



11

**Servicios
Generales**

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto ha proporcionado durante el ejercicio 2019 información a los ciudadanos a través de la Oficina presencial de Información, a través del buzón de la página web, del servicio de atención telefónica Call Center nº 901109899 y por último, a través de otras actividades de comunicación.

Oficina de Información

La Oficina de Información de los Servicios Centrales, atiende a los ciudadanos proporcionando información institucional de manera presencial y telefónica, asesorando 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.

Otras actividades de información

Atender aquellas solicitudes de Información que se remitan a través de la Plataforma del “Portal de la Transparencia”.

Contestar a todas las quejas y sugerencias que lleguen a través del Call-Center, de la Oficina de Información o de la página web.

Cualquier otro tipo de actividad informativa que solicite la Dirección.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS A TRAVES DEL CALL-CENTER 2019

CALL-CENTER INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL- CENTER CANAL AUDITIVO	CALL- CENTER BUZÓN	TOTAL
259.097	40	73.061	332.198

Teléfono de información institucional (CALL-CENTER)

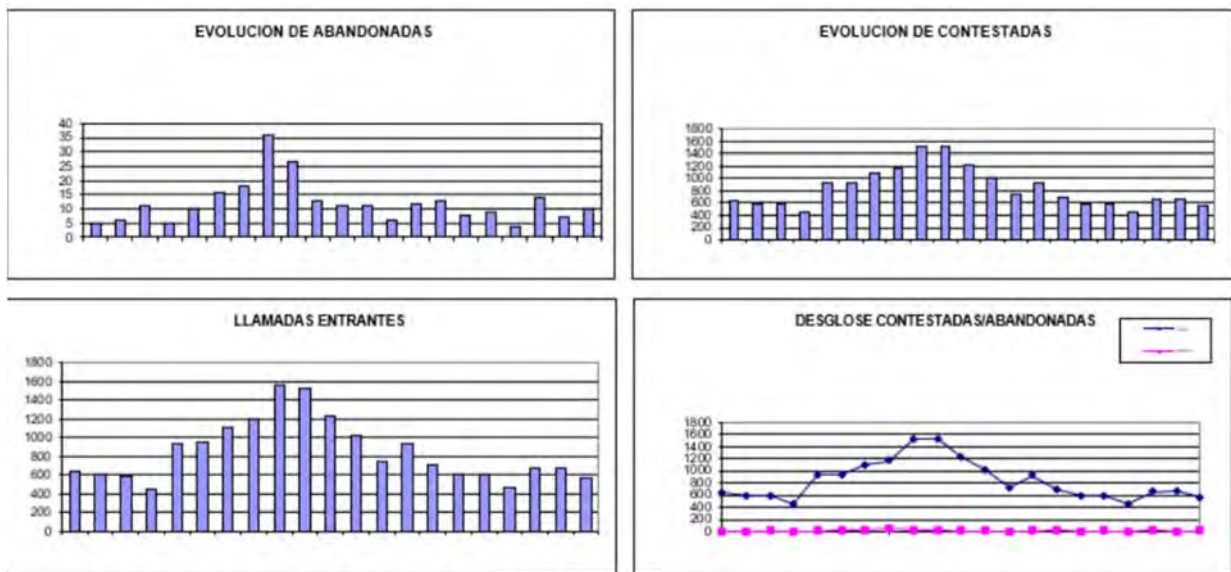
El teléfono 901109899, es un servicio de atención telefónica y del buzón del Imserso.

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

Durante el año 2019, se atendieron a través del CALL-CENTER, incluyendo el Canal Auditivo, 259.137 llamadas telefónicas, además de contestar a 73.061 correos electrónicos.

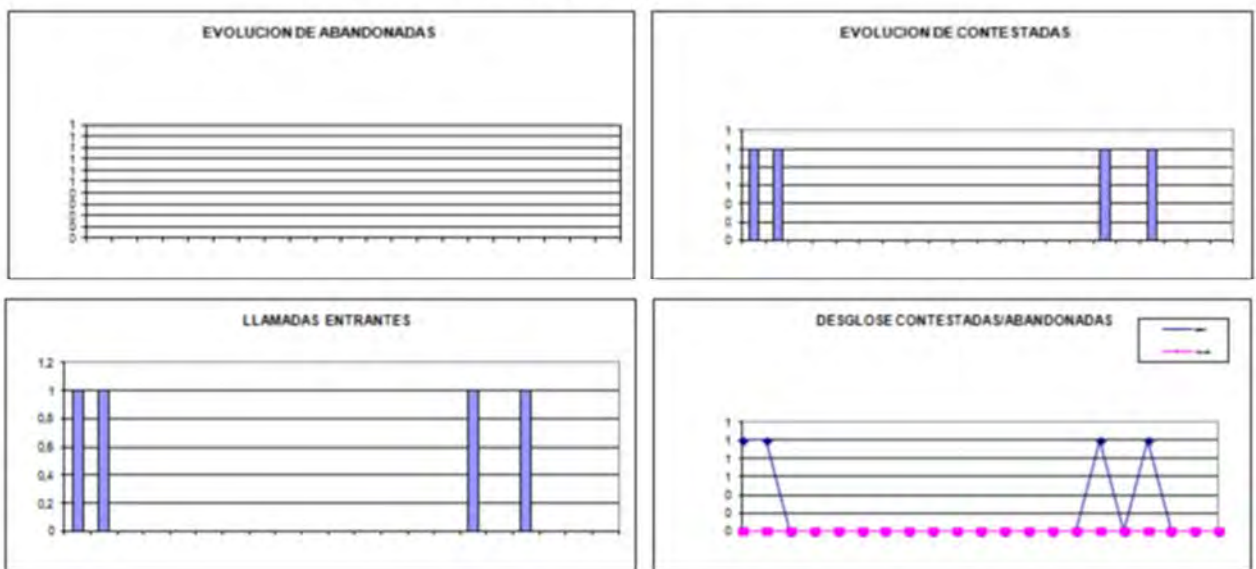
LLAMADAS CALL-CENTER 2019					
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS		ABANDONADAS	
	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %	NÚMERO	ABANDONADS %
Enero	18.398	18.138		260	
Febrero	12.540	12.368		172	
Marzo	13.205	13.018		187	
Abril	15.460	15.249		211	
Mayo	16.397	16.261		136	
Junio	24.804	24.653		151	
Julio	28.433	28.147		286	
Agosto	14.390	14.126		264	
Septiembre	29.693	28.681		1.012	
Octubre	74.013	73.027		986	
Noviembre	8.212	8.162		50	
Diciembre	7.300	7.267		33	
TOTAL	262.845	259.097	98,57 %	3.748	1,43 %

ANÁLISIS GRÁFICO EVOLUCIÓN DE LLAMADAS



CANAL AUDITIVO / CALL-CENTER 2019					
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS		ABANDONADAS	
	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %	NÚMERO	ABANDONADS %
Enero	3	3			
Febrero	5	5			
Marzo	1	1			
Abril	10	10			
Mayo	12	12			
Junio	5	5			
Julio	1	1			
Agosto	4	4			
Septiembre	1	1			
Octubre	5	5			
Noviembre	1	1			
Diciembre	2	2			
TOTAL	40	40	100 %	0	0

ANÁLISIS GRÁFICO EVOLUCIÓN DE LLAMADAS



LLAMADAS CALL-CENTER 2019		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
	172.163	66,46
Programa de Termalismo	74.410	28,72
Prestaciones, Subvenciones y PNC'S	1.089	0,42
Autonomía Personal y Dependencia	1.071	0,41
Centros y Direccionadas	7.014	2,70
Otros	3.350	1,29
TOTAL	259.097	100 %

LLAMADAS CALL-CENTER POR CC.AA. 2019		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	20.146	7,78%
ARAGÓN	5.717	2,21%
ASTURIAS	4.750	1,83%
BALEARES	2.372	0,92%
CANARIAS	5.355	2,07%
CANTABRIA	2.359	0,91%
CASTILLA - LA MANCHA	4.479	1,73%
CASTILLA Y LEÓN	8.089	3,12%
CATALUÑA	27.605	10,65%
COMUNIDAD VALENCIANA	11.859	4,58%
EXTREMADURA	3.053	1,18%
GALICIA	10.768	4,16%
LA RIOJA	1.392	0,54%
MADRID	25.952	10,02%
NAVARRA	2.704	1,04%
PAÍS VASCO	10.526	4,06%
MURCIA	2.112	0,82%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	120	0,05%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	109.739	42,35%
TOTAL	259.097	100%

CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2019

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	6.594	6.594
Febrero	4.283	4.283
Marzo	4.760	4.760
Abril	6.272	6.272
Mayo	5.375	5.375
Junio	7.209	6.594
Julio	6.829	6.829
Agosto	4.445	4.445
Septiembre	8.162	8.162
Octubre	13.371	13.371
Noviembre	3.049	3.049
Diciembre	2.712	2.712
TOTAL	73.061	73.061

BUZON-CENTER 2019		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	38.775	53,08
Programa de Termalismo	20.985	28,73
Prestaciones, subvenciones y PNC	187	0,25
Autonomía Personal y Dependencia	129	0,17
Centros y Direccionadas	9.588	13,12
Otros	3.397	4,65
TOTAL	73.061	100%

INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO POR CC.AA. 2019		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	8.039	11,00%
ARAGÓN	1.066	1,46%
ASTURIAS	571	0,78%
BALEARES	551	0,75%
CANARIAS	1.067	1,46%
CANTABRIA	393	0,54%
CASTILLA - LA MANCHA	991	1,36%
CASTILLA Y LEÓN	1.937	2,65%
CATALUÑA	9.364	12,82%
COMUNIDAD VALENCIANA	4.745	6,49%
EXTREMADURA	630	0,86%
GALICIA	1.648	2,26%
LA RIOJA	517	0,71%
MADRID	18.157	24,85%
NAVARRA	472	0,65%
PAÍS VASCO	2.464	3,37%
MURCIA	309	0,42%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	20.140	27,57%
TOTAL	73.061	73.061

RELACIÓN DE PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO DURANTE LA ANUALIDAD 2019

MENSUALIDADES	Nº DE AGENTES
ENERO	35
FEBRERO	35
MARZO	35
ABRIL	35
MAYO	35
JUNIO	35
JULIO	35
AGOSTO	35
SEPTIEMBRE	35
OCTUBRE	35
NOVIEMBRE	35
DICIEMBRE	35

OTRAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN 2019	TOTAL ANUALIDAD
Quejas y Sugerencias	3
Portal de la Transparencia	28
TOTAL	31

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet viene ofreciendo la actual Plataforma Web del Imserso (PWI) abarcó en 2019 un total de **27 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, a seis Centros de Referencia Estatal, a la de los cinco Centros de Atención a personas con discapacidad física (CAMF), a seis Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF), a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec), a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en el Estado español, al Sistema de Información de Productos de Apoyo (SIPA), a las revistas «Autonomía Personal» y «60 y más», y al *mini site* de soporte del Foro de Centros de Información en Productos de Apoyo (Iproa), así como a los «Espacios Colaborativos» y a la Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI).

A parte de las actuaciones que de forma permanente tienen como finalidad la actualización de contenidos de todos los sitios que integran la plataforma web corporativa, la implementación de nuevas funcionalidades y especialmente las mejoras en materia de accesibilidad, usabilidad y diseño, en 2019 destacan los siguientes hitos:

1. En línea con el compromiso del Imserso por garantizar el derecho a la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos para aquellos programas y prestaciones que le competen, **el 14 de marzo de 2019 entró en producción la nueva versión de la Sede Electrónica del Imserso**, la tercera desde 2010.

La nueva Sede supone un significativo punto de inflexión técnico y funcional con la situación preexistente. Renovada en su integridad, sustentada en una arquitectura propia alineada con la desarrollada por el Instituto, más accesible y usable y con un diseño web especialmente adaptado a dispositivos móviles, la nueva versión está especialmente enfocada a ofrecer un servicio público de calidad a la ciudadanía en sus gestiones y trámites con el Imserso a través de Internet.

La consolidación y desarrollo de la nueva Sede Electrónica del Imserso, con la incorporación de nuevos procedimientos administrativos y de servicios electrónicos asociados, por ejemplo, a la renovación de datos de las personas ya acreditadas interesadas en participar del programa de turismo del Imserso para la temporada 2019-2020, o en el de Termalismo para 2020, han supuesto tanto una sensible mejora en la atención prestada por el Imserso a la ciudadanía a través de sus medios electrónicos, como una importante reducción de cargas administrativas.

2. El **1 de enero de 2019 quedó integrado el site de «Espacio Mayores» en la página web del Instituto**, en aras tanto a potenciar la presencia en Internet de la página del propio Imserso, como a reducir la excesiva segmentación de informaciones y contenidos web que gestiona el Imserso; como consecuencia de esta integración, la práctica totalidad de los contenidos preexistentes en «Espacio Mayores» se incluyeron en un nuevo apartado de la propia web del Imserso denominado precisamente «Espacio Mayores» y que redenomina al preexistente «Personas Mayores».

3. A finales de mayo se habilitó en la página web del Ceapat el **nuevo Sistema de Información de Productos de Apoyo (SIPA)**, servicio público gestionado por el Ceapat cuya misión es facilitar el acceso a la información sobre los productos de apoyo existentes en España; este sistema sustituirá al Catálogo de Productos de Apoyo, aunque por el momento convivirán las dos bases de datos. El nuevo sistema ofrece una presentación más amigable y dispone de funcionalidades de búsqueda mejoradas, si bien desde el Imserso y el Ceapat se continúa trabajando en la implementación de nuevas prestaciones de servicio; ha de advertirse que por razones técnicas y operativas no se dispondrá de información detallada de registro y uso del SIPA hasta 2020.
4. En colaboración con la Subdirección General de Gestión se ha avanzado a lo largo de 2019 en la **construcción de los sitios web de soporte de los tres nuevos Centros de Referencia Estatal del Imserso en Langreo, León y Soria**, cuya publicación está prevista que se realice en el primer trimestre de 2020.

Tráfico y uso de la PWI en 2019

Para el conjunto de la PWI se han registrado durante 2019 un total de **5.211.299 visitas/sesiones** a los distintos *sites* que la conforman, **un 18,77% más que en 2018**, disponiéndose cerca de **24 millones de páginas, un 26,78% más que en similar período del año anterior**.

En los cuadros siguientes se detalla por orden de prelación el porcentaje que en el conjunto de la PWI tienen visitas y páginas vistas en los distintos sitios web, así como la variación habida en relación con 2018.

Sitio web	Visitas/sesiones año 2019			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2018	
Imserso	3.156.042	60,56	2.702.688	16,77
Sede Electrónica	994.962	19,09	525.884	89,20
Plataforma Teleformación	367.309	7,05	300.392	22,28
CRE Alzheimer	221.714	4,25	291.769	-24,01
Espacios Colaborativos	121.149	2,32	60.820	99,19
Ceapat	107.008	2,05	101.048	5,90
Ceadac	37.716	0,72	39.737	-5,09
CAMF ¹	37.018	0,71	21.034	75,99
CRMF ²	35.336	0,68	30.746	14,93
CRE Enf. Raras	33.436	0,64	28.819	16,02
60 y más	28.001	0,54	23.579	18,75
Autonomía Personal	19.997	0,38	17.877	11,86
Ciudades Amigables	18.271	0,35	14.041	30,13
CRE Disc.-Dep.	15.492	0,30	15.174	2,10
Creap	13.123	0,25	13.461	-2,51
Foro iProA	2.412	0,05	1.808	33,41
Riicotec	2.313	0,04	1.250	85,04
Portal de la Dependencia ³	-	-	159.278	-
Espacio Mayores ³	-	-	37.256	-
Buenas Prácticas en SS ³	-	-	1.240	-
TOTAL PWI	5.211.299	100,00	4.387.901	18,77

Sitio web	Páginas vistas año 2019			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2018	
Imserso	11.711.409	48,96	10.289.685	13,82
Sede Electrónica	5.090.499	21,28	1.678.073	203,35
Plataforma Teleformación	4.820.995	1,52	4.007.725	20,29
CRE Alzheimer	815.287	0,52	1.032.231	-21,02
Espacios Colaborativos	441.464	0,18	277.967	58,82
Ceapat	362.834	3,41	365.040	-0,60
Ceadac	124.402	0,39	141.725	-12,22
CRMF ²	111.469	0,20	112.412	-0,84
CRE Enf. Raras	92.511	0,29	87.264	6,01
60 y más	76.218	0,47	65.415	16,51
CAMF ¹	69.292	0,02	59.482	16,49
Ciudades Amigables	64.853	0,17	50.850	27,54
Creap	46.792	0,27	53.872	-13,14
CRE Disc.-Dep.	42.957	0,32	44.876	-4,28
Autonomía Personal	41.615	0,02	43.877	-5,16
Foro iProA	4.490	1,85	4.136	8,56
Riicotec	4.462	20,15	4.033	10,64
Portal de la Dependencia ³	-	-	457.338	-
Espacio Mayores ³	-	-	88.770	-
Buenas Prácticas en SS ³	-	-	3.161	-
TOTAL PWI	23.921.549	100,00	18.867.932	26,78

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.

