



12

Servicios Generales

12.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

■ Información y comunicación

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

En el siguiente cuadro se reflejan los resultados de esta información durante el año 2010

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Presencial	Teléfono Oficina Información	Teléfono 901 109899	Medios de comunicación	Total
9.677	13.965	345.964	887.400	1.257.006

■ Información Oficina de Información

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

■ Teléfono gratuito de información institucional

El teléfono 901109899, es un servicio de atención telefónica, y del buzón del Imsero, en horario de lunes a viernes de 9 a 21 horas y los sábados de 9 a 14 horas, para hacer frente a las necesidades de información requeridas por los ciudadanos y entidades, respecto a los programas, actividades y servicios de carácter estatal prestados por el Instituto. Durante el año 2010, se atendieron 345.964 llamadas telefónicas y se contestaron a 20.687 correos electrónicos.

CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

Programa de Termalismo	112.278	32,63%
Programa de Vacaciones Mayores	215.012	62,15%
PNC Invalidez	1.225	0,35%
PNC Jubilación	1.176	0,34%
Complemento Alquiler PNC	4.312	1,25%
Turismo y Termalismo Discapacitados	754	0,22%
Subvención I+D+I	105	0,03%

SERVICIOS GENERALES

Otros	53	0,02%
Autonomía Personal y Dependencia	6.320	1,83%
Centros	633	0,18%
Formación Especializada	46	0,01%
Contratación de Personal	37	0,01%
Revistas	405	0,12%
Procesos Selectivos	162	0,05%
Premios Infanta Cristina	63	0,02%
Portal Cerca de Ti	22	0,01%
Otros	18	0,01%
Programa de Indemnización a personas afectadas por la Talidomida en España	111	0,03%
Quejas, Sugerencias y Reclamaciones	242	0,07%
Otros	2.390	0,69%
Total	345.964	100%

CONSULTAS BUZÓN Inmerso						
	Entrantes	Atendidos	Quejas, reclamaciones	Escalados	Duplicados	Otros.
Año 2010	Total	Total	Total	Total	Total	Total
Enero	61	45	0	14	1	1
Febrero	627	413	8	41	-	165
Marzo	1.375	939	20	40	-	376
Abril	1.285	817	13	28	-	427
Mayo	1.113	735	11	27	-	340
Junio	1.687	1.119	2	64	-	502
Julio	1.121	660	5	20	-	436
Agosto	1.879	1.432	4	32	-	411
Septiembre	5.338	4.527	1	39	-	771
Octubre	2.435	1.858	0	54	-	523
Noviembre	1.976	1.383	0	38	-	555
Diciembre	1.790	1.199	0	20	.	571
Total	20.687	15.127	64	417	1	5.074

■ Comunicación

- Publireportaje sobre la Conferencia de Envejecimiento Activo en las revistas especializadas: Júbilo, Entre Mayores,- Plus es +, Entorno y Senda.
- Publireportaje sobre la “Buenas prácticas en coordinación socio sanitaria” en las revistas especializadas,-Plus es +, Senda
- Publireportaje sobre “Las promesas del envejecimiento activo: investigación, desarrollo e innovación en Europa, en las revistas especializadas, Entre Mayores.
- Publireportaje sobre la presentación del Libro Blanco de Envejecimiento Activo en las revistas especializadas, Júbilo, entre ores,- Plus es +, Entorno Social, Senda

- Stand de información institucional en la feria Nagusi, salón del ocio, servicios y actividades para los mayores. Bilbao.

■ **Página web**

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imserso ha alcanzado en 2010 un total de quince sitios web que comparten un mismo escenario tecnológico y que corresponden a la propia página institucional del Instituto, en www.imserso.es, a su Sede Electrónica, al Portal de la Dependencia, a cinco Centros de Referencia Estatal, a la de los cinco Centros de Atención a personas con discapacidad física (CAMF) y a los sitios correspondientes a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec) y a EnclaveRural.

Entre las actuaciones más significativas realizadas en 2010 se destacan las siguientes:

La publicación en marzo de la Resolución de 24 de febrero de 2010, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

La migración y consolidación en la plataforma web del Imserso en junio de la página del Ceapat.

La puesta en funcionamiento en el mes de noviembre de la nueva Intranet corporativa del Imserso configurada como canal de comunicación institucional para las distintas Unidades, Direcciones Territoriales y Centros del Instituto.

La certificación oficial en diciembre de que la totalidad de los sitios que conforman la plataforma web del Imserso satisfacen el nivel máximo de accesibilidad de conformidad con lo establecido en las Pautas de Accesibilidad del Contenido de la Web 1.0 (WCAG 1.0) de la Web Accessibility Initiative del consorcio de W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel Triple A.

En el cuadro siguiente se recogen los resultados más significativos de las cerca de 2.150.000 visitas y las más de 12.677.000 páginas dispuestas por las personas usuarias de la plataforma web del Imserso en 2010. No

obstante y a la espera de la consolidación definitiva de este tipo de datos para todos los sitios web en 2011, deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones para la interpretación correcta de los mismos:

Sólo para dos sitios, la propia página institucional y el Portal de la Dependencia -de los que más adelante se hace un análisis más pormenorizado-, se dispone de comparación con los datos oficiales consignados en 2009 y no para todos los parámetros objeto de estudio, al haberse solapado a lo largo de este año distintas herramientas de medición hasta la adopción definitiva de Google Analytics.

