
11

Servicios Generales

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

■ Información y comunicación

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

En el siguiente cuadro se reflejan los resultados de esta información durante el año 2012

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

Oficina Información Presencial	Oficina Información Teléfono	Call-Center Teléfono 901 109899	Call-Center (Buzón y C.Electr.)	TOTAL
3.105	5.415	332.123	46.167	386.826

■ 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 2012, se atendieron 332.123 llamadas telefónicas y se contestaron a 46.167 correos electrónicos.

CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

Programa de Termalismo	91.263	27,88%
Programa de Vacaciones Mayores	224.671	68,64%
Prestaciones y subvenciones	6.324	1,95%
PNC Invalidez	1.074	0,33%
PNC Jubilación	1.347	0,41%
Complemento Alquiler PNC	3.695	1,13%
Turismo y Termalismo P. Discapacidad	253	0,08%
Subvención I+D+I	15	0,03%

SERVICIOS GENERALES

Autonomía Personal y Dependencia	3.493	1,07%
Procedimientos	3.478	1,06%
Centros	498	0,15%
Otros Programas y Actividad.	230	0,07%
Formación Especializada	10	0,01%
Contratación de Personal	11	0,02%
Revistas	127	0,04%
Procesos Selectivos	77	0,02%
Portal Cerca de Ti	2	0,01%
Prog. Indemnización a personas afectadas por la Talidomida en España	4	0,01%
DNiE	2	0,01%
Otros	766	0,23 %
Total	327.321	100%

CONSULTAS BUZÓN IMSERSO

	Entrantes	Atendidos	Escalados	Otros.
Año 2012	Total	Total	Total	Total
Enero	3.326	2.265	167	884
Febrero	2.682	1.742	59	881
Marzo	2.559	1.717	55	787
Abril	2.023	1.360	44	619
Mayo	2.244	1.524	50	670
Junio	2.278	1.627	40	611
Julio	2.293	1.532	29	732
Agosto	2.151	1.558	34	559
Septiembre	3.954	3.099	34	821
Octubre	8.422	7.119	112	1.191
Noviembre	7.764	6.447	158	1.159
Diciembre	6.471	4.107	222	2.142
Total	46.167	34.097	1004	11.066

LLAMADAS CONTESTADAS PARA EL SERVICIO IMSERSO POR CC.AA. ANUAL 2.012		
C.A.	Número	%
ANDALUCÍA	38.625	11,80%
ARAGÓN	9.130	2,79 %
ASTURIAS	8.160	2,49 %
BALEARES	3.908	1,19 %
CANARIAS	9.011	2,75 %
CANTABRIA	3.669	1,12 %
C. LA MANCHA	8.688	2,65 %
C. Y LEÓN	15.427	4,71 %
CATALUÑA	60.471	18,47 %
C.VALENCIANA	20.896	6,38 %
EXTREMADURA	5.565	1,70 %
GALICIA	17.201	5,26 %

LA RIOJA	1.796	0,55 %
MADRID	64.063	19,57 %
NAVARRA	4.366	1,33 %
PAÍS VASCO	16.441	5,02 %
MURCIA	4.040	1,23 %
CIUD. AUTÓN (Ceuta y Melilla)	664	0,20 %
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	35.200	10,75 %
Total	327.321	100,00 %

■ Comunicación

Campañas e Inserciones:

Campaña de Sensibilización Social 12 Causas para el 2012:

- Por la consolidación y mejora del Sistema Público de Pensiones.
- Por una sociedad para todas las edades.
- Por unos entornos rurales y urbanos adecuados y adaptados.
- Por el fomento de las relaciones intergeneracionales.
- Por el respeto a la figura de las personas mayores en la sociedad.
- Por una cultura de la salud.
- Por una especial sensibilidad hacia los conductores y peatones mayores.
- Por la defensa de los derechos del mayor como consumidor específico.
- Por un acceso fácil y económico a las nuevas tecnologías.
- Por el fomento de la formación tras la jubilación.
- Por un Plan Estatal de Adecuación de Viviendas.
- Por la participación e inclusión social.

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

Revistas:

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

Dentro del Grupo Senda:

- “Balance de la Dependencia”
- “Senda para Gente Activa”

■ PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imserso ha alcanzado en 2012 un total de 24 sitios 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), a la de seis Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) y a los sitios correspondientes a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec), EnclaveRural, a la revista «Autonomía Personal» y a las web de soporte de «2012 Año Europeo del Envejecimiento activo y de la solidaridad intergeneracional» y de la «Red Mundial de Ciudades Amigables con las personas Mayores» en el Estado español.