³ Este sitio dejó de estar operativo en 2018, integrándose sus contenidos en la página web del Imserso.

En relación con 2018, la matriz de **la página web del Instituto**, en www.imserso.es, **ha visto incrementada todos sus registros** -número de visitas (16,77%) y páginas vistas (13,82%)-, manteniendo su peso preponderante dentro de la PWI, con el 60,56%, un punto menos que en el año anterior.

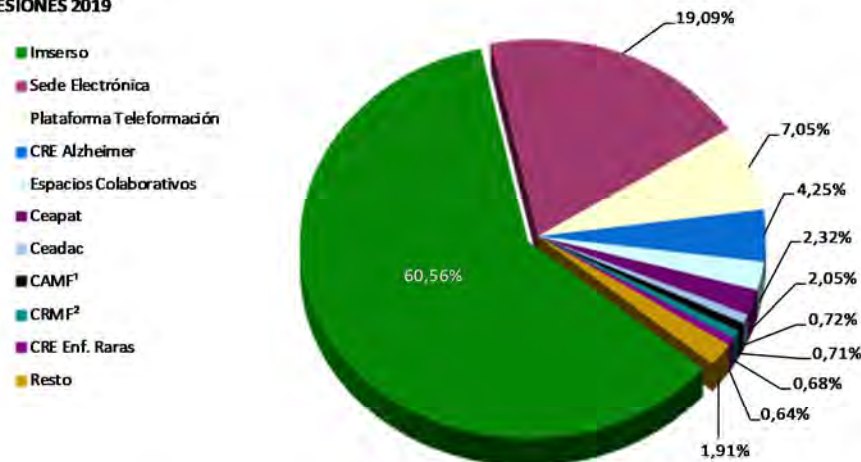
Si bien se analizará en detalle más adelante, es de resaltar el **significativo incremento experimentado por la Sede Electrónica del Imserso**, estrechamente asociado a la servicios electrónicos habilitados con la puesta en funcionamiento de su nueva versión en marzo de 2019 y su repercusión en facilitar de forma cómoda y segura a sus personas usuarias la presentación telemática de solicitudes, en particular las de participación en las convocatorias de turismo y termalismo del Imserso 2019-2020; en este sentido se han alcanzado en el año **casi 1.000.000 de visitas (un 89,20% más que en 2018) y más de 5 millones de páginas vistas** que suponen un **incremento del 203,35% con respecto al año anterior**.

Son también destacables cualitativamente los incrementos experimentados en el número de visitas por Espacios Colaborativos (99,19%), el conjunto de las web de los CAMF (75,99%), Ciudades Amigables (30,13%) y la Plataforma de Teleformación (22,28%); por contra los sitios correspondientes al CRE Alzheimer, Ceadac y Creap ocupan los peores resultados.

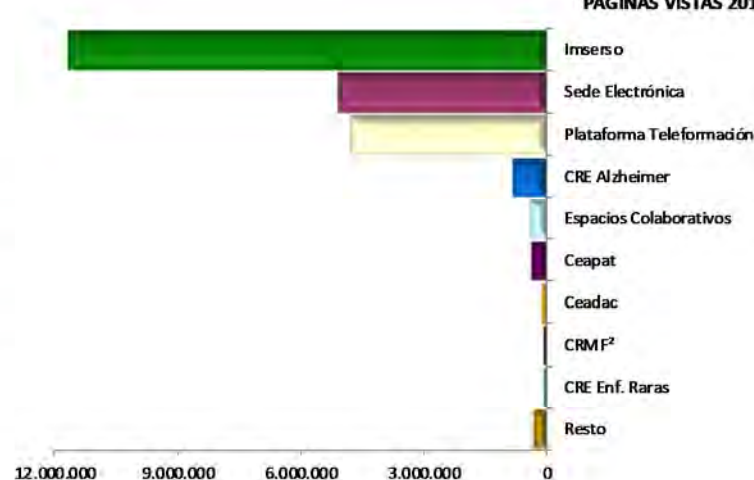
RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2019

	Imserso	Sede Electr.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	Creap	CAMF ¹	CRMF ²	Riicotec	Foro iProA	Ciudades Amigs.	60 y Más	RAP	Espacios Colabora.	Teleform.	TOTALES
Sesiones	3.56.042	994.962	107.008	37.716	15.492	221.714	33.436	13.123	37.018	35.336	2.313	2.412	18.271	28.001	19.997	12.149	367.309	5.211.299
Usuarios	1654.953	603.453	80.128	26.146	11.251	109.683	22.920	9.973	31.920	28.001	2.074	1.806	12.470	25.018	16.640	99.999	84.649	2.821.084
Páginas vistas	11.711.409	5.090.499	362.834	124.402	42.957	815.287	92.511	46.792	69.292	111.469	4.462	4.490	64.853	76.218	41.615	441.464	4.820.995	23.921.549
Páginas/sesión	3,71	5,12	3,39	3,30	2,77	3,68	2,77	3,57	1,87	3,15	1,93	1,86	3,55	2,72	2,08	3,64	13,13	4,59
Duración sesión	0.03.33	0.05.05	0.02.47	0.02.14	0.01.56	0.02.43	0.02.04	0.02.18	0.01.08	0.01.50	0.01.01	0.01.11	0.03.07	0.01.23	0.01.08	0.01.17	0.11.27	0.02.43
% de rebote	45,00	36,31	49,22	52,17	63,78	48,32	63,17	57,37	73,70	61,51	83,35	76,03	51,38	61,17	74,05	24,21	21,94	55,45
% nuevas sesiones	52,09	59,96	73,13	67,47	72,06	46,94	67,44	74,30	83,25	78,59	89,19	82,27	67,24	88,99	82,83	76,83	21,39	69,65
Secc. más visitada	Turismo Imserso	Precedos.	Catálogo PA	Daño Cerebral	Contacte	Teleforma.	Jornadas Congresos	Equipo profes.	El Centro	El Centro	Dtor. vocalias	Miembros	Red Ciudades E	La Revista	La Revista	Blog CREA	Registro usuarios	Turismo Imserso