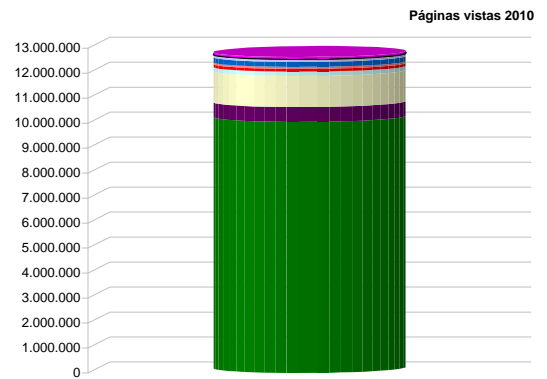
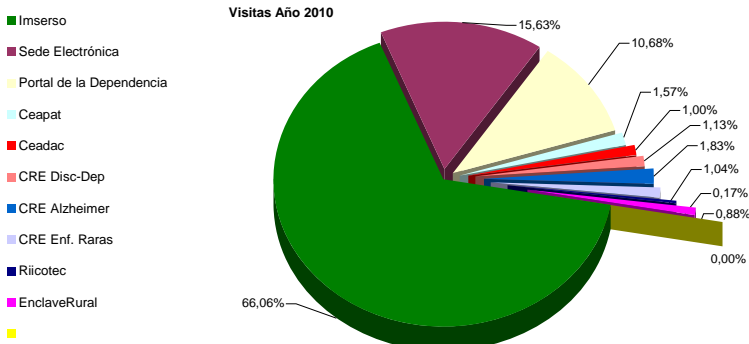
La disponibilidad de datos sobre la Sede Electrónica del Instituto se inicia el 5 de mayo.

La incorporación del Ceapat a la plataforma el pasado mes de junio arroja como resultado el que sólo se dispone de información de este sitio desde el 23 de junio de 2010.

SERVICIOS GENERALES

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO EN EL AÑO 2010

	Imserso	Sede Electrónica	Portal de la Dependencia	Ceapat	Ceadac	CRE Disc-Dep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	CAMF Alcuéscar	CAMF Ferrol	CAMF Guadalajara	CAMF Leganés	CAMF Pozoblanco	Riicotec	EnclaveRural
Visitas Año	1.405.703	332.652	227.146	33.480	21.256	24.109	38.999	22.178	1.328	1.667	1.382	1.309	979	3.635	18.642
Usuarios únicos abs.	784.034	196.683	138.265	22.180	12.798	7.209	16.409	12.676	963	1.211	1.005	695	539	1.736	12.338
Páginas vistas	10.056.779	588.623	1.243.338	171.823	114.463	75.713	204.364	106.893	4.070	6.412	4.744	4.900	4.652	20.485	70.064
Páginas/visitas	7,15	1,77	5,47	5,13	5,38	3,14	5,24	4,82	3,06	3,85	3,43	3,74	4,75	5,64	3,76
Tiempo en el sitio	0:05:20	0:02:31	0:04:41	0:03:44	0:04:17	0:02:53	0:04:46	0:03:49	0:01:44	0:01:52	0:01:49	0:03:01	0:03:12	0:03:52	0:02:08
% de rebote	24,37	63,11	36,58	41,95	35,60	60,48	46,03	44,44	56,25	46,19	53,33	38,96	32,48	45,47	59,08
Nuevas visitas (%)	54,38	59,10	59,19	66,00	59,33	29,36	41,12	56,13	71,91	72,11	72,14	52,71	54,34	47,13	64,84
Sección más visitada	Envejecimiento Activo	Página home de la sede	Autonomía Personal y Dependencia	Servicios	El Centro	El Centro	Formación	El Centro	El Centro	El Centro	El Centro	El Centro	El Centro	Conv./Reuniones	Catálogo de buenas prácticas



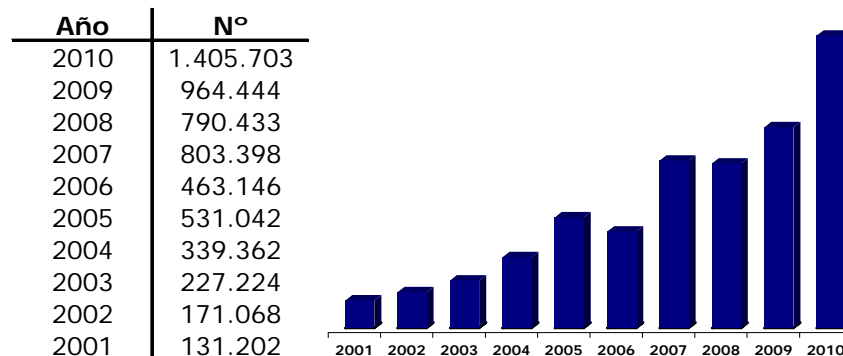
FUENTE: Google Analytics
ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

■ Página institucional del Imserso

La página web del Imserso ha registrado en 2010 un total de 1.405.703 visualizaciones de página, un 45,75% más que las registradas en 2009, que corresponden a 784.034 visitantes

únicos absolutos, un 40,19% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado más de 10 millones de páginas, un 141,80% más que en el año precedente.

