



**servicios generales**

**12**



## 12.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### ■ Información y atención individualizada

El Instituto facilita a los ciudadanos información a través de las Oficinas de Información habilitadas en

los Servicios Centrales y en las Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla.

En el cuadro siguiente se reflejan los resultados de esta información durante el año 2005:

### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

Contenidos			Personas Mayores	Servicios Sociales	Otros	Totales
Número de personas informadas	Presn.	S <sup>os</sup> Centr.	9.575	1.205	214	10.994
		DD.P.P.	41.349	13.115	9.313	63.777
	Tlfo.	S <sup>os</sup> Centr.	18.190	2.660	707	21.557
		DD. P.P.	5.311	3.898	941	11.150
	Correo	S <sup>os</sup> Centr.	71		3	71
		DD. P.P.	4.830	2.459	912	8.201
Número de personas atendidas en la realización de trámites		S <sup>os</sup> Centr.		131		131
		DD. P.P.	7.227	5.978	3.450	16.656

### ■ Servicio de atención telefónica de los Programas de Turismo y Termalismo Social

Desde al año 2001, con objeto de dar un mejor servicio de atención a los usuarios de los Programas de Vacaciones para Mayores y de Termalismo Social, que demandaban una atención telefónica que el Instituto, por sus propios medios no podía satisfacer, contrató a una empresa de telemarketing un servicio de atención telefónica que puso a disposición de ambos programas, los recursos técnicos y humanos necesarios para poder dar respuesta a esa necesidad detectada.

A lo largo de los años de funcionamiento del servicio, el Instituto ha ido introduciendo en el desarrollo del mismo cuantas medidas ha ido considerando oportunas, a fin de mejorar el grado de calidad en la prestación que se ofrece a los solicitantes y usuarios de los programas.

Este servicio ha tenido un crecimiento continuo en el número de usuarios que han accedido al mismo. Facilitando tanto las labores de información sobre los distintos aspectos de los programas como ayudando a la correcta cumplimentación de las respectivas solicitudes de plaza. Igualmente ha servido como cauce pa-

ra mantener continuamente actualizadas las bases de datos de solicitantes y beneficiarios de plaza.

Por lo que se refiere al Programa de Termalismo Social, cuya gestión de adjudicación de plazas se lleva a cabo directamente por el IMSERSO, este servicio de atención telefónica ha permitido conocer con mayor rapidez las incidencias en cuanto a renunciadas de plaza, modificación de las preferencias de balneario y turno y, con ello, se han podido agilizar los procesos de cobertura de vacantes, obteniéndose de esta forma un mayor índice de ocupación de las plazas en las estaciones termales.

A continuación se ofrece información sobre las principales cifras de utilización de dicho servicios durante el año 2005:

### NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS

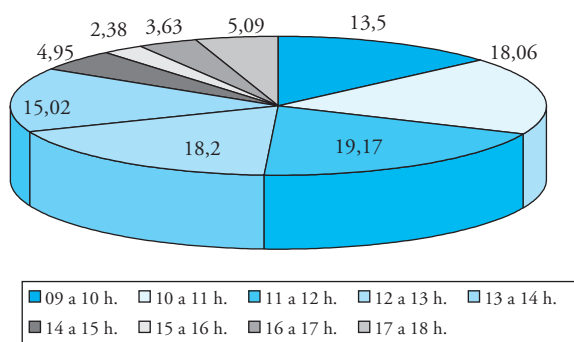
	Programa de Vacaciones	Programa de Termalismo
Primer trimestre	7.239	40.616
Segundo trimestre	58.731	38.302
Tercer trimestre	36.754	24.467
Cuarto trimestre	29.303	26.213
<b>Total anual</b>	<b>132.027</b>	<b>129.598</b>

Conviene resaltar que aunque el número de solicitantes y el de beneficiarios de plaza sea inferior en el Programa de Termalismo Social, el número de llamadas recibidas para cada uno de los programas es muy similar debido a que en el Programa de Termalismo Social se recibe un gran número de llamadas referentes a la gestión de las plazas.

El servicio se presta durante todo el año con horario comprendido entre las 9,00 a las 18 horas.

El análisis de la evolución de las llamadas recibidas según horario es el siguiente :

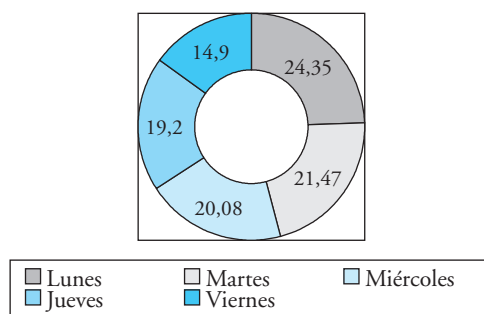
## % LLAMADAS SEGÚN HORARIO



Por otra parte, el servicio se presta en la semana desde los lunes a los viernes.

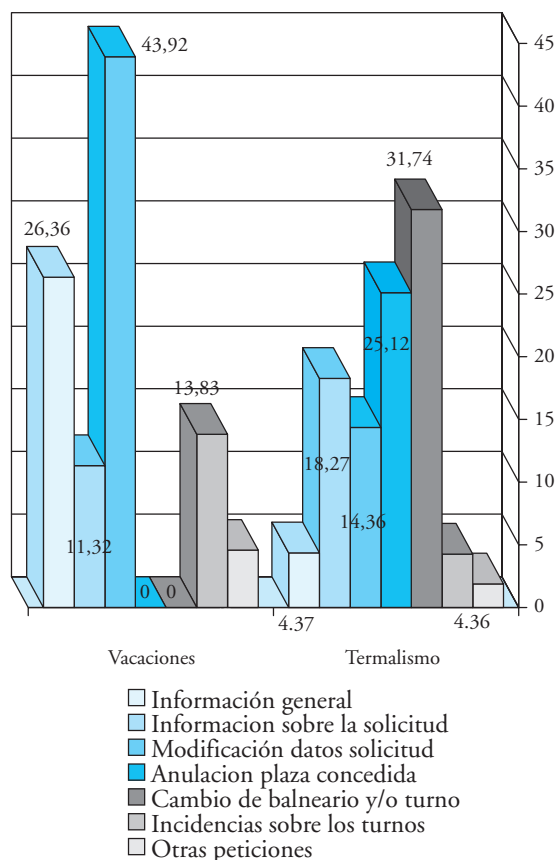
Según el día de la semana las llamadas se reparten de la siguiente manera:

## % LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL DÍA DE LA SEMANA



Por último, a continuación se detallan los motivos de las llamadas agrupadas según vayan referidas al Programa de Vacaciones para Mayores o al de Termalismo Social.

## MOTIVO DE LA LLAMADA



## ■ Información a través de la web

Durante este período la página web del IMSER-SO ha tenido más de medio millón de visitantes, un 56,5 % de incremento con respecto al año anterior, en total se han registrado 531.042 visitas.

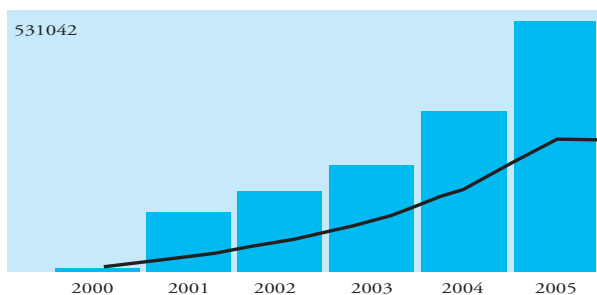
Por otro lado, para facilitar la comunicación, en lo que se refiere a la atención de la demanda de información solicitada por los ciudadanos a través del buzón de la página, se han editado las preguntas más frecuentes que nos han formulado, desde un análisis acotado al período 2000/2004.

Número total de visualizaciones de la página hasta el momento	1.504.878
Día de mayor actividad hasta el momento	30.06.05
Visualizaciones de la página	38.168

## VISITAS POR AÑOS

Visualizaciones de la página por año	
2000	9.571
2001	131.202
2002	171.068
2003	227.224
2004	339.362
2005	531.042

## VISUALIZACIONES DE LA PÁGINA POR AÑO

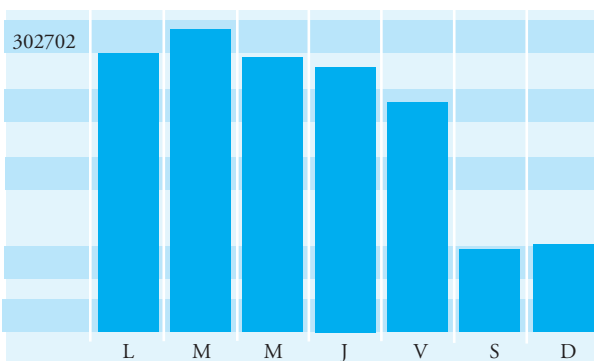


## VISITAS POR DÍAS

### Visualizaciones de la página por día de la semana

Lunes	18,3%
Martes	19,9%
Miércoles	18,0%
Jueves	17,5%
Viernes	15,0%
Sábado	5,5%
Domingo	5,8%
TOTAL	100,0%

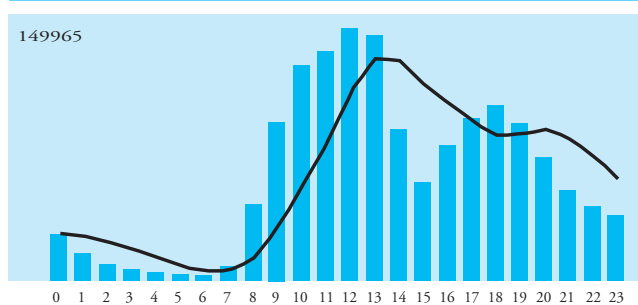
## VISUALIZACIONES DE LA PÁGINA POR DÍA DE LA SEMANA



## VISITAS POR HORA

00:00-00:59	1,9%	06:00-06:59	0,3%	12:00-12:59	9,9%	18:00-18:59	6,8%
01:00-01:59	1,1%	07:00-07:59	0,6%	13:00-13:59	9,5%	19:00-19:59	6,2%
02:00-02:59	0,7%	08:00-08:59	3,0%	14:00-14:59	5,9%	20:00-20:59	4,8%
03:00-03:59	0,5%	09:00-09:59	6,2%	15:00-15:59	3,9%	21:00-21:59	3,6%
04:00-04:59	0,4%	10:00-10:59	8,3%	16:00-16:59	5,3%	22:00-22:59	2,9%
05:00-05:59	0,3%	11:00-11:59	8,9%	17:00-17:59	6,3%	23:00-23:59	2,6%
<b>Total</b>							<b>100%</b>

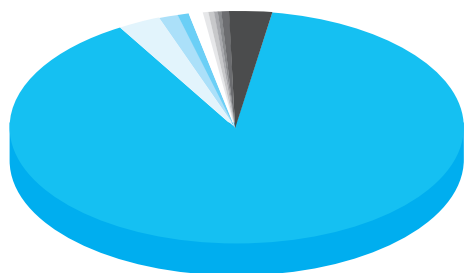
## VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA POR HORA



## ORIGEN DE LAS VISITAS POR CONTINENTES

Continente de origen		
1. Europa	1.386.687	91,3%
2. Sudamérica	48.483	3,2%
3. Centroamérica	16.974	1,1%
4. EE.UU. y Canadá	16.366	1,1%
5. Asia	1.758	0,1%
6. .net y .org	1.664	0,1%
7. África	938	0,1%
8. Australia	692	0,0%
Desconocido	45.906	3,0%
<b>Total</b>	<b>1.519.468</b>	<b>100,0%</b>