SESIONES 2019



PÁGINAS VISTAS 2019



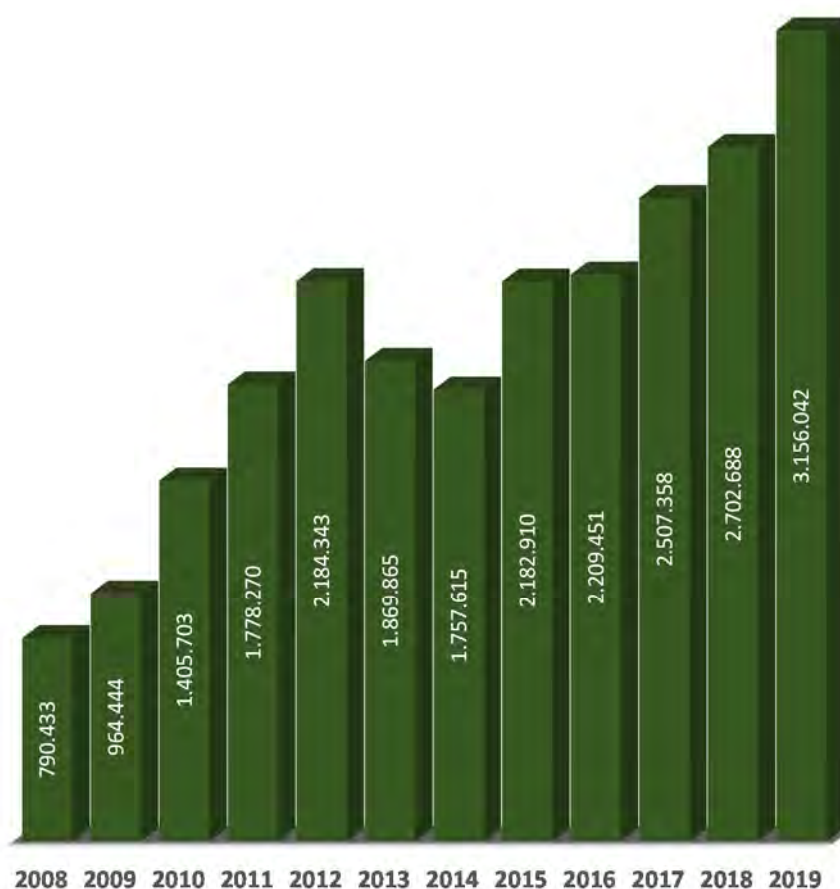
FUENTE: Google Analytics

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



Con un peso preponderante del 60,56% en el conjunto de sitios que conforman la PWI, la web del Imserso ha registrado en 2019 un total de **3.156.042 sesiones**, un **16,77% más** que las registradas en 2018, correspondiendo a **1.654.953 personas usuarias distintas**, un **11,88% más** que en el año anterior; estos usuarios han visualizado **11.711.409 páginas**, un **13,82% más** que en el año precedente.

Sesiones mensuales: comparación 2019/2018			
Mes	2019	2018	% Δ
Enero	230.110	200.725	14,64%
Febrero	220.821	178.547	23,68%
Marzo	194.087	167.429	15,92%
Abril	175.776	160.245	9,69%
Mayo	202.923	279.811	-27,48%
Junio	260.537	187.131	39,23%
Julio	210.190	152.048	38,24%
Agosto	181.285	160.596	12,88%
Septiembre	356.340	655.830	-45,67%
Octubre	775.594	233.632	231,97%
Noviembre	174.209	180.903	-3,70%
Diciembre	174.170	145.791	19,47%
Total	3.156.042	2.702.688	16,77%

Junio/julio, así como septiembre/octubre son los meses del año con mayor número de sesiones/visitas al coincidir con los plazos de presentación de solicitudes y de comercialización de los destinos del programa de Turismo del Imserso, respectivamente.

En 2018 la **media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imserso ha alcanzado las 8.647, 1.242 más que en 2018**, concentrándose entre el lunes y el viernes las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana.

El promedio de páginas vistas por cada persona usuaria de la web está próximo a las 4, con una permanencia en el sitio de algo más de 3 minutos y medio, y con un 52,09% de sesiones nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un porcentaje de rebote del 45,00%, superior en algo más de 1 punto sobre el registrado en 2018, y en todo caso moderado para este tipo de webs.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 96,46% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de EE.UU. con un 0,83%; la versión idiomática empleada predominantemente por la persona usuaria es la castellana con el 93,46%, seguida por la catalana con el 3,27%.

El acceso a los contenidos de la web del Imserso desde dispositivos móviles es del 47,62%, 2 puntos más que en 2018, siendo muy poco significativo el número de visitas iniciadas a través de referencia de red social, 38.938, tan solo el 1,23% del total.

En relación con los apartados en los que se estructura la web, se mantienen como más visitados en 2019 los correspondientes a Turismo, Termalismo, Envejecimiento Activo, Procesos Selectivos, Espacio Mayores, Autonomía Personal y Dependencia, Prestaciones y Subvenciones, Motor de búsqueda y Contacte.

Entre los contenidos más demandados se destacan los siguientes:

- En primer lugar y de forma abrumadora los relativos a los programas de Turismo y Termalismo del Imserso.
- El seguimiento por las personas interesadas de los procesos selectivos asociados a las Ofertas de Empleo Público 2016 y 2017, que se han venido desarrollado a lo largo de todo 2019.
- 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 Imserso y de turismo y termalismo para personas con discapacidad.
- La demanda de información por los centros dependientes del Imserso, en concreto, los 6 Centros de Referencia Estatal en funcionamiento, los 5 CAMF y la de los 6 CRMF; en su conjunto suponen cerca 500.000 visitas y más de 1.665.000 páginas dispuestas.
- Información estadística relacionada con la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia o con la evolución de la gestión, nómina y perfil de los pensionistas no contributivos y de los beneficiarios de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.

Sede Electrónica del Imserso

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

En línea con el compromiso del Imsero por garantizar el derecho a la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos en las materias que le competen, como ya se ha comentado en marzo de 2019 se puso en servicio **la nueva Sede Electrónica del Instituto** -la tercera desde 2010-, que ha supuesto un **punto de inflexión técnico y funcional con la situación preexistente**.

Renovada en su integridad, sustentada en una arquitectura propia alineada con la desarrollada por el Instituto, más accesible y usable y con un diseño web especialmente adaptado a dispositivos móviles, la nueva Sede está especialmente enfocada a ofrecer un servicio público de calidad a la ciudadanía en sus gestiones y trámites con el Imsero a través de Internet.

Un aspecto especialmente destacable es que se ha simplificado al máximo el sistema de autenticación y firma, al adoptarse **Cl@ve como único sistema de identificación y firma electrónica** de nuestras potenciales personas usuarias, y habida cuenta de la versatilidad conocida de Cl@ve a la hora de emplearse en dispositivos móviles.

Por otra parte y en relación con los procedimientos de alto impacto como los de turismo y termalismo del Imsero, la nueva Sede ha traído consigo una importante reducción de cargas administrativas, facilitando a las personas interesadas nuevos servicios electrónicos, pues además de solicitar su participación en estos programas, pueden consultar o modificar sus datos, cambiar destinos y períodos de disfrute, así como la renovación *online* de datos para aquellas que en la anterior temporada estaban acreditadas o la descarga de la acreditación para poder viajar, entre otros.

Con un peso del **19,09% en el conjunto de sitios que conforman la PWI**, la Sede Electrónica del Imsero ha registrado en 2019 un total de **994.962 sesiones, un 89,20% más** que las registradas en 2018, correspondiendo a 603.453 personas usuarias distintas, un 93,23% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado **5.090.499 páginas, un 203,35% más** que en el año precedente.

En 2019 la **media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 2.726**, 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, casi el 99,00% corresponde a aquellos/as que operan con él lo hacen desde algún punto del territorio español.

Desde la Sede se han dispuesto de media casi **5,12 páginas por visita**, con un promedio de **tiempo en el sitio de poco más de 5 minutos** y con un 59,96% de nuevas sesiones.

A 31 de diciembre de 2019, los **27 procedimientos administrativos** del Imsero dispuestos en su Sede -entre los que se encuentran los tres responsabilidades del Instituto determinados como de alto impacto por el Gobierno de España, en concreto, Turismo y Termalismo a nivel estatal, y Dependencia, circunscrito a las ciudades de Ceuta y Melilla-, han alcanzado las **206.108 solicitudes iniciadas electrónicamente -un 43,86% más que en 2018-**, suponiendo casi el 20,00% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en el año para todo el Instituto.

Presencia del Imsero en redes sociales

A finales de 2019 un total de 20 unidades y centros del Imsero disponían de presencia con diversos grados de actividad en una o varias redes sociales, contabilizándose un total de 58 perfiles, de los que 48, el 82,75%, lo eran en las tres redes sociales predominantes, en concreto Twitter (21), Facebook (14) y YouTube (13); el resto se repartían en Flickr (3), Issuu (2) y con 1 en Tumblr, Pinterest, LinkedIn, Thingiverse e Instagram.