Evolución visualizaciones de la página de inicio por año



Visualizaciones mensuales: comparación 2009/2010

MES	2009	2010	%
Enero	80.791	100.306	24,15
Febrero	64.726	92.132	42,34
Marzo	69.360	93.702	35,10
Abril	68.751	97.257	41,46
Mayo	105.508	159.579	51,25
Junio	68.220	88.094	29,13
Julio	42.712	57.547	34,73
Agosto	49.599	92.007	85,50
Septiembre	182.812	313.152	71,30
Octubre	91.479	121.919	33,28
Noviembre	76.012	101.601	33,66
Diciembre	64.474	88.407	3,12
Total	964.444	1.405.703	45,75

Todos los meses de 2010, y con relación al año anterior, consignan incrementos significativos que oscilan entre el 24,15% de enero y el 85,50% de agosto.

Estos importantes incrementos en el número de visitas mensuales de la página se explican tanto por el hecho de que la web dispone cada vez de una mejor y más completa y actualizada información que fideliza a la persona usuaria del sitio, como a las continuas mejoras introducidas en la página relacionadas con la estructura y disposición de sus contenidos.

Septiembre con 313.152 vuelve a ser un año más el mes con un mayor número de visitas, motivadas en esta ocasión fundamentalmente por el inicio de la comercialización el 18 de ese mes del Programa de Vacaciones para Mayores 2010-2011.

En 2010 la media de visualizaciones de la página de inicio por día ha alcanzado las 3.851 concentrándose entre el lunes y el jueves las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana, correspondiéndose con el acusado pero a la vez lógico descenso que se produce en fin de semana.

En cuanto al promedio de páginas vistas por cada persona usuaria de la web supera

ligeramente las 7, con una permanencia en el sitio de 5 minutos con 20 segundos –un minuto más que en 2009–, con un 54,38% de visitas nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en el escaso porcentaje de rebote para este tipo de páginas, con un 24,37%, 3 puntos menos que el habido en el año anterior; en cuanto a la versión idiomática empleada por el usuario, el 95,89 % emplea la castellana, seguida por la catalana con un 1,84%.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 97,58% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de Argentina con un 0,33%.

Respecto a las fuentes de tráfico las procedentes de Google siguen dominando con un 48,72%, siendo el término de búsqueda “Imsero” el más empleado, con cerca del 40%.

Las secciones más visitadas de la web, obviando su página de inicio, son las correspondientes a Envejecimiento Activo, Prestaciones y Subvenciones, Centros, Actualidad, Autonomía Personal y Dependencia y Documentación.

En relación con los contenidos los más demandados han sido los siguientes:

- La relativa a los programas de Termalismo Social y Vacaciones para personas mayores, destacando la posibilidad de realizar la presentación telemática de la solicitud de participación en estos programas a través de la sede electrónica del Instituto.
- Centros, con la incorporación a la plataforma web del Imsero de los espacios web de los centros dependientes del Instituto, en concreto www.ceapat.es, www.ceadac.es, www.crealzheimer.es, www.crediscapacidadydependencia.es, www.creenfermedadesraras.es y la de los cinco CAMF.
- Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones, entre otras, de régimen general, de turismo y termalismo para personas con discapacidad, para personas mayores o con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla o en centros estatales del Imsero o para la realización de proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica.
- Autonomía Personal y Dependencia, canalizándose a través del Portal de la Dependencia, en www.dependencia.imsero.es, que se analizará más adelante.
- Información estadística relacionada con la gestión del SAAD o con la evolución de la gestión, nómina y perfil de los pensionistas no contributivos y de los beneficiarios de las prestaciones sociales y económicas de la Lismi.
- Descarga y/o lectura tanto de las publicaciones periódicas del Instituto, en particular, Autonomía Personal, Sesenta y Más, Enlace o el Boletín sobre Envejecimiento «Perfiles y tendencias», como a los textos de las publicaciones del programa editorial.

■ Portal de la Dependencia

El Portal de la Dependencia, integrado en la plataforma web del Imsero en

www.dependencia.imsero.es, como *site* del Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), canaliza información, datos y servicios dirigidos a las personas y entidades interesadas en la implantación y desarrollo de la Ley de Dependencia.

Disponible en todas las lenguas oficiales del Estado español, inglés y francés, y con el máximo nivel de accesibilidad (AAA) como el resto de sitios web del Imsero, el Portal presenta información, estructurada en torno a seis grandes secciones, sobre estructura del SAAD, prestaciones y servicios, normativa estatal y autonómica, puntos de información y formularios habilitados por los distintos Órganos Gestores de las Comunidades Autónomas y Direcciones Territoriales del Imsero, estadísticas, actualidad, etc.

Durante 2010 el Portal ha recibido 227.146 visitas, un 2,19% menos que en 2009, correspondientes a 138.265 visitantes únicos absolutos que han dispuesto cerca de 1.250.000 páginas, un 1,22% más que en el año anterior.