## ORIGEN DE LAS VISITAS POR PAÍSES



Espeña
Desconocido
Argentina
Estados Unidos
México
Perú
Reino Unido
Francia
Alemania
Chile
Resto

País de procedencia - Todo		
1. España	1.348.914	88,8%
2. Argentina	20.274	1,3%
3. Estados Unidos	14.526	1,0%
4. México	13.200	0,9%
5. Perú	6.622	0,4%
6. Reino Unido	6.272	0,4%
7. Francia	5.646	0,4%
8. Alemania	5.234	0,3%
9. Chile	4.915	0,3%
10. Venezuela	4.494	0,3%
11. Colombia	4.292	0,3%
12. Suecia	3.401	0,2%
13. Uruguay	3.180	0,2%
14. Brasil	2.793	0,2%
15. Italia	2.535	0,2%
16. Bélgica	2.476	0,2%
17. Países Bajos	2.348	0,2%
18. Portugal	2.305	0,2%
19. Suiza	2.141	0,1%
20. Red	1.645	0,1%
21. Costa Rica	948	0,1%
22. Canadá	935	0,1%
23. Bolivia	904	0,1%
24. EE.UU. Comercial (.com)	879	0,1%
25. Ecuador	879	0,1%
Desconocido	45.906	3,0%
El resto	11.804	0,8%
<b>Total</b>	<b>1.519.468</b>	<b>100,0%</b>

### ■ Campañas, ferias y exposiciones

#### *Campaña de difusión de las actuaciones preventivas de los efectos del exceso de temperaturas sobre la salud*

Con el objeto de desarrollar las actividades informativas y de atención personalizada, dirigidas a las

personas mayores y personas dependientes, del Plan Nacional de Actuaciones Preventivas de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud, el Instituto, como miembro activo de la Comisión Interministerial creada para el seguimiento de la campaña presidida por el Ministerio de Sanidad, realizó, por segundo año consecutivo, en colaboración con las tres entidades públicas que ofrecen medios e infraestructura

necesaria para llegar al mayor número de población con las recomendaciones y/o con la atención personal e individualizada.

La difusión del «Plan Nacional de Actuaciones Preventivas de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud» en su vertiente social, y de atención personalizada a personas mayores y personas con dependencia, se realizó en colaboración con Cruz Roja Española, Cáritas España y la Federación Española de Municipios y Provincias, y ésta se basó en el desarrollo de un plan de difusión de las medidas y la atención a través del centro de contacto y de voluntarios organizados y en coordinación con las corporaciones locales y la red sanitaria autonómica.

En esta ocasión se creó un material, para la difusión, específico para agentes sociales, personal de la Administración local y voluntarios para facilitar la tarea informativa sobre las medidas preventivas y sobre el procedimiento para solicitar la atención telefónica o a través de la visita al domicilio con el resultado de:

- 105.432 llamadas.
- 3.891 visitas domiciliarias.
- 80.937 llamadas de atención telefónica.
- 2.741 voluntarios.

En cada provincia ha existido personal de referencia para coordinar la actuación de los voluntarios junto con los coordinadores autonómicos y locales, en especial en las visitas a las personas en su domicilio. Los voluntarios han recibido formación específica para garantizar el desarrollo de sus tareas.

Al mismo tiempo se realizó una difusión en el ámbito de altos responsables de la Administración autonómica, consejeros competentes en servicios sociales, y Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, a las Diputaciones Provinciales, Cabildos Insulares, Consells y Federaciones Regionales de Municipios y Provincias.

La campaña ha sido publicitada en las revistas *Setenta y más*, *Minusval*, *Local*, así como en los boletines de Cáritas España.

Los datos arrojan un pequeño descenso que se interpreta por las escasas jornadas de calor existentes, prácticamente no se dio lo que entendemos por ola de

calor y, como consecuencia de esto, se puede decir que ha sido un resultado positivo que indica que la población fue receptiva a la campaña.

### ***Colaboración del IMSERSO con CC.AA. y otras entidades***

En cuanto a la presencia del Instituto en ferias organizadas por Comunidades Autónomas, ha sido el *Salón Internacional de Personas Mayores de Extremadura* el que ha merecido, este año, mayor apoyo y dedicación, presentando durante la misma las actividades desarrolladas por el Instituto para lograr el envejecimiento activo y saludable.

Las dos restantes, en las que se ha tenido presencia, *VIII Feria de Mayores de Badajoz* y la *V Feria Internacional de Turismo Termal* también tuvieron una alta repercusión entre la población mayor y profesionales del sector servicios para mayores.

En cuanto a los stand de las publicaciones y presentación de los fondos de la biblioteca, este año se expusieron en los Congresos de la SEGG, la Organización de Mayores CEOMA, la Federación Nacional de Centros y Servicios y en la Conferencia Nacional de Alzheimer.

Se han realizado actos de presentación de los Centros Estatales de Referencia de Alzheimer Salamanca y del CAMF de San Andrés del Rabanedo, presididos por el ministro del Departamento y con asistencia de las entidades públicas y privadas, profesionales y medios de comunicación.

### **■ Libro de quejas y sugerencias**

Mediante el Libro de Quejas y Sugerencias, establecido con carácter común a toda la Administración del Estado por el R.D. 208/1966, de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo) los usuarios de los servicios prestados o subvencionados por el IMSERSO pueden ejercitar su derecho a formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios impartidos, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención, irregularidad o estimen que se pueda mejorar cualquiera de dichos aspectos.