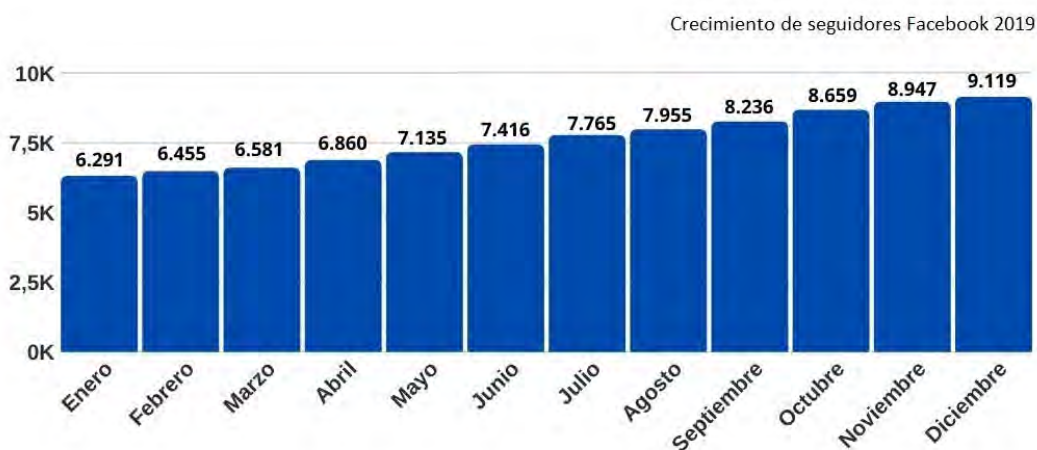
De las 20 unidades y centros, 11 tenían presencia en 3 o más redes sociales y 4 la tenían en al menos 2 redes sociales. La presencia más activa en redes se focaliza en los 6 Centros de Referencia Estatal del Imsero, la propia dirección general del Instituto y la significativa actividad de los CRMF de Albacete y San

Fernando, del CPAP Bergondo y de Ciudades Amigables; por contra la menor presencia se correspondía con la de los CAMF -limitada de forma testimonial a los de Guadalajara y Leganés- y el resto de CRMF.

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

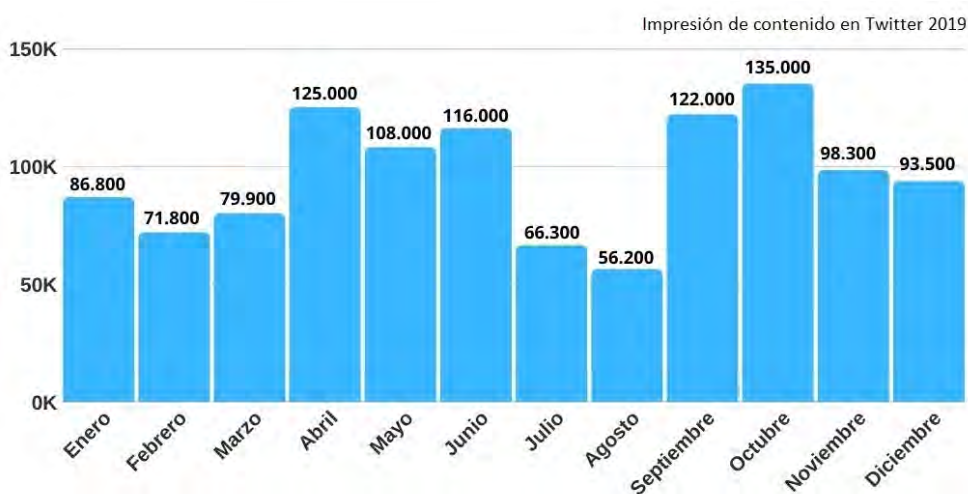
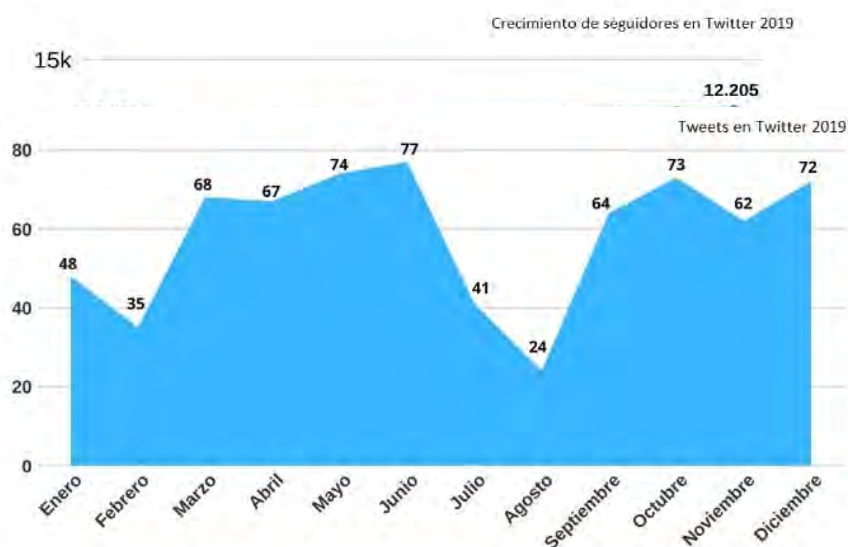
Facebook:

- 9.119 seguidores, un 45% más que en diciembre de 2018, de las que el 75% son seguidoras.
- 8.461 seguidores proceden de España, de los que 974 lo hacen desde la Comunidad de Madrid.
- Se publicaron un total de 682 entradas.
- Alcance de las publicaciones: el número de personas únicas que vieron el contenido de la página fue de 659.225.
- Visitas a la página: el número de personas que vieron la página, con o sin una sesión iniciada en Facebook, alcanzó las 36.428.



Twitter:

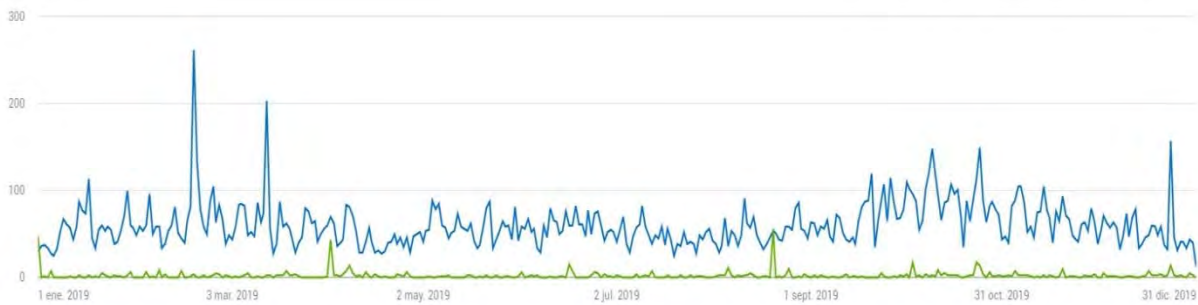
- 12.205 seguidores, un 14,30% más que en 2018.
- Se han registrado un total de 60.086 visitas al perfil, un 38,3% más que en el año anterior.
- Se publicaron un total de 705 tuits.
- Los tuits alcanzaron un total de 1.158.000 impresiones.



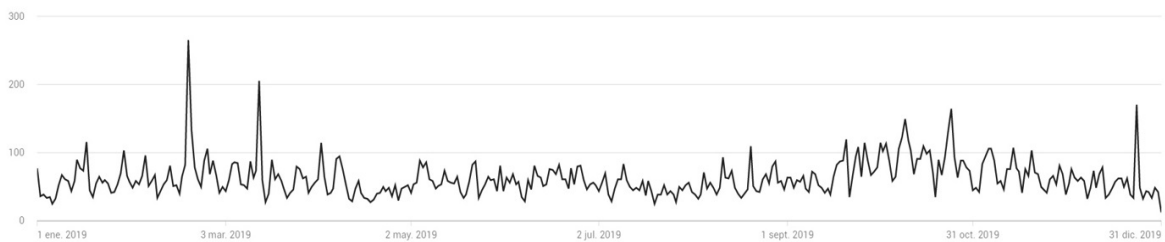
YouTube:

- El número total de visualizaciones ha sido de 22.842, un 12,64% menos que en 2018.
- El número de suscriptores al canal ha alcanzado los 760, un 64,6% más que en 2018, de los que el 92,10% son mujeres.
- Las impresiones –miniaturas de los videos del canal mostrados en YouTube-, ha alcanzado las 178.694, con un % de clics sobre ellas del 4,5%.
- Con el 20,20% del total, el vídeo más visualizado en 2019 ha sido «Volver a vivir. Un documental hecho por personas afectadas de daño cerebral», si bien el que más impresiones ha registrado, con 31.353, fue el de «El devenir del Imsero a través de alguno de sus protagonistas».