En 2010 la media de visualizaciones de la página de inicio por día ha alcanzado las 622, 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 97,03% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde el Portal se han dispuesto de media 5,47 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio de 4,41 minutos -casi un minuto más que en el año anterior-, con un 59,19% de visitas nuevas y un porcentaje de abandonos fijado en el 36,58%, similar al de 2009.

Finalmente y en lo relativo a las fuentes de tráfico, el 59,12% provienen de sitios web de referencia liderados por el de Seguridad Social con el 32,50%, siendo el término de búsqueda "Imsero" el más empleado con un 31,66%.

■ Premios Imserso: «Infanta Cristina»

Los Premios Imserso «Infanta Cristina» se convocan anualmente con el propósito de impulsar los servicios sociales y sensibilizar a los diferentes sectores de la sociedad española respecto a las necesidades y demandas de las personas mayores y de las personas en situación de dependencia y sus familias cuidadoras.

En esta línea de acción, estos Premios se orientan al reconocimiento de la labor realizada por todas aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan su trabajo en las distintas áreas de actuación del Instituto. Pretenden reconocer públicamente la elaboración de estudios e investigaciones y de proyectos de I+D+i destacados. Igualmente, premian el desarrollo de experiencias innovadoras en el sector. Finalmente, distinguen los artículos o reportajes, programas de radio y televisión, y páginas web que hayan contribuido de forma relevante a la información y sensibilización de la sociedad y a la participación e integración social de las personas mayores y/ o personas en situación de dependencia.

En el año 2010 los Premios Imserso “Infanta Cristina”, se convocaron mediante Resolución de La Directora General del Imserso de fecha 28 de mayo de 2010, (BOE nº 136 del 04/06/2010).

Los Premios convocados y concedidos han sido los siguientes:

■ Premio al Mérito Social

Se concede:

- Al **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad Cermi**, por su extensa labor, desarrollando programas y acciones solidarias de todo tipo en favor de las personas con discapacidad en general y, más concretamente, por su colaboración en el proceso de puesta en marcha del Sistema para la Autonomía y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

- Al **Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales**, por su especial dedicación para conseguir el bienestar de las personas mayores más vulnerables y por su amplia y eficaz colaboración en la puesta en marcha de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

■ Premio de Calidad y Buenas Prácticas

Se concede:

A la **Fundació Privada pel Foment de la Societat del Coneixement** por el programa “**SeniorLab. La tecnología a tu ritmo**” por promover la calidad de vida de la gente mayor a través de la innovación social, las tecnologías de la información, la comunicación y la participación de los propios mayores interesados.

Asimismo, se otorga una mención honorífica, sin dotación económica, al **Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados del Gobierno de Argentina** por el programa “**Abordaje sociosanitario con inserción comunitaria como política preventiva para los adultos mayores**”, por fijar un nuevo modelo de servicios con el que ofrece a sus afiliados toda la cobertura sanitaria y social que necesitan.

■ Premio a la Investigación, al Desarrollo y a la Innovación

Se concede:

A **D^a Laura Ponce de León Romero** por su trabajo “*Modelos de envejecimiento activo aplicados al diseño del programa adaptado de entrenamiento de memoria, Método Activa (Prademactiva)*”, valorando su calidad y claridad expositiva, la rigurosa metodología empleada así como el análisis de resultados que facilita su aplicabilidad y generalización.

A **D. Miguel Ángel Verdugo Alonso, D^a Laura E. Gómez Sánchez y D. Benito Arias Martínez** por el trabajo titulado: “*Evaluación de la atención a las personas en situación de dependencia y Desventaja Social*”, valorando

el análisis del modelo de calidad de vida en personas en situación de dependencia, recursos necesarios y revisión dinámica del concepto a través de los resultados obtenidos, reforzando el disfrute real de los derechos y la importancia de la autodeterminación.

Asimismo, se concede otorgar este premio *Exæquo*:

Al **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación S.A. (Inteco)** por el trabajo *“Televisión Digital Terrestre (TDT) accesible para personas con dependencia”*. Por su rigor y calidad científicos, por su impacto en la sociedad y por el beneficio que supone para un gran número de personas poder acceder a los programas y servicios que la televisión ofrece.

A la **Fundación CNSE para la supresión de Barreras de Comunicación** por el proyecto *“Telpes Soluciones de Teleasistencia para Personas Sordas”*. Por su alto compromiso social, por su innovación, calidad y ejemplaridad, permitiendo la utilización de las ventajas de la teleasistencia a las personas sordas o con discapacidad auditiva.

■ Premios de Fotografía

En la modalidad de Envejecimiento Activo y Satisfactorio, se otorga el premio a **D. Jordi Cohen Coldeforns** por la fotografía número 3 de la su colección denominada **“60 Travesías”** que contribuye a proporcionar una nueva imagen del envejecimiento activo libre de estereotipos y acorde a la realidad de nuestro entorno.

En la modalidad de Promoción de la Autonomía Personal y/o Atención a Personas en Situación de Dependencia a **D^a Consuelo Cardenal Milla** por la colección de fotografías denominada **“Noventa y ocho primaveras y media. Homenaje a la labor de su cuidadora”** por su mensaje positivo integrador y de sensibilización social así como por su calidad técnica y artística.

