TOTAL	15.724.701,15	11.329.055,61	2.222.929,55	63.865.443,19	93.142.129,50

Importes por tipo de contrato

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

(*) No se incluye la adjudicación directa o contratación menor (6.762.500,32 euros).
 (**) Modificaciones, prórrogas, encomiendas, y, en su caso, procedimientos restringidos y diálogos competitivos.

11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2017.

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	31	0
Desistidas	1	0
Sentencias Favorables	9	0
Sentencias Contrarias	0	0
JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Formalización	2	5
Sentencias Favorables	1	1
Sentencias Desfavorables	0	1
Recursos Pendientes	0	2
OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	8	0
Sentencias Favorables	1	0
Sentencias Desfavorables	0	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. Normativos, Resoluciones y Convenios de Colaboración	84
Contratación	323
Personal	55
Otras materias	35
TOTAL	497

OTRAS ACTUACIÓN CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	82
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	6
- Sentencias	3
Asistencia a Mesas de Contratación	70