En cumplimiento de las instrucciones de la subsecretaría del Departamento de 11 de junio de 1996, la Inspección de Servicios del IMSERSO realiza el control y seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos en el ámbito del Instituto, informando trimestralmente a la Dirección del IMSERSO y a la Inspección General de Servicios y anualmente a través de esa Unidad a Administraciones Públicas.

Los usuarios disponen de un Libro de Quejas y Sugerencias en Servicios Centrales y otro en cada Dirección Provincial (Ceuta y Melilla) y en cada uno de los centros gestionados por el IMSERSO; además, los hoteles y establecimientos termales que participan en los programas de vacaciones y termalismo disponen de hojas de reclamaciones que se registran y tramitan a través del Libro de Quejas y Reclamaciones de Servicios Centrales.

Los datos referidos al año 2005 en la gestión de quejas y sugerencias han sido los siguientes:

- Quejas presentadas: 346.
  - Por trimestres, la distribución ha sido:
    - 1.º trimestre: 77.
    - 2.º trimestre: 118.
    - 3.º trimestre: 102.
    - 4.º trimestre: 49.
- Sugerencias presentadas: 3.

El análisis y valoración que realiza la Inspección de Servicios del IMSERSO a través de los informes anteriormente indicados están orientados desde el criterio de la mejora de la calidad de los servicios que el IMSERSO ofrece al ciudadano.

### ■ 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.

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales tiene como misión el desarrollo de las políticas estatales

para las personas mayores. Sus ejes estratégicos de trabajo se dirigen, actualmente, a la promoción de un envejecimiento activo y saludable y a la atención integral de las personas con carencia de autonomía personal.

En esta línea de acción, los Premios IMSERSO «Infanta Cristina» se orientan al reconocimiento de la labor realizada por todas aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan su trabajo en estas áreas. Pretenden reconocer públicamente la elaboración de estudios e investigaciones y de proyectos de I+D+i destacados. Igualmente, premian el desarrollo de sistemas de gestión de calidad excelentes y experiencias innovadoras en el sector. Finalmente, distinguen los artículos o reportajes, programas de radio y televisión, páginas web y fotografías 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 o personas dependientes.

Para el año 2005 los Premios IMSERSO «Infanta Cristina», con una dotación económica total de 114.000 euros, han sido convocados mediante Resolución del Director General del IMSERSO de fecha 20 de abril de 2005.

Los premios convocados y concedidos han sido los siguientes:

#### *Premio honorífico*

Para homenajear la trayectoria solidaria y sobresaliente de personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que hayan destacado de forma sobresaliente por su trayectoria en la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores o personas en situación de dependencia y sus familias cuidadoras.

Ganador: La Obra Social de Cajas de Ahorro, en reconocimiento a la importante y continuada labor que desarrolla en beneficio de las personas mayores y personas en situación de dependencia.

#### *Premios al mérito social*

Para reconocer públicamente la labor realizada, a lo largo de la vida, por personas físicas, voluntarios o profesionales, que se hayan destacado por su especial



dedicación al servicio de las personas mayores o de las personas en situación de dependencia y sus familias cuidadoras.

Ganador: D. Manuel Fernández Suárez, a título póstumo, por su dedicación ejemplar y altruista al colectivo de personas mayores asturianas.

### ***Premio a las experiencias innovadoras***

Para distinguir aquellos programas, centros y servicios que desarrollen experiencias innovadoras por su contenido, por las tecnologías aplicadas o por la novedad en los programas desarrollados dirigidos a las personas mayores o personas en situación de dependencia y sus familias cuidadoras.

Concedido a la Experiencia «Envejecimiento activo: preparación para el retiro y la vejez. Granja integral comunitaria autosostenida para adultos mayores» presentada por la Fundación Agroclub «El retorno al campo», Furalcamp de Colombia.

### ***Premio a estudios e investigaciones sociales***

Para reconocer estudios e investigaciones realizadas que contribuyan de forma relevante al conocimiento o a la mejora de los servicios sociales especializados en la atención de los colectivos encomendados al Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Concedido al trabajo titulado «Estudio e intervención sobre el malestar psicológico de los cuidadores de personas con demencia. El papel de los pensamientos disfuncionales», realizado por D. Andrés Losada Balter, D. Ignacio Montorio Cerrato, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Izal Fernández de Troconiz y D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Márquez González.

### ***Premio I+D+i en nuevas tecnologías y ayudas técnicas***

Para recompensar proyectos realizados de I+D+i, o de accesibilidad en entornos, productos y servicios que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores o de las personas en situación de dependencia y de sus familias.

Concedido al proyecto «Eliminación de barreras tecnológicas en el acceso al ordenador de las personas con temblor patológico», presentado por D. José Luis

Pons Rovira, D. Eduardo Rocón de Lima y D. Juan A. Miranda Díaz.

### ***Premio a la calidad***

Para destacar actuaciones dirigidas al desarrollo de sistemas de gestión de calidad sobresalientes en el campo de los servicios sociales, que repercutan en la mejora de la atención de las personas mayores o personas dependientes y de sus familias cuidadoras.

Desierto.

### ***Premios de comunicación: Prensa, Radio, Televisión, Páginas Web y Fotografía***

Para reconocer actuaciones en cada uno de los citados medios, que hayan contribuido de forma relevante a la sensibilización de la sociedad, y a la participación e integración de los sectores de población a los que dirige su atención el Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

En esta especialidad se han concedido los siguientes premios:

#### **– Prensa**

Al periódico *Entre Mayores*, por el conjunto de artículos y reportajes dirigidos al colectivo de personas mayores.

#### **– Radio**

Al reportaje radiofónico «Ancianos maltratados», dirigido por D.<sup>a</sup> Luz Montero Insausti y emitido en el programa «Tolerancia Cero» de Radio Nacional de España, por su calidad y rigor informativo.