■ Premios de Comunicación: Prensa, Radio, Televisión, Páginas Web y Publicidad

Se concede:

Al Grupo **“Senda Editorial, SA”**, plataforma de comunicación especializada en información dirigida a las personas mayores, por transmitir una imagen real de las personas mayores, promocionar el envejecimiento activo e informar, desde una perspectiva práctica, de diversos ámbitos de interés como la autonomía personal, la salud, la economía, la cultura, el turismo o la calidad de vida.

12.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y APLICACIONES

En el año 2010 las actuaciones desarrolladas en este ámbito son las siguientes:

■ Actuaciones relativas a estudios y desarrollo:

Señalar, entre otras:

- Análisis y Programación del proyecto Hermes para la nueva aplicación de Vacaciones para Mayores de los módulos de Acreditación, Facturación y gestión de imágenes.
- BEPED – Análisis, Programación, Test e Implementación de la nueva aplicación de la base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad. Generación e implementación de los parsers de las diferentes comunidades autónomas.
- Seguimiento de la aplicación de Termalismo Social y de la aplicación de GPNC y Mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades de las aplicaciones existentes actualmente.
- Participación en los grupos de trabajo del proyecto EESSI y en los del proyecto TRACI@SS.
- JasperReports para aplicaciones SEAM. Adaptación del módulo SEAM-GEN.
- Migración de CVS a SVN (Subversión), Implementación del entorno de pruebas con TestNG y TDD (Test Driven

- Development), Instalación de Trac para seguimiento del proyecto.
- Evaluación de servidores de integración continua, Ampliación del marco de trabajo con aplicaciones SEAM., Optimización de anotaciones Hibernate en modelo UML.
- Se ha configurado el entorno de trabajo en las máquinas nuevas del equipo de desarrollo. Modificar configuración de Trac para que no haya límite en tamaño de adjuntos, Configuración de JBoss para acceso remoto. Reconfiguración de Nexus.
- Gestión del log de procesos. Configuración de Trac parent.
- Creados todos los usuarios desarXX y mrdesarX en el Trac padre, Migración de servidor de correo. Implementación de Tattletale.
- Creada la versión 1.3.5-SNAPSHOT de la aplicación Hermes y la versión 1.0.5 de la librería de utilidades comunseam con mejoras y nuevas funcionalidades.

■ Actuaciones relativas a Ofimática y Redes

Destacar las siguientes:

- Puesta en marcha, seguimiento y actuación en el lote 3, lote 4, lote 5 y lote 6 del Concurso de Comunicaciones del Imserso.
- Configuración de 16 servidores y envío, junto a PCs a los Centros correspondientes y virtualización de los Servidores de SS.CC. y Centros.
- Comienzo de la migración de IPs a la nueva estructura definida para el Imserso y puesta en marcha de la segmentación de la red.
- Implantación seguridad perimetral en SS.CC., implantación nueva VPN de acceso remoto a los servicios del Imserso.
- Actuaciones en Centro de respaldo ubicado en el Ceapat de cara a la puesta en marcha definitiva del mismo.
- Auditoria automática de 1578 Pcs y Servidores de SS.CC. y Centros
- Cambio y/o instalación de 64 ordenadores por averías reiteradas. Reparación 126 errores producidos con

aplicaciones soportadas en SS.CC. y centros. Actuación en averías y/o altas en 220 incidencias de correo electrónico. Instalación de 65 aplicaciones para nuevos usuarios. Reparación 54 errores producidos con software soportado en el S.O. Reparación de 150 errores de acceso a Red.

- Reparación de 987 impresoras y cambio de 25. Actualización de 254 contraseñas caducadas y expiradas. Reparación de 157 avería de acceso a Internet. Reparación de 33 averías de programa de Office. Reparación y/o ajuste de 10 pantallas. Reparación y/o configuración de 29 teclados. Sustitución y/o configuración de 22 ratones. Reparación y/o configuración de 85 dispositivos (scanners, plotters, etc.)
- Reparación de 71 averías en las propias CPUs. Actuación en 47 ocasiones con errores varios de software. Actuación en 55 ocasiones con problemas de virus. Asesoramiento telefónico e intervenciones remotas a Centros del Imserso en 525 ocasiones. CAU telefónico al personal de SS.CC. y de los Centros en una estimación de 1560 llamadas. 128 averías gestionadas por el CAU no siendo propias de esta área

■ Actuaciones relativas a Sistemas y Explotación

Aplicaciones:

- Instalación de la nueva versión ABSYSNET para la Biblioteca, de la nueva versión de EMBLA y resolución de incidencias de EMBLA
- Instalación de la nueva aplicación para Intervención. Instalación de nueva versión de INVESICRES y resolución de incidencias de INVESICRES, fundamentalmente en Centros y DT.
- Actuaciones directas en las bases sobre datos, actualización a ORACLE 11g. Apoyo a desarrolladores en gestión y