Estado de afiliación Youtube 2019



Visualizaciones de vídeo 2019



11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

EXPLOTACIÓN:

- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos: altas realizados 332.
- Gestión de Portafirmas: altas de usuarios realizadas 155.
- Gestión oficina de registro de cl@ve.
- Estudio para su posterior puesta en marcha de la plataforma INSIDE (Generación de Expedientes Electrónicos). Administración plataforma de intermediación y solicitud de nuevos servicios.
- Grabación:
 - Programas de Termalismo: 435 solicitudes.
 - Vacaciones de Discapacitados: 9.385 solicitudes.
 - Mantenimiento base de datos de hoteles de vacaciones Discapacitados.
- Mantenimiento Pensiones no Contributivas:

Totales Anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios de Ceuta	Beneficiarios de Melilla
Generación de Nominas Anuales.	24.977	32.027
Generación de Nomina No Abonables	29	35
Generación de Nominas de Alquiler Anuales.	86	205
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	759	815
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en el RPSP.	2.049	2.667
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos de Justicia e INE.	75	91
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas.	25.456	33.129
Declaración Anual, generación de cartas.		
Declaraciones Individuales	2.049	2.667
Jubilación	705	713
Invalidez	961	1.134
Invalidez con Complemento 50%	183	301
Jubilación derivada de invalidez	179	465
Jubilación derivada de invalidez con complemento	21	54

Totales Nacionales	Beneficiarios Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	454.283
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	16.415
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones.	836.547
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	7.524
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	50.132
Generación del Modelo 190 de Declaración Informativa de IRPF para Agencia Tributaria (Toda España excepto país Vasco y Navarra)	480.426

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

- Gestión de prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad:
 - Generación de nómina: media mensual 5.829.
 - Actualización de datos.
 - Envío ficheros de pagos a entidades bancarias y recepción de modificaciones de cuentas e impagados.
 - Comunicación a la tesorería general de la seguridad social de los impagados.
 - Generación del Modelo 190 del IRPF anual: 6.535 percepciones con un total de 12.221.808,54€.

- Generación del modelo 990 todos los meses: comunicación de discapacitados de Ceuta y Melilla a la agencia tributaria, media anual: Ceuta 8.652 y Melilla 10.746.
- Gestión Aplicación Turismo (Hermes) y Termalismo:
 - Preparación aplicación para la nueva temporada.
 - Generación de Remesas de Modificaciones y Cartas: 2.473.596 Cartas Generadas para su posterior impresión en el Centro de Impresión y Ensobrado de la Agencia Tributaria.
 - Carga ficheros de facturas y listados procesados de viajes facturados: 35 (3 Temporada 2019-2020 y 32 Temporada 2018-2019) ficheros anuales.
 - Carga Bonos e Imágenes: 904.605 bonos e imágenes (de la temporada 2018-2019).
 - Carga de solicitudes de Turismo de la Sede Electrónica: 35.193 anuales.
 - Carga solicitudes de turismo de la empresa de grabación: 16.467 solicitudes.
 - Carga de solicitudes de Termalismo: 74.536 Solicitudes.
 - Generación de Cartas Adjudicación 2019: 77.012 Cartas.
 - Generación de Cartas Lista de Espera y sin derecho: 38.462.
 - Generación de Cartas en el 2019 para la solicitud del Año 2020: 211.606.
 - Carga de ficheros de Postcuras (Informe Tratamientos Médicos): 37.890 registros.
- Mantenimiento de aplicaciones:
 - Intranet, sede electrónica y web corporativa.
 - Registro (INVESICRES) y apertura de libros anuales.
 - Embla (gestión de expedientes de contratación) y carga del presupuesto.
 - Listín Telefónico.
 - Explotación de la información de datos corporativos a través de la herramienta Webfocus.
- Puesta e implantación de la aplicación PORTAFIRMAS (El Portafirmas General del Estado o Portafirmas Electrónico):
 - Actualización de toda infraestructura del organismo en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
 - Creación de las sedes de portafirmas para los distintos centros.
 - Alta de usuarios administradores para las sedes de los centros.
 - Alta de usuarios de SS.CC u centros
 - Cursos de formación para el personal.
 - Puesta en marcha e implantación.
- Puesta e implantación de la aplicación GEISER (Gestión Integral de Servicios de Registro):
 - Actualización de toda infraestructura del organismo en el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3).
 - Creación de toda la infraestructura del organismo incluyendo DD.TT y centros dentro de la aplicación GEISER.
 - Creación también de órganos internos dentro GEISER para registro interno.
 - Alta de usuarios gestores en los Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros.
 - Cursos de formación para el personal.
 - Puesta en marcha e implantación.

SISTEMAS:

- Mantenimiento CPD.
- Administración y monitorización:
 - Sistemas operativos: Solaris, Red Hat, Centos.
 - Bases de datos INGRES, ORACLE, POSTGRES, MYSQL.
 - Servidores de páginas: Apache, Nginx.
 - Servidores de aplicación: Jboss, Wildfly, Tomcat, Websphere.
 - Cabinas de almacenamiento SAN, NAS.
 - Servidor de Backup.
 - Servidor Editran.
 - Instalación y actualización de certificados electrónicos.
- Pase a producción de Pentaho server.
- Instalación y puesta en marcha de servidores de Backup Avamar.
- Backup de los Centros del Imsero con Avamar
- Backup de Vm Vcenter y clientes con Avamar.
- Configurar Backup para rman con Networker 9.
- Reestructuración de Librerías de Backup.
- Migración de la BD Oracle Sede Electrónica (Solaris a Linux).
- Instalación y configuración de equipos UnityH en Centro de Respaldo.
- Migración de recursos cifs/nfs de VNX a los equipos UnityH.
- Reestructuración y configuración de equipos en Centro de Respaldo.
- Subida de versión 10 de vm en Vcenter.
- Limpieza de fiber channel de los switch del Centro de Respaldo.
- Reinstalación de todo el equipo T4 Oracle-Solaris.
- Creación de entorno preproducción Oracle en equipo T4.
- Modificación de datasources para conectar con las nuevas Bases de Datos Oracle en preproducción.
- Puesta en marcha nueva versión de Elasticsearch para los entornos de preproducción y producción.
- Migración a Postgres 10 de las aplicaciones anticipos, Inventario, Inmovilizado, concurso turismo, hades, pagos.
- Subida de versiones Java.

TRAMITACIÓN EXPEDIENTES:

- Tramitación de facturas de los expedientes en curso: 84.
- Tramitación de nuevos expedientes: 71.

SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO**VACACIONES**

- Hermes (Turismo para Mayores):
 - Actualización del proceso de eliminación de solicitudes no renovadas.
 - Corrección de errores en relación al servicio de Notifica.
 - Resolución de incidencias.
 - Adaptaciones para integración/conexión con la Sede Electrónica.
 - Control del webservice de renovación dentro del Plazo.