#### **– Televisión**

Al reportaje «Cuidar al Cuidador» emitido por «Informe Semanal» de TVE, por la originalidad en el enfoque del tema y el alto grado de calidad de contenidos e imagen.

#### **– Página Web**

A la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, por ofrecer a través de su página web, plenamente accesible, nuevas posibilidades de integración y participación social.

#### **– Fotografía**

Desierto.

## 12.2. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

Las principales actividades desarrolladas durante el año 2005 son las siguientes:

### *Actuaciones relativas a la Administración Electrónica*

- Estrella 2005 (Validación, Orientación e Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad).
- Reuniones con la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (Centro de Proyectos, Centro de Servicios y Centro de Calidad, Auditoría y Seguridad), para establecer el marco de actuación de la implantación del acceso a través de Internet a los Programas de Termalismo Social y Vacaciones para Mayores.
- Mejora de la accesibilidad de la página web del IM-SERSO y reestructuración de los contenidos.
- Página web del Consejo de Dirección.
- Estudio y pruebas del nuevo entorno de desarrollo de aplicaciones basado en Java Server Faces.
- Estudio de motor de persistencia Hibernate.
- Estudio de Spring para inversión de código.
- Pruebas de acceso desde aplicaciones ISF al gestor de base de datos ORACLE.
- Evaluación de ACEGI como gestor de seguridad de las aplicaciones Java.
- Programación del nuevo entorno de desarrollo de aplicaciones basado en Java Server Faces.
- Estudio del acceso por medio de LDAP desde las aplicaciones JSF al Directorio Activo de Windows Server 2003.
- Pruebas de rendimiento del motor de persistencia Hibernate.
- Integración de Spring en el contexto de JSF.

### *Desarrollo y puesta en explotación de aplicaciones*

- Puesta en explotación de la aplicación «Conac» (Convenios accesibilidad).
- Puesta en explotación de la aplicación «Scanper» (Imágenes de expedientes de personal).
- Puesta en explotación de modificaciones de las aplicaciones «Avales» (Gestión avales entregados

por empresas), «Vtf» (Facturación vacaciones tercera edad) y «Vts» (Solicitudes vacaciones tercera edad).

- Aplicación Agenda para Dirección General.
- Puesta en producción de la aplicación «I+D+i» (Investigación más desarrollo más innovación).
- Estudio del nuevo cambio de normativa de la nómina de PNC para su implantación en la aplicación.
- Estudio de migración de aplicaciones al nuevo gestor de base de datos ORACLE.
- Puesta en explotación de modificaciones de las aplicaciones de Gestión de avales entregados por empresas, inventario, suscripciones y almacén de publicaciones. Generación de presupuestos y convenios de accesibilidad y seguimiento presupuestario.
- Desarrollo de la aplicación de Notas de Servicio Interior en el contexto de Java Server Faces.
- Modificación de la aplicación de Reclamaciones de PNC para adaptación a las nuevas exigencias del Tribunal de Cuentas.
- Mantenimiento de aplicaciones.
- Puesta en explotación de modificaciones de las aplicaciones «IDI» (Investigación, Desarrollo e Innovación) y «Seguimiento\_presu» (Seguimiento presupuestario).

### *Sistemas*

- Reestructuración de zonas en los dispositivos de almacenamiento del Sun Fire 15K.
- Configuración y puesta en marcha de Kerberos para ficheros compartidos por la entrada en servicio de Active Directory de Windows 2003.
- Ampliación del servidor Sun Fire 12K (conversión a 15K).
- Instalación de dos nuevos dominios con cuatro procesadores c/u.
- Instalación de un sistema de salvaguardia (SAN) con una librería L100 con capacidad para 100 cintas.
- Migración del S.O. de Red de Windows 2000 Server a Windows 2003 Server con la creación de controladores de dominio.

- Pruebas y puesta en marcha de la librería L100 para salvaguardia en cinta.
- Pruebas de «gnupg» (herramienta de cifrado) con Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja.
- Puesta en marcha del servidor Samba para compartición de ficheros.
- Diversas modificaciones del servidor de correo, incluyendo la puesta en marcha del cliente de salvaguardia.
- Instalación y pruebas de la nueva versión y licencias de Cobol Microfocus.
- Instalación y configuración de los agentes de salvaguardia de Lotus Notes y ORACLE.
- Actualización de firmware y drivers en el servidor Sun Fire 15K.
- Instalación de un conjunto de discos T3 recibido en préstamos para un análisis exhaustivo en nuestras bancadas.
- Instalación de Web Focus (Análisis) y Obtención de resultados desde diversas fuentes de datos.
- Cursos de desarrollo y administración con WebFocus.

### *Nuevas herramientas*

- Instalación y pruebas de «gnupg» (cifrado con claves pública y privada) para intercambio de datos con CC.AA.
- Pruebas de WebFocus (adecuación de la herramienta a las demandas de los usuarios).
- Descarga y personalización de la herramienta PILAR del CNI para su uso en el estudio de seguridad.
- Establecimiento de criterios previos para el estudio de seguridad.
- Múltiples cambios de nombre de máquina a efectos de la gestión de impresión.
- Adecuación del entorno para el proyecto de nueva aplicación de Termalismo.
- Diversas altas y modificaciones de usuarios e impresoras.
- Adaptación al 2006 de la aplicación Segimser (Seguimiento de expedientes).
- Análisis de la problemática del DNI en la base de Personas con discapacidad.