El compromiso del Imserso con la accesibilidad de su plataforma web se ha visto corroborado con las revisiones trimestrales de accesibilidad efectuadas a lo largo de 2012, que han vuelto a confirmar que los sitios que la conforman satisfacen el nivel máximo de accesibilidad de conformidad con lo establecido en las Pautas de Accesibilidad del Contenido de la Web 1.0 (WCAG 1.0) de la Web Accessibility Initiative del consorcio de W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel Triple A.

A parte de las actuaciones que de forma permanente tienen como finalidad dotar a la plataforma de nuevas funcionalidades y mejoras en materia de accesibilidad y diseño, entre las que se han realizado en 2012 se destacan las siguientes:

- En relación con la sede y el registro electrónica del Imserso la necesidad de dotarlos de nuevas funcionalidades y servicios ha copado buena parte de las actuaciones realizadas durante 2012, con el objetivo final de que en 2013 esta importante transformación tecnológica fructifique y se consolide como paso indispensable para abordar futuros desarrollos.
- La publicación en enero de 2012 de la edición en línea de la revista «Autonomía Personal», en automiapersonal.imserso.es, pensada para ampliar sus contenidos, acercar la actualidad al lector y llegar al mayor número de personas posible en clave de accesibilidad desde cualquier dispositivo digital.
- El mantenimiento dentro de la web del Imserso del *minisite* www.envejecimientoactivo2012.es, al objeto de facilitar la coordinación del «Año Europeo del Envejecimiento activo y de la solidaridad intergeneracional 2012» en España, como soporte de las actuaciones que se han venido realizando a lo largo de 2012.
- La publicación en enero de 2012 del espacio web del CRMF de Madrid, en www.crmfmadrid.es, con lo que se alcanza el objetivo de dotar a todos los centros del Instituto de un espacio web corporativo.
- La publicación de la plataforma web del Imserso en mayo de 2012 del *site* de soporte del proyecto «Ciudades Amigables con las personas mayores» en España, en www.ciudadesamigables.imserso.es, fruto del acuerdo de colaboración entre el Imserso y la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- La profunda reestructuración y publicación de nuevos contenidos en el Portal de la Dependencia, en www.dependencia.imserso.es, acometida a lo largo del segundo trimestre de 2012.
- La creación en diciembre de 2012 de «Espacio Mayores», en www.espaciomayores.es, sitio web especializado en la difusión de información y documentación sobre personas mayores y servicios sociales en el marco de las Administraciones Públicas que da continuidad de forma provisional al anterior «Portal Mayores» hasta su total implantación.
- La intensificación de la presencia en redes sociales de los distintos centros y servicios del Imserso como nuevos canales de comunicación e información, destacando en este sentido la habilitación en abril de 2012 de la cuenta oficial del Instituto en Twitter [@Imserso](https://twitter.com/Imserso).

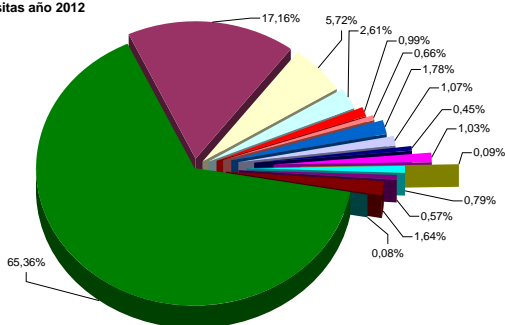
En el cuadro siguiente se recogen los resultados más significativos de las cerca de 3.350.000 visitas registradas este año, un 21,38% más que en 2011, y las más de 15.205.000 páginas dispuestas por las personas usuarias de la plataforma web corporativa en 2012, - un 8,61% más que en el año anterior-, analizándose en detalle en apartados posteriores el uso y tráfico de los sitios web del Imserso y de su sede electrónica.