- Mejora en el proceso de carga de españoles residentes en el extranjero para que no se detenga en caso de duplicidades.
 - Añadir criterios nuevos de búsqueda en la consulta de españoles residentes en el extranjero.
 - Mejorar la salida del log de eventos y servicios web.
 - Mejorar la respuesta de Hermes a la búsqueda de una referencia de renovación para un NIF.
 - Soporte a usuarios de Turismo.
 - Modificación del proceso de carga de personas extranjeras para que prosiga su ejecución ante determinados eventos contemplados.
 - Se añaden nuevos campos en el formulario de solicitud, relativos a la persona solicitante, entre ellos “autosuficiente” y otros relativos a su condición de pensionista y/o discapacitado.
 - Se añaden nuevos campos en el formulario de solicitud, relativos al cónyuge de la persona solicitante.
 - Tras la actualización del proceso de Eliminación de Solicitudes no renovadas, Se elimina del menú la posibilidad de eliminar solicitudes no renovadas.
 - Corrección de errores sobre la zona horaria del servidor en relación con la Sede electrónica.
 - Se habilita la posibilidad de imprimir la solicitud con y sin historial.
 - Revisión de los web services de renovación de solicitud.
 - Soporte a personas usuarias de Turismo.
 - Diversas correcciones de formato en algunos campos, para las solicitudes que vienen de la Sede Electrónica.
 - Diversas correcciones en el proceso de carga de solicitudes de empresa.
 - Cruce entre solicitudes de esta temporada y fallecidos usando también la fecha de nacimiento. No marcar como fallecidos los de temporadas anteriores.
 - Carta de Renovación, nuevos campos: hijo/a, familia numerosa, domicilio notificación y vinculado.
 - Corrección diversos contadores en el proceso de carga del INSS.
 - Inclusión en baremación de los puntos por reconocimiento de la discapacidad.
 - Mejora del proceso de localización de duplicados.
 - Revisión de remesas de cartas de acreditación por lotes.
 - Revisión de la validación de altas de municipios concertados y provincias.
 - Adaptación de las cartas de acreditación a la nueva temporada.
 - Corrección de errores en remesa de cartas. Mejoras en el proceso de acreditación.
 - Mejoras en las remesas por lotes.
 - Listado de Municipios, inclusión de si la solicitud tiene descuento.
 - Ficheros de Remesas, inclusión de campo derecho descuento.
 - Corrección errores cartas F-1ª-FF, F2-FF, F4-FF.
 - Diversas adaptaciones y mejoras en la conexión con la Sede Electrónica.
 - Modificación y pruebas de los programas de carga de facturas para contemplar descuentos por bajos ingresos.
- Termalismo:
- Arreglo de diversas incidencias, listados, informes, altas usuarios.
 - Revisión Primer fichero de solicitudes e imágenes.
 - Corrección de funcionalidad de encuestas para poder grabar de años anteriores.
 - Soporte a la Explotación del proceso de cambio de año y de convocatoria.
 - Se corrige para que no salgan fallecidos en las cartas para el año siguiente.
 - Corrección para que permita introducir directamente los presupuestos y gastos de desplazamiento en las propuestas de gasto anuales.
 - Preparación del entorno de pre para su uso en la visita de un Balneario.
 - Inicio de la adaptación del cliente de Termalismo para la versión nueva de Notifica.
 - Mejora de pantalla de edición de usuarios.
 - Corrección de problemas para obtener cartas desde la Sede Electrónica.

- Diversas peticiones de la Jefa de Área para obtener listados con datos sobre expedientes en diferentes estados.
 - Nueva codificación DIR3 para FACE (Factura electrónica).
 - Ejecución de Pruebas de integración entre termalismo y la sede electrónica.
 - Arreglo del informes/listado de expedientes en lista de reserva para unas fechas dadas.
 - Revisión informe postcuras.
 - Apoyo al Área de Termalismo para preparar cartas a las personas solicitantes en lista de espera para que soliciten periodos mayores.
 - Añadir al servicio web para la Sede electrónica la comprobación de periodo abierto, y la comprobación de aplicación bloqueada y comprobación de NIF repetidos en las personas solicitantes.
 - Añadir al informe de expedientes en lista de espera, filtros por orden de salida.
 - Adaptación de Termalismo para aceptar los NIES de la Sede electrónica.
 - Actualización del cliente AXIS a la versión 2.1 (Base64) con actualización de librerías CXF.
 - Se corrige error en el informe de presupuesto de Balneario que obtenía estancias negativas.
 - Soporte y apoyo a la empresa grabadora de datos (la anterior y la nueva adjudicataria).
 - Modificar el literal de factura por el de albarán en toda la aplicación.
 - Corrección de funcionalidad que guardaba valoraciones nulas para que guarde vacíos.
 - Creación de las cuentas de usuario/a necesarios.
 - Soporte del proceso de adjudicación masiva en diversas ocasiones.
 - Diversas peticiones del Área de Termalismo para obtener listados con datos sobre expedientes en diferentes estados.
 - Revisión de solicitudes de carga de expedientes.
 - Añadir logos de diversos balnearios.
 - Soporte al Área de Explotación para la carga de solicitudes y para el cambio de primera a segunda convocatoria.
 - Cargas de expedientes de solicitudes.
 - Se añaden filtros por balneario a diversos informes para la facturación.
 - Modificaciones en la Gestión de usuarios y permisos.
 - Corrección del error que impedía determinado número de conexiones máximo.
 - Corrección de errores en el enlace con Notifica. Errores con direcciones postales extranjeras y con tareas programadas.
 - Corrección de errores en la baremación por el concepto de edad.
 - Diversas adaptaciones y mejoras en la conexión con la Sede Electrónica.
 - Subida de versión del Servidor de aplicaciones Tomcat 6.0.53.
 - Modificación de la agrupación y totales de un informe sobre plazas en balnearios.
 - Habilitar la opción de copiar precios de años anteriores en las plazas ofrecidas para el periodo actual.
 - Corrección de algunos expedientes duplicados por errores en el DNI.
 - Sustitución del informe médico por el nuevo campo grado de necesidad.
 - Corrección y ajustes en la grabación de encuestas.
 - Corrección para ampliar el plazo de presentación de solicitudes.
 - Soporte explotación proceso cambio de convocatoria.
 - Soporte usuario explotación, termalismo (actuaciones varias, informes postcura, conexión de balnearios).
- Vidi (Vacaciones Personas con discapacidad)
- Resolución de diversas incidencias relacionadas con el acceso de los/as usuarios/as.

PENSIONES

■ GPNC (Gestión Pensiones no Contributivas):

- Corrección diversos errores de Fichero Técnico.
- Cálculo de la revalorización de las pensiones.
- Revisión errores en la validación de la revalorización.
- Pruebas de simulación de revalorización, comprobación proceso pago único.
- Resolución de incidencias varias (errores en fechas de cobros Indevidos, modificaciones de propuestas, formato de ficheros, validaciones, fallecidos etc.).
- Crear proceso nomina no abonable como tarea programada.
- Corrección diversos errores tarjeta social.
- Habilitar una salida de log al proceso de generar nómina para que no salga por consola.
- Mejora en el mecanismo de simulación de nómina.
- Hacer obligatoria la fecha de nacimiento del solicitante en un alta.
- Revisar fallecimiento en RPSP y nómina de alquiler.
- Corrección de la generación de nómina de marzo por fallos en la simulación.
- Corrección consulta de históricos de nómina con retención judicial.
- Corrección diversos errores en alta por traslados.
- Resolución de incidencias varias (errores en fechas de cobros Indevidos, resoluciones desestimadas, varios cambios. grabados en el mismo mes, propuestas, etc).
- Corrección diversos errores tarjeta social cuando hay varios cambios en el mismo mes (esperando respuesta de TGSS).
- Preparación de nómina de alquiler. Revisión para prevenir posibles duplicidades.
- Elaboración de manual para aclarar el funcionamiento antes y después del 25 de cada mes.
- Corrección de algunas altas iniciales no necesarias, que provocaron algún duplicado puntual. Clave de atrasos. Cuenta bancaria errónea de un perceptor.
- Revisión de la nómina mensual para identificar duplicidades.
- Reunión para atención de la petición del Tribunal de Cuentas y estudio de los datos.
- Corrección DNI duplicados en tarjeta social.
- Soporte al Tribunal de Cuentas para responder a diversas cuestiones sobre importes de la paga extra.
- Corrección para que la aplicación permita asociar, a un mismo solicitante, dos incidencias de retención judicial en el mismo juzgado.
- Actualización de códigos bancarios tras fusiones bancarias.
- Corrección de un error que no mostraba el representante en el fichero de la nómina.
- Revisión de una nómina no abonada en Ceuta a un beneficiario. Revisión para prevenir posibles duplicidades.
- Revisión de la nómina mensual para identificar duplicidades y errores.
- Corrección de errores en el envío RPSP generado en septiembre, para dos perceptores por un código erróneo.
- Corrección de diversos errores en Tarjeta social (prestaciones y pagos en Melilla).
- Corrección errores en fichero RPSP octubre y noviembre.
- Comprobación errores de validación en la nómina de Ceuta octubre.
- Nuevo informe-resumen al solicitar traslado de expediente PNC a otra provincia.
- Corrección errores en un cobro indebido y en un atraso por alta de traslado.