### *Actualización de equipamiento y mantenimiento de usuarios*

- Instalación de parches en todas las plataformas Solaris.
- Múltiples cambios de nombre de máquina a efectos de la gestión de impresión.
- Adecuación del entorno para el proyecto de nueva aplicación de Termalismo.
- Diversas altas y modificaciones de usuarios e impresoras.
- Adaptación al 2006 de la aplicación Segimser (Seguimiento de expedientes).
- Análisis de la problemática del DNI en la base de datos de Personas con Discapacidad.
- Alta de buzones de correos.
- Atención al usuario en los problemas de software y averías de hardware.
- Control de inventario en los nuevos equipos informáticos.
- Suministro e instalación de consumibles de impresión.
- Gestión de la red.
- Gestión de usuarios (Altas y modificaciones).
- Instalación del antivirus McAfee en SSCC y distribución a Centros.
- Actualización de Antivirus en equipos y servidores
- Reparación de diez equipos por ataques de virus.
- Instalación de 215 PC nuevos en SSCC y 124 en centros y migración de los datos existentes en los equipos anteriores.
- Cambio de quince ordenadores por averías reiteradas.
- Instalación de 38 aplicaciones para nuevos usuarios y reparación de 122 en usuarios que ya las explotaban.
- Reubicación de PC GESEIN y retirada de los anteriores.
- Equipamiento de ordenadores para el desarrollo de termalismo.
- Actuaciones por avería o actualización en 29 buzones de correos.
- Creación de discos imágenes para los nuevos equipos.

- Migración del correo de versión Lotus 4 a Lotus 6 en PC y Servidor.
- Instalación de impresoras y cambio de las mismas.
- Actualización de parches Microsoft en PC para protección de equipos.
- Migración del control horario.
- Instalación de la aplicación de cambio de contraseñas de los usuarios SILCON de Gerencia.

### 12.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2005 se ha puesto en marcha en el IMSERSO un panel identificativo de gestión de espera para atender a las personas que desean información sobre los Programas de Vacaciones o Termalismo del Instituto. Este panel va conectado a un ordenador e informa al usuario del número que se atiende en ese momento y de la mesa de la persona que proporciona la información.

Se ha procedido al cambio de la centralita telefónica de los SS.CC. de acuerdo con lo establecido en el concurso del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y sus Organismos que se adjudicó en voz y datos a Telefónica, S.A. y en telefonía móvil a Vodafone. Ello ha supuesto que la telefonía fija se basa en tecnología voz IP.

En el salón de actos se hizo un concurso público para cambiar el sistema de traducción simultánea y toda la megafonía con micrófonos y altavoces nuevos. Además se programa la conexión de la sala 4 con la sala 3, de manera que lo que se realiza en el salón de actos se puede seguir en la sala 3.

Se realizaron las obras para la ubicación de la Unidad Administradora para la gestión de las víctimas del 11-M.

Para el servicio médico se dota una sala de espera, en cumplimiento de la legislación vigente.

### 12.4. CONVENIOS DEL IMSERSO Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

#### ■ Convenios del IMSERSO

Como consecuencia del modelo de organización territorial del Estado implantado por la Constitución

se produce la coexistencia una diversidad de Administraciones que proyectan su actividad sobre el mismo ámbito territorial y ello provoca la necesidad de articular el ordenado desenvolvimiento de la actividad administrativa que ha tenido su reflejo en la actividad del Instituto mediante el desarrollo de una notable actividad de carácter convencional.

Esta actividad se ha materializado con la celebración de convenios no sólo con entidades u órganos de las Administraciones Públicas sino también con entidades de carácter privado.

Entre las primeras, los principales protagonistas de la colaboración con el Instituto a través de diferentes convenios han sido las Comunidades Autónomas y dentro de ellas, fundamentalmente, las Consejerías de Servicios Sociales con quienes el Instituto comparte competencias, responsabilidades y, sobre todo objetivos comunes. También dentro del sector público las universidades, los centros de investigaciones científicas y las fundaciones han sido durante el año 2005 contraparte en numerosos convenios.

Entre las segundas, las organizaciones no gubernamentales, las asociaciones sin fin de lucro y las personas físicas y jurídicas que actúan sometidas al derecho privado con objetivos comunes a las de nuestro Instituto, han sido también durante el 2005 protagonistas de este modo de actuar de la Administración.

El objeto de los convenios celebrados ha sido de lo más diverso. Se destacan con las Comunidades Autónomas, los convenios para creación de plazas o la adaptación de las existentes en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad, con los entes locales, convenios para accesibilidad y teleasistencia, con universidades y centros de investigación, para formación e I+D, y, por último, con ONG y asociaciones sin fin de lucro, para la potenciación y desarrollo de sus estructuras y el fomento de la participación institucional.

Los resultados de esta actividad han puesto de manifiesto el interés de la Administración General del Estado, a través de nuestro Instituto, de las Comunidades Autónomas y de la sociedad civil; por participar y colaborar en la atención a personas mayores y con discapacidad y en el desarrollo de programas relacionados con las previsiones de la futura Ley de Promo-

ción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en situación de Dependencia.

En este marco, durante el año 2005 se han firmado un total de 437 convenios con la siguiente distribución:

Entidades	Convenios firmados	Aportación del Instituto
CC.AA.	8	25.345.676,75 euros
Entidades locales	223	51.661.547,87 euros
Universidades	12	947.284,56 euros
Fundaciones	183	4.016.941,22 euros
ONG, Asoc. sin animo de lucro y entidades privadas	11	515.645,00 euros
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>82.487.095,40 euros</b>

### ■ Contratación administrativa

La actividad contratual del IMSERSO durante el 2005, fundamentalmente se ha referido a obras y consultorías encaminadas a la futura implantación de la

Ley de Dependencia, todo ello sin perjuicio de las actuaciones complementarias de refuerzo en el caso de Vacaciones y Termalismo Social con ánimo de cumplir las directrices marcadas por el Consejo de Ministros en el ámbito de personas mayores.