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO EN EL AÑO 2012

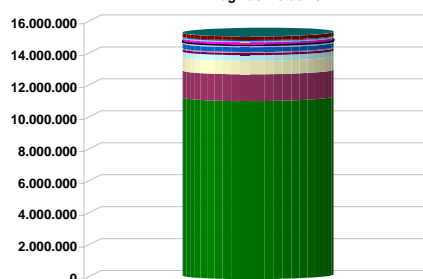
	Imserso	Sede Electrónica	Portal de la Dependencia	Ceapat	Ceadac	CRE Disc-Dep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	CAMF ¹	CRMF ²	Riicotec	Enclave Rural	Revista Autonomía Personal	Año Europeo EA2012	Ciudades Amigables
Visitas Año	2.184.343	573.475	191.144	87.297	33.101	22.068	59.459	35.673	15.143	34.447	3.017	26.334	19.095	54.711	2.723
Visitantes exclusivos	1.169.513	321.351	133.818	63.334	22.622	11.330	31.127	24.833	10.170	25.363	2.100	23.623	14.362	29.292	1.458
Páginas vistas	11.150.849	1.678.761	843.368	355.373	139.323	69.599	287.739	122.108	47.406	148.809	13.763	61.794	52.527	223.310	10.480
Páginas/visita	5,10	2,93	4,41	4,07	4,21	3,15	4,84	3,42	3,13	4,32	4,56	2,35	2,75	4,08	3,85
Duración media visita	0:04:03	0:03:50	0:03:09	0:03:04	0:03:01	0:03:40	0:04:44	0:02:37	0:02:22	0:02:41	0:03:22	0:01:13	0:02:01	0:01:07	0:00:51
% de rebote	35,29	44,17	46,79	51,42	46,43	57,50	47,06	55,75	50,29	47,17	57,18	76,74	59,29	48,61	43,63
Nuevas visitas (%)	50,19	52,40	67,65	70,72	66,30	49,90	50,77	67,89	67,55	72,80	68,01	89,10	75,19	75,12	77,27
Sección más visitada	Env. Activo	Home Sede	Auto. y Dep.	Servicios	El Centro	El Centro	Formación	El Centro	El Centro	El Centro	Inf. Gral.	Cat. B. prácticas	La Revista	¿Qué es el Año...?	La Red de Ciudades...

- Imserso
- Sede Electrónica
- Portal de la Dependencia
- Ceapat
- Ceadac
- CRE Disc-Dep
- CRE Alzheimer
- CRE Enf. Raras
- CAMF¹
- CRMF²
- Riicotec
- Enclave Rural
- Revista Autonomía Personal
- Año Europeo EA2012
- Ciudades Amigables

Visitas año 2012



Páginas vistas 2012



FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

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

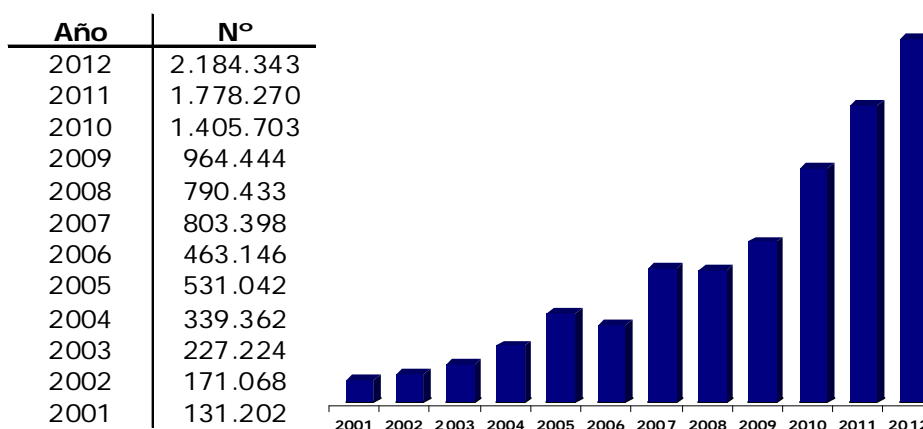
² Contabiliza el uso y tráfico de los CRMF de Albacete, Lardero, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

■ **Página institucional del Imserso**

La página web del Imserso ha registrado en 2012 un total de 2.184.343 visualizaciones de página, un 22,84% más que las registradas en 2011, correspondiendo a 1.169.513 visitantes

exclusivos, un 18,07% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado 11.150.849 páginas, un 2,02% más que en el año precedente.

Evolución visitas de la página de inicio por año



Excepto para mayo, septiembre y diciembre, todos los meses de 2012, y con relación al año anterior, consignan incrementos significativos en el

número de visitas que oscilan entre el 125,76% de noviembre y el 3,58% de junio.

Visualizaciones mensuales: comparación 2011/2012			
MES	2011	2012	%
Enero	133.794	199.745	49,29%
Febrero	108.796	136.235	25,22%
Marzo	128.237	155.085	20,94%
Abril	102.690	137.506	33,90%
Mayo	174.804	152.322	-12,86%
Junio	135.621	140.483	3,58%
Julio	81.449	123.200	51,26%
Agosto	87.756	116.462	32,71%
Septiembre	231.812	200.927	-13,32%
Octubre	338.737	410.062	21,06%
Noviembre	131.724	297.385	125,76%
Diciembre	122.850	114.931	-6,45%
Total	1.778.270	2.184.343	22,84%

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.