- optimización de accesos a bases de datos.
- Asistencia a IBM en las pruebas con DB2. Borrado y salvaguardado de bases sin uso. Cambio de identificadores de usuario en las bases Ingres.
- Configuración de la herramienta de gestión de contenidos UCM, de procedimientos para la auditoría de las bases.
- Creación de bases, de dos procedimientos INGRES para la Sede Electrónica y reubicación de bases Oracle según nueva configuración de dominios y para optimización del costo de licencias.
- Puesta en producción de la aplicación VIDI. Gestión de usuarios de bases de datos. Múltiples incidencias por el cambio de identificadores de usuario en la red.
- Control de incidencias de seguridad, Control y apoyo a los diversos proyectos sobre seguridad y cumplimiento de la LOPD.
- Creación de un plan de contingencia para Termalismo y Vacaciones. Diversas adaptaciones del gestor de incidencias GESIMS.
- Elaboración de un guión para la confección del Documento de Seguridad de los Centros. Estudio de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y preparación de un plan de aplicación.
- Inicio de la adecuación del SGSI del Instituto al ENS. Inscripción de 293 ficheros de Centros en la AEPD. Solicitud, instalación y uso de PILAR 5.1 según establece el ENS.
- Securitización del servidor CERES. Seguimiento de la adaptación del entorno a la normativa. Actuaciones de apoyo en uso de sistemas al proyecto de Sede Electrónica.
- Creación de diversas máquinas virtuales con ESXI de VMWARE. Creación de un entorno SAN para Ofimática con una DS4700.
- Instalación de certificados en servidores para Termalismo y Sede Electrónica. Instalación de Solaris sobre máquinas virtuales. Instalación y diversas actuaciones sobre la aplicación Acceda.
- Actualización de dominios del Sun Fire 15K a SOLARIS 10.-Habilitación de la red de gestión del SUN FIRE 15K. Instalación y pruebas de una nueva instancia del correo LOTUS NOTES.
- Instalación y modificación de aplicaciones en producción.
- Pruebas de recuperación automatizada del sistema operativo con Khore. Recepción y análisis de los resultados obtenidos con Omnivisión.
- Reconfiguración de dominios en el SUN FIRE 15K y reconfiguración de Websphere y apoyo a Desarrollo para su uso.

12.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

En el Área de Régimen Interior durante el año se han realizado las siguientes tareas:

- Realización del procedimiento abierto para la contratación del servicio de Cafetería-Comedor de los SS.CC.
- Adjudicación del contrato de Servicios de la Red Corporativa Multiservicios del Imsero. Junto con los adjudicatarios se ha realizado la implantación de la nueva red de comunicaciones, impartándose cursos de formación en cada uno de los Centros, por parte de Telefónica, para el conocimiento básico de las instalaciones de voz fija y datos instalados en cada uno de ellos.
- Elaboración de los informes solicitados por el Ministerio de Sanidad (de cada uno de nuestros Centros), para su posterior remisión al IDAE sobre el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2010-1014. En el mes de julio se realizó una

auditoría en el edificio de SS.CC. sobre este tema.

- Sustitución de las puertas de los ascensores 1 y 2.
- Colocación de programadores diarios/semanales en las fotocopiadoras en red, para su apagado automático fuera del horario laboral.
- Reparación de la tela asfáltica que rodea todo el perímetro del edificio.
- Adquisición de nuevas papeleras para facilitar la separación del papel y mejorar la gestión para su reciclado.
- Sustitución del equipo de control de imagen de una de las cámaras del sistema de control de circuito cerrado de televisión, CCTV.
- Dotación al nuevo CRE de Valencia del servicio telefónico para posibilitar el alta en Industria a los ascensores y para comunicarse con el personal de seguridad.
- Presentación para el proceso de licitación de los pliegos para la contratación por procedimiento abierto de los contratos de Mantenimiento Integral y del Servicio de Vigilancia y Seguridad para los SS.CC. y edificio de la Calle Juan de Olías.
- Revisión anual de las instalaciones de incendios y sustitución de los lectores de chip de los relojes de SS.CC.
- Renovación de los plafones para mejorar la iluminación de salas y zonas del edificio y adquisición de unas lámparas Led para posibilitar una mejor lectura de la documentación a los asistentes a las reuniones.

Durante el año se han celebrado aproximadamente un total de 565 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 102 de los mismos en el salón de actos.

12.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

■ La actividad convencional del Instituto.

El Instituto ha seguido desplegando en el ejercicio de 2010 una notable actividad convencional derivada de la coexistencia de diferentes Administraciones Públicas con competencias compartidas en el sector del Bienestar Social, así como de la necesidad de articular a través de convenios la colaboración institucional derivada de la Ley de Dependencia.

Como consecuencia de ello, ha sido necesario, un año más, el desarrollo ordenado de la elaboración, tramitación y suscripción de 410 convenios firmados durante el ejercicio de 2010 que han supuesto una aportación total de la Administración General del Estado, a través de nuestro Instituto, de 350.043.337.76 €

De los 410 convenios suscritos, 292 han sido con diferente Administraciones Públicas y con Entidades vinculadas o dependientes de ellas y los 118 restantes con Universidades, Fundaciones y Entidades de naturaleza privada.