### NÚMERO DE CONTRATACIONES

Tipo de contrato	FORMAS DE ADJUDICACIÓN			Total
	Concurso	Procedimiento negociado	Otros: modific. y prórrogas	
De obras	3	1	4	8
De suministros	7	8	0	15
De gestión de servicios públicos	0	69	31	100
De consultoría, asistencia técnica y servicios	25	13	31	69
Patrimoniales	0	0	0	0
Otros	4	2	2	8
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>200</b>

### NORMAS DE ADJUDICACIÓN. IMPORTES EN EUROS

Tipo de contrato	FORMAS DE ADJUDICACIÓN			Total
	Subasta	Concurso	Procedimiento negociado	
De obras	0,00	28.369.328,79	848.000,00	29.217.328,79
De suministros	0,00	2.176.014,64	255.164,01	2.431.178,65
De gestión de servicios públicos	0,00		18.883.941,00	18.883.941,00
De consultoría, asistencia técnica y servicios	0,00	21.600.781,36	739.306,41	22.340.087,77
Patrimoniales	0,00			0,00
Otros	0,00	872.576,00	173.000,00	1.045.576,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>53.018.700,79</b>	<b>20.899.411,42</b>	<b>73.918.112,21</b>

## SITUACIÓN DE LOS CONTRATOS. IMPORTES EN EUROS

Tipo de contrato	Pendiente adjudicar a 1 enero	Convocados en el ejercicio	Adjudicados en el ejercicio	Pendiente de adjudicar a 31 diciembre
De obras	0,00	33.230.328,02	29.217.328,79	4.012.999,23
De suministros	874.144,55	2.123.046,34	2.431.178,65	566.012,24
De gestión de servicios públicos	18.663.906,00	18.784.023,00	18.883.941,00	18.563.988,00
De consultoría, asistencia t. y servicios	1.103.742,49	25.282.552,26	22.340.087,77	4.046.206,98
Patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	219.204,39	1.098.371,61	1.045.576,00	272.000,00
TOTAL	20.860.997,43	80.518.321,23	73.918.112,21	27.461.206,45

### 12.5. INSPECCIÓN DE SERVICIOS

– Actuaciones de la Inspección de Servicios.

La Inspección de Servicios, durante el año 2005, se ha dirigido a la consecución de los objetivos siguientes, que se especifican en cada programa, con sus correspondientes actuaciones, en cumplimiento del Plan de Actividades de la Inspección General de Servicios, Inspecciones de Servicios y Unidades Gestoras de la Calidad de los Organismos y Entidades de la Seguridad Social, aprobado por la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:

#### *Programa n.º 1*

- Visitas extraordinarias.
- No previstas en el Plan Anual de Actuaciones, reguladas en el art. 8 del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio.
- N.º de visitas: 3.

#### *Programa n.º 2*

- Centros Concertados y Convenios con Entidades y ONG.
- N.º de visitas: 6.

#### *Programa n.º 3*

- Programas subvencionados.
- N.º de visitas: 1.

#### *Programa n.º 4*

- Evaluación de la calidad.
- N.º de visitas: 1.

#### *Programa n.º 5*

- Colaboración con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- N.º de visitas: 4.

#### *Programa n.º 6*

- Evaluación de programas realizados en entidades subvencionadas del IMSERSO por la Inspección General de Servicios y la Inspección de Servicios del IMSERSO.
- N.º de visitas: 2.
- TOTAL VISITAS: 17.

– Calidad de los servicios.

Independientemente del resultado que refleja la distribución por programas de visitas realizadas durante el año 2005 debe destacarse:

Se ha desarrollado la colaboración mediante visitas conjuntas con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y un continuado esfuerzo dirigido a la evaluación de la eficacia y la calidad de los servicios prestados mediante la directa opinión de sus usuarios.

Dicho desarrollo se ha materializado en las visitas señaladas en los programas núms. 4 y 5 reseñados, realizadas en establecimientos hoteleros durante la realización de turnos de vacaciones y termalismo subvencionados para personas con discapacidad, y en centros de gestión directa del IMSERSO.

Por lo anteriormente señalado debe entenderse que las actividades de la Inspección de Servicios del Instituto han comprendido durante el año 2005 no solamente el control del cumplimiento de las estipulaciones contenidas en concertos con entidades y ONG, normas y reglamentos internos de los servicios del Instituto sino también la aplicación y desarrollo de instrumentos que tienen como principio la mejora continua de los servicios mediante la recepción de opinión de los usuarios y el seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos con ellos.

### 12.6. DISPOSICIONES NORMATIVAS

#### ■ Disposiciones de carácter general

Durante el ejercicio de 2005 han sido aprobadas las siguientes normas que regulan los programas y prestaciones del Instituto:

- Orden TAS/475/2005, de 28 de febrero, por la que se crea la Unidad Administradora para la gestión del fondo de ayuda a las víctimas y afectados del atentado terrorista de 11 de marzo de 2004 y la Comisión de seguimiento de la misma y se regulan las prestaciones y servicios con cargo a dicho fondo (BOE n.º 52 de 2.3.05).
- Orden TAS/893/2005, de 17 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones del área de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (BOE 8.04.05).
- Orden TAS/1215/2005, de 18 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca el proceso selectivo para la designación de consejeros del Consejo Estatal de las Personas Mayores (BOE n.º 107 de 5.5.05.).
- Resolución de 25 de abril de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convocan los Premios IMSERSO «Infanta Cristina 2005» (BOE n.º 137 de 9.06.05)
- Resolución de 9 de mayo de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones en el área de atención a mayores durante el año 2005 (BOE n.º 123 de 24.5.05).
- Resolución de 9 de mayo de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones para los programas de turismo y termalismo para personas con discapacidad durante el año 2005 (BOE n.º 123 de 24.5.05).
- Orden TAS/1588/2005, de 20 de mayo, por la que en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (2004-2007), se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para la realización de proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica, dentro de los programas nacionales de tecnologías para la salud y el bienestar, y de las ciencias sociales, económicas y jurídicas, en el ámbito del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (BOE n.º 130 de 1.6.05).
- Orden TAS/1556/2005, de 25 de mayo, por la que se modifica la Orden TAS/893/2005, de 17 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones del área de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (BOE n.º 129 de 31.5.05).
- Resolución de 2 de junio de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convocan subvenciones destinadas a la realización de proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica, dentro de los Programas Nacionales de Tecnologías para la Salud y el Bienestar y de Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas, en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (2004-2007) (BOE n.º 144 de 17.6.05).
- Orden TAS/2349/2005, de 12 de julio, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a personas con discapacidad y personas mayores, dentro del ámbito de competencia del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (BOE n.º 171 de 19.7.05).
- Resolución de 20 de julio de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de subvenciones a personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla y a beneficiarios de centros estatales para personas con discapacidad cuya titularidad corresponde al IM-