Octubre con más de 410.000 visitas vuelve a ser un año más el mes con el mayor número de visitas, originadas en esta ocasión por el inicio el día 2 de octubre del plazo de presentación de solicitudes para participar en la convocatoria del programa de turismo social para personas mayores del Imsero correspondiente a la temporada 2012-2013.

En 2012 la media diaria de visitas de la página ha alcanzado las 5.968 -más de mil que en 2011-, concentrándose entre el lunes y el jueves 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 supera ligeramente las 5, con una permanencia en el

sitio de poco más de 4 minutos y con un 50,19% de visitas nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 35,29%, relativamente bajo para este tipo de páginas aunque superior en 6 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 96,69% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de Argentina con un 0,53%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 92,93%, seguida por la inglesa con un 3,32%.

En cuanto a las fuentes de tráfico las procedentes de Google siguen dominando con un 56,49%, siendo la palabra clave "Imsero" la más empleada en las búsquedas con un 32,28%.

Los apartados más visitados de la web, obviando su página de inicio, son las

correspondientes a «Vacaciones-Turismo Social», «Envejecimiento Activo», «El Imerso», «Termalismo», «Prestaciones y Subvenciones», «Motor de búsqueda», «Actualidad», «Documentación» y «Más Información».

En relación con los contenidos entre los más demandados se señalan los siguientes:

- En primer lugar y de forma muy destacada la relativa a los programas de Vacaciones-Turismo Social y Termalismo Social para personas mayores, destacando la posibilidad de realizar la presentación telemática y, en su caso, la consulta del estado de tramitación de la solicitud de participación en estos programas a través de la sede electrónica del Instituto.
- Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones, entre otras, de régimen general, para personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla o en centros estatales del Imerso y de turismo y termalismo para personas con discapacidad.
- Centros, con la incorporación a la plataforma web del Imerso de los espacios web de los centros dependientes del Instituto, en concreto, la de los cinco Centros de Referencia Estatal en funcionamiento, la de los cinco CAMF y la de los 6 CRMF; en su conjunto se han registrado cerca de 290.000 visitas y más de 1.170.000 páginas dispuestas.
- Información estadística relacionada con la gestión del SAAD o con la evolución de la gestión, nómina y perfil de los pensionistas no contributivos y de los beneficiarios de las prestaciones sociales y económicas de la Lismi.
- Descarga y/o lectura tanto de las publicaciones periódicas del Instituto -«Autonomía Personal», «Sesenta y Más» y «Enlace»-, como de los textos de las publicaciones

contempladas por el programa editorial.

■ Sede y Registro Electrónico del Imerso

La sede y el registro electrónico del Imerso, en <https://sede.imerso.gob.es>, se constituyen como el núcleo central de comunicación jurídica por medios electrónicos de la Entidad con la ciudadanía en aquellas materias que le competen.

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

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

Con independencia de las importantes actuaciones de carácter técnico acometidas en 2012 ya indicadas, la gestión por la sede electrónica de los tres procedimientos de alto impacto responsabilidad de la Entidad – turismo, termalismo y dependencia (Ceuta y Melilla)-, ha alcanzando las 180.094 solicitudes iniciadas electrónicamente, un 25% más que las habidas en 2011-, suponiendo el 38,31% del volumen total de las tramitaciones en trámite inicial habidas en 2012 para el conjunto de estos tres procedimientos.

Durante 2012 la sede electrónica ha recibido 573.475 visitas, un 15,56% más que en 2011, correspondientes a 321.351 visitantes exclusivos que han dispuesto cerca de 1.680.000 páginas, un 90,25% más que en el año anterior.

En 2012 la media diaria de visualizaciones de la sede ha alcanzado las 1.567, 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 99,18% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde la sede se han dispuesto de media casi 3 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio de 3 min. 50 seg. -un minuto y veintitrés segundos más que en el año anterior-, con un 52,40% de visitas nuevas y un porcentaje de abandonos fijado en el 44,17%, menor en un 29,83% que el registrado para 2011.

Finalmente y en lo relativo a las fuentes de tráfico, el 59,20% provienen de sitios web de referencia liderados por la página web del Imserso con el 66,96%, siendo el término de búsqueda “sede.imserso.gob.es” el más empleado con un 19,71%.

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES.