Entre los primeros, los principales intervinientes junto con el Instituto, han sido las Entidades Locales con 250 convenios, dirigidos, fundamentalmente, como en el ejercicio anterior, al desarrollo de programas de teleasistencia y, en menor medida, de accesibilidad.

También dentro del sector público, destacan los Convenios celebrados con Comunidades Autónomas (37) y, dentro de ellos, los celebrados con las Consejerías competentes en materia de Bienestar Social y Dependencia, con quienes el Instituto comparte responsabilidades y, sobre todo, objetivos comunes.

Una vez más en el 2010, los Convenios para la financiación del nivel de protección acordado, previsto en la Ley de Dependencia han supuesto el mayor esfuerzo gestor y financiero del Instituto en este campo durante el ejercicio

SERVICIOS GENERALES

del que ahora rendimos cuentas (282.529.889 €).

Los Convenios derivados del Plan de Dinamización de la Economía y el Empleo (14), dada la limitación temporal del Plan, han tenido como objeto, casi en su totalidad, la ampliación de los plazos de ejecución de los proyectos y, por tanto, no han tenido contenido económico.

Con la Administración General del Estado se han suscrito 5 Convenios que suponen una novedad respecto del ejercicio anterior. Su objeto ha sido la realización de encuestas de satisfacción de beneficiarios (Centro de Investigaciones Sociológicas), el desarrollo de sistemas de información sobre personas mayores y dependientes (Consejo Superior de Investigaciones Científicas), cesión de datos (Tesorería General de la Seguridad Social), acciones dirigidas a personas con enfermedades raras (Instituto de Salud Carlos III) y, por último, el desarrollo de programas para españoles residentes en el exterior (Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración).

Por último, también dentro del Sector Público se ha utilizado la vía convencional para

cooperar con Universidades en el desarrollo de actividades formativas, de investigación y de innovación.

Por lo que se refiere al tercer sector destacan por su número los Convenios celebrados con Fundaciones (105), habiéndose firmado también con ONG y Asociaciones sin fin de lucro para el fomento de su participación institucional y la potenciación y desarrollo de sus estructuras.

Los resultados de toda esta actividad han vuelto a poner de manifiesto durante 2010 el interés de la Administración General del Estado, y de la Seguridad Social, a través de nuestro Instituto, de las Comunidades Autónomas, de los Entes Locales y de la Sociedad en general por participar y colaborar en el desarrollo de programas relacionados con las personas mayores y las personas en situación de dependencia.

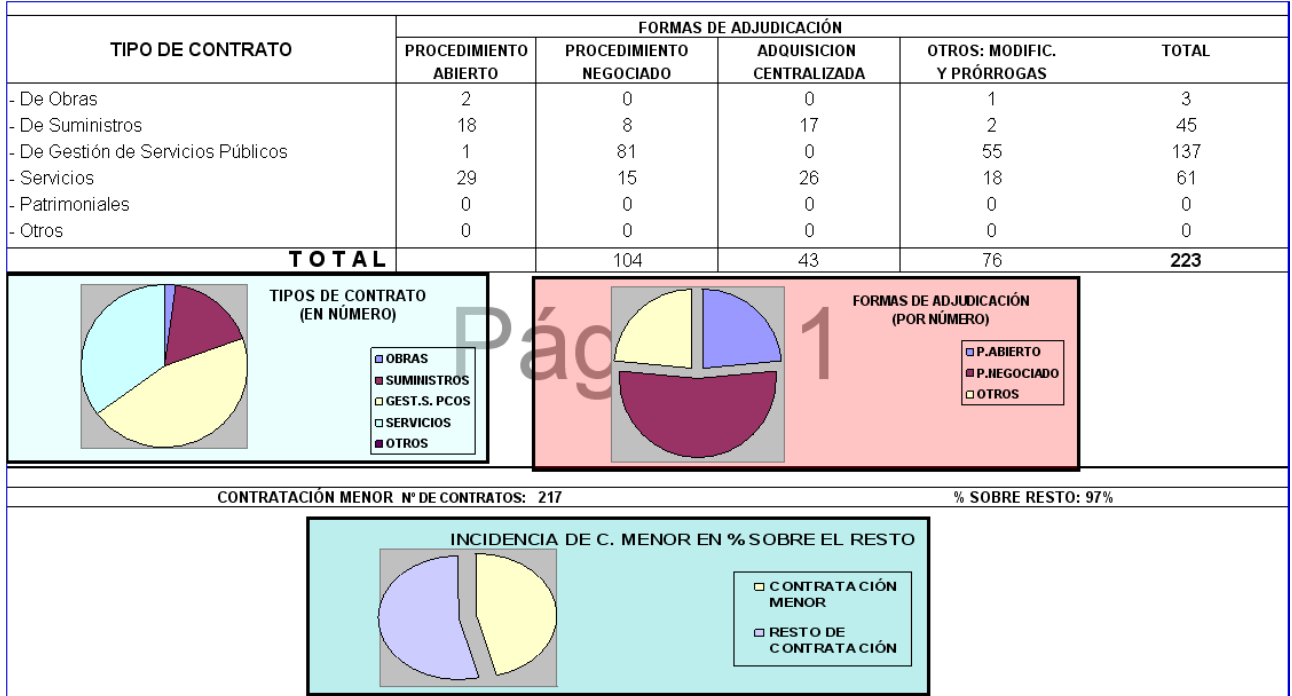
En resumen, durante el año 2010, los Convenios firmados, lo han sido con las Entidades, cuantías y en el número que, a continuación, describimos:

ENTIDADES	CONVENIOS FIRMADOS	APORTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
Administración General del Estado	5	1.093.329,20 €
Comunidades Autónomas		
- Nivel acordado	15	282.529.889,00 €
- Plan E	14	4.000,00 €
- Otras	8	16.133.010,52 €
Entidades Locales	250	43.130.931,56 €
Universidades	7	60.974,68 €
Fundaciones	105	6.993.442,80 €
ONG, Asociaciones sin ánimo de lucro y Entidades privadas	6	97.760,00 €
TOTAL	410	350.043.337,76 €

■ Contratación Administrativa.

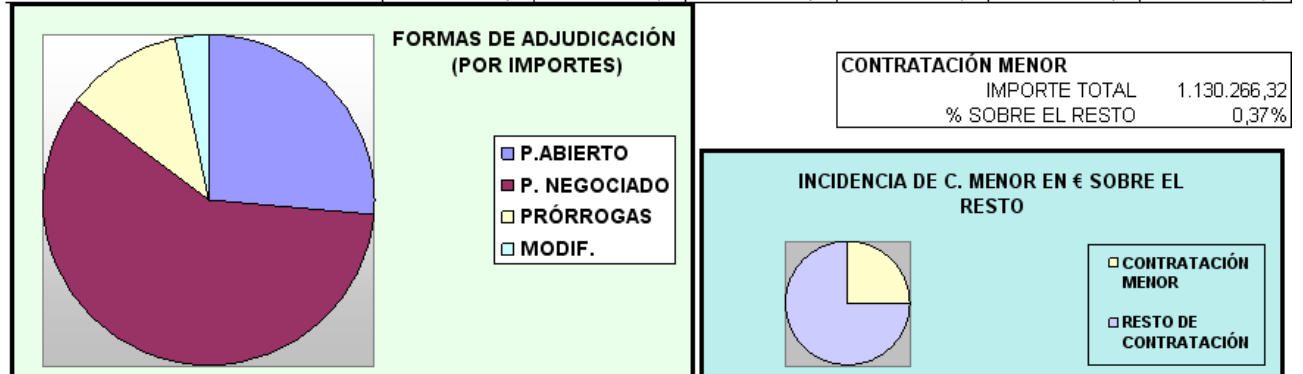
La actividad contractual del Imsero durante el año 2010, queda reflejada en los siguientes gráficos:

Número de Contrataciones



FORMAS DE ADJUDICACIÓN- IMPORTES EN EUROS

TIPO DE CONTRATO	FORMAS DE ADJUDICACIÓN					TOTAL
	ADQUISICIÓN CENTRALIZADA	PROCEDIMIENTO ABIERTO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO	PRÓRROGAS	MODIFICACIONES	
- De Obras	0,00	7.521.289,77	114.180,70	0,00	284.701,15	7.635.470,47
- De Suministros	1.429.366,09	3.861.672,10	460.808,22	0,00	48.485,00	5.800.331,41
- De Gestión de Servicios Públicos	0,00	3.345.512,44	32.460.617,50	214.772.814,00	19.980.715,00	270.559.658,94
-De Servicios	2.466.526,35	10.138.821,20	2.190.461,25	7.230.688,70	207.071,00	22.233.568,50
- Patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Otros	0,00	0,00	0,00	438.749,88	0,00	438.749,88
TOTAL	3.895.892,44	24.867.295,51	35.226.067,87	222.442.252,58	20.520.972,15	306.952.480,35



12.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen, datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2010:

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

Jurisdicción Social								
Procedimientos iniciados contra la Entidad					Procedimientos iniciados por la Entidad			
	Número Proced.	Desistid.	Sent. Favor	Sent. Contra	Número Proced.	Desist.	Sent. Favor	Sent. Contra
TOTAL	23		9	4				
Sentencias recurridas por la Entidad					Sentencias recurridas contra la Entidad			
	Número Formaliz.	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Recur. Pend.	Número Formaliz.	Sent. Favor.	Sent. Desfav.	Recur. Pend.
TOTAL	6	4	1		5	2		

Otras Jurisdicciones (Civil, Penal, Contencioso-Administrativo, etc.)						
Procedimientos iniciados contra la Entidad				Procedimientos iniciados por la Entidad		
	Número Proced.	Sent. Favorable	Sent. Desfav.	Número Proced.	Sent. Favorable	Sent. Desfav.
TOTAL	15	1				

ACTUACIÓN CONSULTIVA

Servicios Centrales	Número de Informes
Convenios de Colaboración	48
Contratación	133
Personal	70
Proyectos Normativos	28
Otras materias	37
TOTAL	326

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y/o Centros de Gestión Centralizada	46
Control Actividades de D. Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	20
- Sentencias	10
Asistencia a Mesas de Contratación	150