SERSO durante el año 2005 (BOE n.º 199 de 29.8.05).

- Resolución de 22 de agosto de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se designan las organizaciones que deben aportar sus representantes en el Consejo Estatal de las Personas Mayores (BOE n.º 233 de 29.9.05).
- Resolución de 21 de octubre de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se dispone la publicación de las subvenciones concedidas a entidades y organizaciones no gubernamentales en el área de atención a mayores y para programas de turismo y termalismo para personas con discapacidad, con cargo a los presupuestos de 2005 (BOE n.º 284 de 28.11.05).
- Resolución de 30 de noviembre de 2005, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, por la que se dictan instrucciones para la tramitación económico-financiera de los expedientes derivados de las prestaciones y servicios a las víctimas y afectados del atentado terrorista del 11 de marzo de 2004.
- Orden TAS/3998/2005, de 15 de diciembre, por la que se modifica la Orden TAS/1588/2005, de 20 de mayo, por la que en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (2004-2007), se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para la realización de proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica, dentro de los programas nacionales de tecnologías para la salud y el bienestar, y de ciencias sociales, económicas y jurídicas en el ámbito del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (BOE n.º 304 de 21.12.05).
- Resolución de 23 de diciembre de 2005, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se dispone la publicación de las ayudas concedidas a entidades españolas en el extranjero que acogen a personas mayores españolas.

### ■ Normativa interna

Resolución de 13 de abril de 2005, de la Dirección General del IMSERSO, relativa a la calidad de servicios en el Instituto.

Circular 1/I/2005, de 12 de diciembre, convocatoria anual y permanente de ayudas de Acción Social para el personal destinado en el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, correspondiente al año 2006.

### 12.7. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen, datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del IMSERSO.

La actividad contenciosa del Servicio Jurídico, se detalla en los cuadros que se ofrecen seguidamente. Como puede observarse la litigiosidad sigue siendo reducida debido fundamentalmente al hecho de la consolidación de las transferencias a las Comunidades Autónomas en materias encomendadas al Instituto, así como a la aprobación del Convenio Único del Personal Laboral de la Administración.

En otro orden de cosas, es de destacar que el Servicio Jurídico Central durante el 2005 ha seguido desarrollando una amplia labor consultiva emitiendo una cantidad total de 382 informes a las diferentes unidades de los Servicios Centrales, así como treinta informes a los Centros de Gestión Centralizada. Desde la constitución de la Mesa Única de Contratación, la intervención de este Servicio Jurídico en Mesas de Contratación ha sufrido también un incremento, siendo su presencia obligada en las mismas. Durante el año 2005 se contabilizan 290 concursos públicos, lo que significa respecto a la Mesa de Contratación reunirse tres veces por concurso.

También se ha producido un incremento originado respecto a las consultas telefónicas y presenciales de diferentes Unidades Administrativas y Directores Gerentes de los Centros de Gestión Centralizada, así como una mayor comunicación con los diferentes Servicios Jurídicos Delegados Provinciales, que ostentan la representación legal del IMSERSO en los distintos órganos jurisdiccionales.

Por último, es de señalar la creación del Servicio Jurídico de la Administración de la Seguridad Social, creado por Real Decreto 947/2001, de 3 de agosto. Dicho Servicio Jurídico y el Reglamento que lo regula entraron en funcionamiento y vigor, respectivamente, el 13 de octubre del año 2001, que al margen de la im-



portancia que supone la creación de tal Servicio Único en cuanto a la defensa y asistencia jurídica de toda la Seguridad Social, significa para las Delegaciones de dicho servicio como lo es el Servicio Jurídico del IM-

SERSO una necesaria labor de comunicación y coordinación a efectos de la unificación de criterios y actuaciones en cuanto a la labor que a este servicio se le encomienda por el real decreto citado anteriormente.

### 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.	Desistid.	Sent. Favor	Sent. Contra
TOTAL	37	3	8	6				
	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	5	1	2	3	3	1	0	2
OTRAS JURISDICCIONES (Civil, Penal, Contencioso-Administrativo, etc.)								
	Procedimientos iniciados contra la entidad			Procedimientos iniciados por la entidad				
	Número Proced.	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Número Proced.	Sent. Favor	Sent. Desfav.		
TOTAL	11	3		0	0	0		

### ACTUACIÓN CONSULTIVA

Servicios Centrales	N.º de Informes
Convenios de colaboración	70
Contratación	76
Personal	102
Proyectos normativos	87
Bajas en contabilidad	17
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>

### OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y Centros de Gestión Centralizada	030
Control Actividades de Direcciones Provinciales y Centros Gestión	
– Demandas	15
– Sentencias	8
Asistencia a Mesas de Contratación	290

Como se deduce del cuadro, el número de procedimientos iniciados en el año lógicamente no se corresponde con el número de actuaciones judiciales (recursos, personaciones, formalizaciones, etc.), por la propia dinámica de los Tribunales de Justicia.