■ Actuaciones relativas a estudios y desarrollo

Señalar, entre otras:

- Modificaciones en modelo de clases Hermes, programación de casos de uso y de nuevos procesos de introducción de equipos masivos en Hermes. Optimización de los procesos masivos del proyecto Hermes.
- Elaboración del sistema de monitorización de procesos Batc y del sistema de monitorización de listados.
- Pruebas en paralelo con el proceso de vacaciones para mayores e introducción de mejoras en la generación de informes automatizados.
- Modificación de las plantillas de documentos contables para la generación de nóminas de PNC y Lismi.
- Análisis para la implantación de la plataforma de Intermediación
- Modificaciones en la aplicación de vacantes del Imserso

- Introducción de documentación en la web interna del Área de Informática
- Modificación de parsers para tratamiento de ficheros enviados por comunidades autónomas en la aplicación Bebed, de los listados de la aplicación Beped.
- Modificaciones en la aplicación de Inventario y Seguimiento y coordinación de la nueva Sede Electrónica de Imserso.
- Seguimiento y coordinación del aplicativo GPNC (Gestión de Pensiones no contributivas y del módulo de Valoración de la Discapacidad)
- Mantenimiento de las aplicaciones.

■ Actuaciones relativas a Ofimática y Redes

- Seguimiento y actuación en el lote 3, 4, y 5 del Concurso de Comunicaciones del Imserso.
- Coordinación con los adjudicatarios del lote 6 del Concurso de Comunicaciones del Imserso e implantación progresiva del NAC (Network Access Control) en los Centros del Imserso.
- Estudio de los problemas derivados de la implantación del NAC y solución de los mismos: envío a cuarentena de los ordenadores.
- Puesta en marcha de wifi en SS.CC.
- Configuración de los servidores del correo para los nuevos teléfonos móviles y de los servidores y clientes del correo para iPads e iPhone.
- Migración de clientes del correo en SS.CC., continuación.
- Planificación desarrollo correo en la web (web mail).
- Actualización a la versión del programa de inventario y de la nueva versión del antivirus.
- Auditoria automática de 1332 PCs y Servidores de SS.CC. y de Centros y 1481 elementos inventariados. Cambio y/o instalación de 43 ordenadores por averías reiteradas.
- Reparación 76 errores producidos con aplicaciones soportadas en SS.CC. y

- Centros. Actuación en averías y/o altas en 144 incidencias de correo electrónico. Instalación de 37 aplicaciones para nuevos usuarios. Reparación de 56 errores producidos con software soportado en el S.O. Reparación de 199 errores de acceso a Red y de 900 impresoras.
- Actualización de 249 contraseñas caducadas y expiradas. Reparación de 81 avería de acceso a Internet. Reparación de 23 averías de programa de Office. Reparación y/o ajuste de 17 pantallas. Reparación y/o configuración de 13 teclados.
- Reparación y/o configuración de 62 dispositivos (scanners, plotters, etc.). Reparación de 37 averías en las propias CPUs. Actuación en 67 con ocasiones con errores varios de software, en 26 ocasiones con problemas de virus.
- Asesoramiento telefónico e intervenciones remotas a Centros del Imerso en 438 ocasiones. CAU telefónico al personal de SS.CC. y de los Centros en una estimación de 1351 llamadas y 81 averías gestionadas por el CAU no siendo propias de esta área.

■ **Actuaciones relativas a Sistemas y Explotación:**

- Instalación y puesta en marcha de los nuevos equipos de Almacenamiento en el edificio de los SS.CC. en Vaguada: Sistema VNX 5300 con 103 Tb de capacidad y en el del Ceapat Madrid: Sistema VNX 5300 con 103 Tb de capacidad.

- Mantenimiento de Aplicaciones:

Tareas:
 Atención usuarios.
 Gestión de accesos
 Actualización de Unidades

Aplicaciones:

Embla (Seguimiento y tramitación de expedientes), Intranet, Listín telefónico, Lisva (Impresión diferida). Preparación de formatos, Registro NSI, Sede Electrónica

(Seguimiento técnico), web corporativa (Seguimiento técnico), Sisaad (Seguimiento de incidencias del aplicativo y Gestión de accesos), PNC, Vacaciones Mayores, Vacaciones de personas con discapacidad, Termalismo, Fichero Técnico de pensiones, así como Nómina del FAS Y Estadísticas

- Grabación de Datos:

Impresiones masivas y Registro invessicres

- Mantenimiento de Bases de Datos: Ingres, Oracle, Badaral

Control y optimización de las bases.

Control de las descargas.

Modificaciones directas no previstas en las aplicaciones.

Carga de las bases de desarrollo.

- Tareas Generales:

Atención y resolución de avisos de avería y asistencia técnica.

- Seguridad:

Control y apoyo al proyecto sobre documento de seguridad y cumplimiento de la LOPD.

- Sistemas:

Administración de los Sistemas Solaris, Aix, Editrán y Websphere.

SUN FIRE 15K (11 particiones).

Operaciones con ficheros.

Gestión y control de accesos.

Instalación y modificación de aplicaciones.

IBM 2xP570 (13 particiones).

Apoyo a las empresas Accenture e IBM.

Sede Electrónica.

Web corporativa.

Puesta en marcha de los procedimientos para unificación Certificados de Funcionarios y Tarjetas de Control de Accesos y Presencia.

En esta área se han tramitado 22 Expedientes de contratación TIC.

11.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

En el Área de Régimen Interior durante el año 2012 se han realizado las siguientes tareas:

- Sustitución de los terminales de teléfono con soporte para correo

- electrónico, marca HTC, por terminales Black Berry.
- Realización de los expedientes de suministro y montaje, para la realización de dos despachos en Asesoría Jurídica y otro en la Subdirección de Planificación, Ordenación y Evaluación.
- Reducción del gasto por llamadas de teléfono en este Organismo, reduciendo el número de extensiones que de toda la red de telefonía de todos los Centros del Imserso, incluidas las Direcciones Territoriales, disponían de llamada con salida a móviles, se discreta la categoría de llamada, de cada una de las extensiones, según las funciones de la persona titular de la mismo. Quedando la mayoría de las extensiones con categoría de llamada provincial o nacional. Igualmente se ha reducido el número de personas que disponen de teléfono móvil corporativo.
- Instalación de una red de Internet Wi-Fi, con las medidas de seguridad que este Organismo tiene establecidas, en las salas de reuniones y biblioteca.
- Reparación de las filtraciones de agua en el edificio que se producen a través del perfil de aluminio de plano inclinado, así como el arreglo de goteras de determinadas zonas del edificio.
- Sustitución de las baterías del SAI nº 1, que aportan suministro eléctrico a los CPD.
- Sustitución de uno de los dos interruptores de baja tensión del edificio que no operaba con las condiciones eléctricas necesarias para un correcto funcionamiento y de vital importancia en el suministro de energía eléctrica.
- Sectorización con más interruptores para la iluminación de distintas plantas.
- Realización de nuevo cableado de las pantallas de iluminación de las tres plantas de parking y los halls de entrada a los ascensores y sustitución de los tubos fluorescentes de descarga existentes por fluorescentes de LED de bajo consumo.
- Colocación de más detectores de presencia, que incluyen también detectores crepusculares, en la terraza del edificio y otras zonas de paso del mismo.
- Reparación en el sistema de alarmas del CPD de respaldo, realizándose las revisiones pertinentes.
- Igualmente se han realizado las revisiones necesarias en el edificio de Juan de Olías, llevando a cabo varias reparaciones.
- Implantación de medidas ahorro tanto en el consumo de agua para el riego de la pradera exterior como en la aplicación de horarios de climatización e iluminación. En esta línea se ha retirado el césped en la parte trasera del edificio para economizar el agua de riego.
- Implantación y seguimiento de las medidas de ahorro y uso racional de telefonía fija y móvil, realizándose un seguimiento mensual de los consumos energéticos del edificio.
- Realización de una nueva instalación de iluminación, Instalación del bucle coclear en determinadas salas.
- Actualización de la instalación de los fan-coils de la planta 0 dado que la tecnología actual existente en el mercado ya no dispone de piezas de sustitución ni de reparación ante averías.
- Minoración de los contratos de servicios de Mantenimiento Integral y de Seguridad y Vigilancia así como los contratos de los servicios prestados por las empresas de telefonía fija y datos e Internet (Telefónica y Siemens).
- Recogida del Centro de Soria material informático y audiovisual para su utilización en los SS.CC. y Centros del Imserso. Sustitución del televisor de la Sala 2, por uno más actual, para utilizarlo con el sistema de videoconferencia. Asimismo se ha sustituido, por avería, el aparato grabador de audio del Salón de Actos.

- Se han realizado labores de inventariado y actualización del mismo.
- Adecuación de la instalación de la Línea de Vida situada en la azotea del edificio.
- Modificación de la cartelería de señalización institucional del edificio, en la que figura la Secretaría de Estado.
- Prestación de los servicios necesarios en las salas de reuniones y sus diferentes usos: Cursos, Congresos y seminarios, para los que se realiza el soporte técnico y humano necesario y se facilitan útiles como papelógrafos, Powers point, realización de grabaciones en mp3 del audio, etc.

Durante el año se han celebrado, aproximadamente, un total de 518 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 100 de los mismos en el salón de actos.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

■ La actividad convencional del Instituto.

La suscripción de Convenios de Colaboración por parte del Instituto, ha reflejado, como veremos más adelante, una reducción notable en su cuantía respecto del ejercicio anterior como consecuencia de las modificaciones establecidas por la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012, que procedió a suspender los preceptos de la Ley 39/2006, de Dependencia relativos al Nivel de Protección Acordado.

Como consecuencia de ello, en 2012 no se han suscrito los 15 Convenios de Colaboración con las Comunidades Autónomas para el establecimiento del Marco de Cooperación del Nivel Acordado de la Dependencia.

No obstante, durante el ejercicio 2012 el Instituto ha seguido desarrollando una razonable actividad convencional para establecer colaboraciones con diferentes Administraciones Públicas y Entidades Privadas con las que se mantienen

objetivos comunes y compartidos en el ámbito del bienestar social.

De tal forma, en este ejercicio ha sido necesario el desarrollo ordenado de la elaboración y tramitación de un total de 276 Convenios, de los que, finalmente, se suscribieron 268 que han supuesto una aportación total de la Administración General del Estado a través de nuestro Instituto de 28.932.728,98 €

De los 268 Convenios suscritos, 253 han sido con diferentes Administraciones Públicas y con Entidades vinculadas o dependientes de ellas, así como con Entidades Locales.

Los 15 restantes se han celebrado con Universidades, Fundaciones y Entidades de naturaleza privada.

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

Con la Administración General del Estado:

- Addenda con el Ministerio de Ciencia e Innovación al Convenio para la Evaluación científico-técnica de los proyectos de I+D+i de 2011 a realizar por la Agencia Nacional de Evaluación y Prospectiva.

Con Comunidades Autónomas:

- Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León y Ayuntamiento de Palencia se firmó un Protocolo en materia de atención social y sociosanitaria.
- Gerencia de Atención Primaria de Salamanca para la atención de especialistas en medicina y enfermería familiar y comunitaria.

Con Entidades Locales y la FEMP:

- Se firmaron 241 Convenios por una aportación del Imserso de 28.868.271,14 € para teleasistencia.

SERVICIOS GENERALES

Con Universidades y con una cuantía de 41.475,84 €, se suscribieron los siguientes:

- UNED: para un simposium sobre envejecimiento activo y para cooperación educativa.
- Universidad de Santiago: para la realización de prácticas en la Facultad de Psicología y para realización de prácticas en la Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- Universidad Internacional Menéndez Pelayo: para organización de un encuentro sobre envejecimiento activo.
- Universidad Autónoma de Madrid para cooperación educativa.

- Universidad de Salamanca: para prácticas académicas externas y para cooperación educativa.

Con Asociaciones y Fundaciones sin fin de lucro y Entidades Privadas:

Se ha utilizado también la vía convencional para cooperar con el tercer sector celebrando 5 Convenios con una aportación total del Imserso de 22.982,00 €

Los resultados de toda esta actividad han vuelto a poner de manifiesto durante el año 2012 el interés 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 los programas relacionados con personas mayores y en situación de dependencia

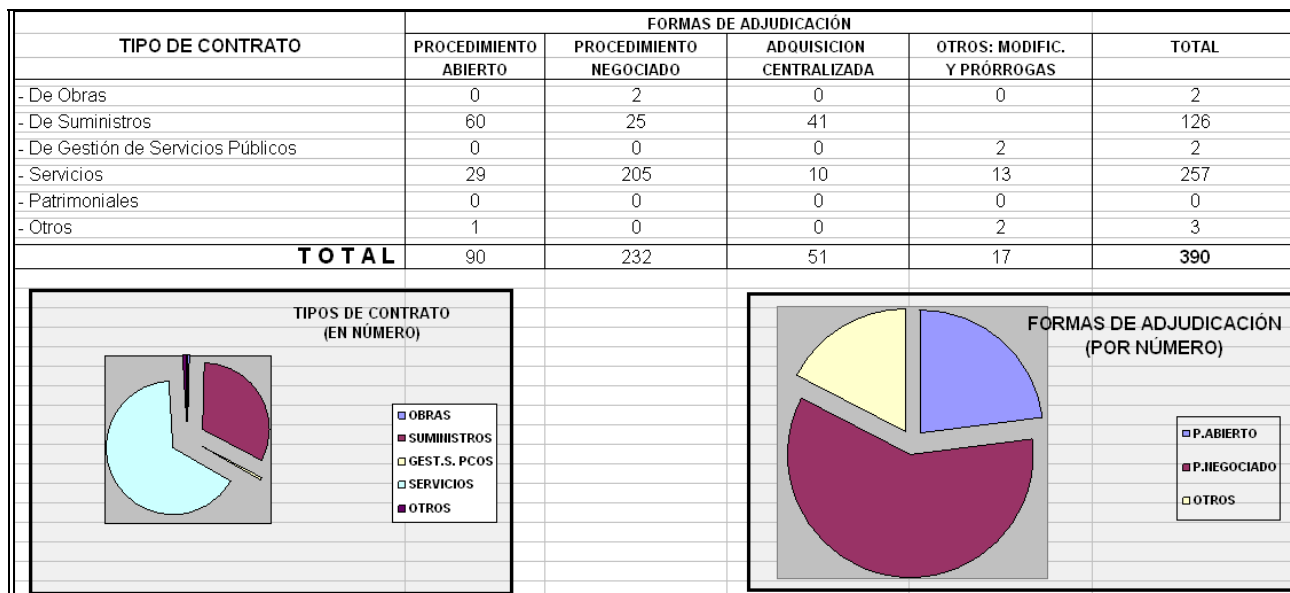
CONVENIOS FIRMADOS EN EL AÑO 2012

ENTIDADES FIRMANTES	CONVENIOS FIRMADOS	APORTACIÓN DEL IMSERSO
Organismos Internacionales	2	0,00 €
Administración General del Estado	1 Addenda	0,00 €
Comunidades Autónomas	2	0,00 €
Entidades Locales y FEMP	241	28.868.271,14 €
Universidades	9	41.475,84 €
Fundaciones, Asociaciones sin ánimo de lucro y Entidades privadas	13	22.982,00 €
TOTAL	268 *	28.932.728,98 €
* Durante el ejercicio 2012, se han anulado 8 Convenios tramitados		

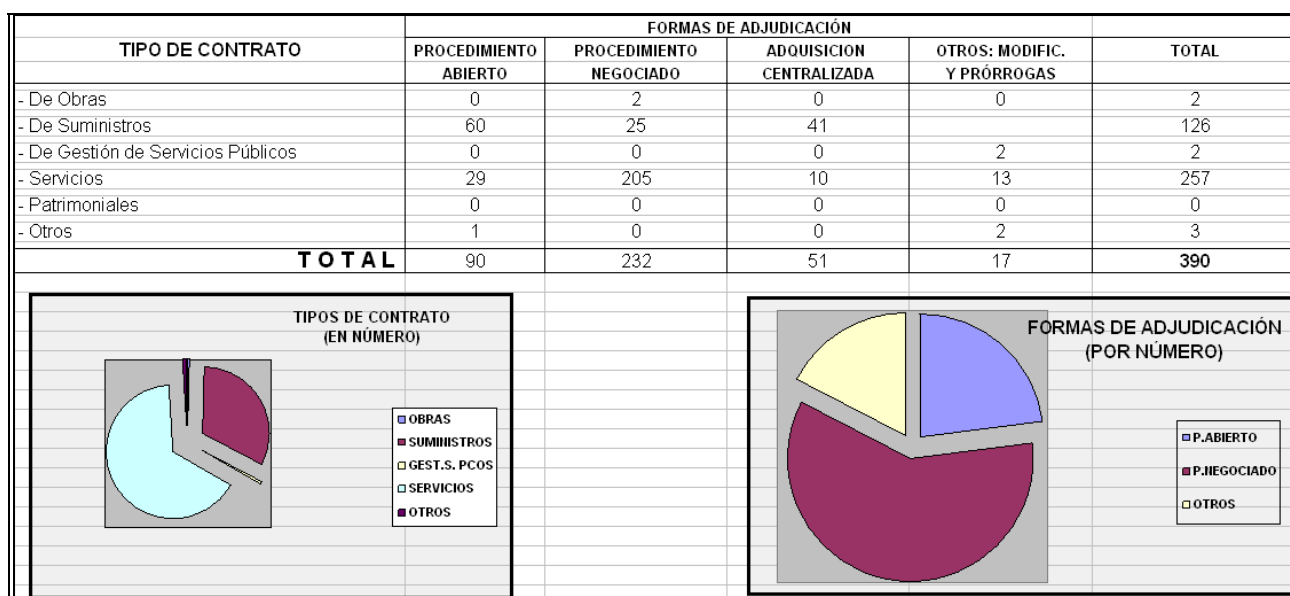
■ **Contratación Administrativa.**

La actividad contractual del Inmerso durante el año 2012, queda reflejada en los siguientes gráficos:

NÚMERO DE CONTRATACIONES



FORMAS DE CONTRATACIÓN / IMPORTE EN EUROS



SERVICIOS GENERALES

11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL.

Se incluyen, datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imserso, durante el ejercicio 2012

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	16	1	3	2				
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	7	3	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	22	4				

ACTUACIÓN CONSULTIVA

Servicios Centrales	Número de Informes
Convenios de Colaboración	18
Contratación	150
Personal	73
Proyectos Normativos	10
Otras materias	37
TOTAL	288

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y/o Centros de Gestión Centralizada	60
Control Actividades de D. Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	13
- Sentencias	10
Asistencia a Mesas de Contratación	100