■ Hades (Fallecidos)

- Generación del fichero con los datos para el INE por autonomía.

■ Pagos_PNC:

- Procesar los ficheros de pago único.

- Filtrar en la generación del modelo 190 algunos símbolos (conversión caracteres especiales).
 - Incluir más controles a la hora de generar modelo 190.
 - Revisión y monitorización de tareas programadas.
 - Revisión y monitorización de tareas programadas y procesado de ficheros.
 - Pruebas para la generación del Modelo 190.
- Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad (antes LISMI)
- Revisión y pruebas de la funcionalidad de pago único.
 - Revisión y pruebas de generación de ficheros Comunidad y nomina general.
 - Puesta en producción generación de cartas en PDF.
 - Generación de informes de Impre13_pagoUnico e impre21_pagoUnico.
 - Corrección encoding modelo 190 para AEAT.
 - Generación del listado de cartas anuales.
 - Habilitar formularios para lanzamiento de los ficheros impre13_pagoUnico e impre21_pagoUnico.
 - Modificación de los periodos de inicio para contabilizar el pago único.
 - Generar nómina y pago único en diversas ocasiones.
 - Refactorización del código de generación del certificado de renta anual.
 - Crear filtro para evitar que el mismo beneficiario tenga dos descuentos del mismo. Corrección errores al generar impre_95.
 - Consulta automática de bajas con traslado de provincia.
 - Habitar listado de últimas bajas realizadas por traslado de provincia.
 - Validar que no se realizan traslados desde País Vasco y Navarra.
 - Revisión y pruebas de generación de nómina.
 - Corrección de un error detectado en proceso de reclamación.
 - Ajustes en el histórico de personas beneficiarias que impedían su consulta en determinadas circunstancias.
 - Generación de un entorno de pre-producción.
 - Trabajos para integrar en el código de la aplicación, partes externas aisladas (en scripts).
 - Estudio para sincronizar con HADES (fallecidos) en atención de la petición del Tribunal de Cuentas y estudio de los datos
 - Corrección de la obtención de la provincia para el modelo 190 no reconocidos por AEAT.
 - El proceso de la nómina de julio se detuvo con error al no obtener una conexión. Se relanza.
 - El Tribunal de Cuentas solicita importes de paga extra de nómina de junio 2019 desglosados por provincias y si son SGIM o a SATP.
 - El proceso de la nómina de agosto se detuvo con error al no obtener una conexión. Se relanza.
 - Revisión y pruebas de generación de nómina.
 - Estudio de descuadres en los informes Impre29 e Impre17.
 - Estudio para sincronizar con HADES (fallecidos) en atención de la petición del Tribunal de Cuentas y estudio de los datos.
 - Descuadre en el informe IMPRE17.
 - Arreglo botón de cancelar en certificado renta anual.
 - Integración progresiva del script de reclamaciones en la aplicación.
 - Corrección de un error en la fecha alta de reclamación en un listado-detalle de reclamación.
- Fichero Técnico
- Análisis de la aplicación.
 - Procesamiento de los diferentes ficheros de las comunidades autónomas.
 - Configuración de listas de correo para envío de las estadísticas.
 - Implementación del gestor de e-mails.
 - Implementación de librerías necesarias y configuración del entorno.

Código SIA	Nombre trámite	Solicitudes
0025750	Residencias de Personas Mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Imserso. (No transferidas a Comunidades Autónomas)	3
2085181	Acreditación de centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla	2
0022380	Pensión no contributiva de invalidez	8
0201892	Declaración anual de ingresos del pensionista de jubilación de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	5
0025751	Subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones en el área de atención a personas mayores	11
0022670	Programa de Termalismo del Imserso	9.759
2084172	Quejas y sugerencias	175
0201891	Declaración anual de ingresos del pensionista de invalidez de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	2
0999999	Propósito general	337
0994457	Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del (SAAD)	2
2085184	Habilitación provisional de los profesionales del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en las ciudades de Ceuta y Melilla	1
0994874	Programa de Turismo del Imserso	35.193
0994795	Subvenciones para personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla	1
0025804	Centros de Recuperación para personas con discapacidad física (CRMF), del Imserso	5
0994794	Subvenciones para actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad	3
0022400	Calificación del grado de discapacidad	17
0022390	Pensión no contributiva de jubilación	7
0022370	Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica (ASPF)	1
0022680	Centro de Atención para personas con discapacidad física (CAMF), del Imserso	2

ADMINISTRACIÓN DIGITAL

■ Sede Electrónica:

- Mejoras en el Panel de alertas y en las notificaciones. Mejoras en la monitorización de procesos.
- Gestionar códigos de respuesta de Geiser.
- Revisión completa de la funcionalidad del trámite de Termalismo. Corrección de diversos errores en el alta.
- Revisión completa de la funcionalidad del trámite de Turismo. Habilitar edición, modificación, cambios de estado de solicitud, datos adicionales, validaciones, etc.

- Revisión completa de la funcionalidad del trámite de propósito General.
- Actualización de todos los datos del resto de trámites.
- Implementación de consultas a disposición de los usuarios para descarga de la solicitud.
- Control de ejecución de los procesos para evitar lanzamientos duplicados.
- Habilitar consultas a la BD de la sede hasta que Geiser esté operativo.
- Permitir guardar adjuntos en la BD y no en Geiser.
- Actualización de todos los diálogos con el usuario.
- Actualización de las plantillas con el logo actual del Imserso.
- Revisión e implementación del control de errores en todos los procesos.
- Implementación de los PDF generados como responsive e interoperables.
- Sincronización con los planificadores si un gestor no ha gestionado una solicitud.
- Pruebas diversas para el paso a producción.
- Gestión y persistencia de eventos.
- Revisión de Caché de datos estáticos.
- Puesta en Producción de la Sede electrónica en marzo y recepción de las primeras solicitudes.
- Corrección de la gestión de tablas auxiliares en relación a la Sede electrónica.
- Corrección de literales en el alta de solicitudes.
- Resolución de incidencias.
- Adaptaciones del timeout con la Sede Electrónica.
- Reorganización de menús de la aplicación.
- Mejoras en el Panel de alertas y en las notificaciones.
- Incorporación a los formularios de la Sede de los nuevos campos de Turismo relacionados con las personas solicitantes y con su cónyuge.
- Mejoras en las comunicaciones de correo.
- Corrección de diversos errores relacionados con las fechas de apertura y cierre del trámite.
- Corrección de diversos errores relacionados con los trámites que se muestran de un/a solicitante.
- Corrección de diversos errores relacionados con la descarga de documentos.
- Revisión remesas de Termalismo. Mejora de la visualización al reducir la pantalla.
- Incorporación de un nuevo campo (otros ingresos) en la solicitud de termalismo.
- Revisión completa de la funcionalidad del trámite de Termalismo y de la aplicación de Gestión.
- Mejorar la comunicación con los/as planificadores/as de termalismo cuando no esté abierto el plazo.
- Añadir opción de “envío por correo electrónico” de una solicitud.
- Verificación de que el NIF no está duplicado antes de grabar una solicitud.
- Preparar Manual para dar altas de cuentas de usuarios/as para la Sede.
- Creación de roles de gestor (de consulta) necesarios.
- Corrección de diversos problemas con el tamaño, los textos, validaciones de campos, excepciones,
- Cambiar código SIA de un procedimiento.
- Validación del código postal en el formulario de solicitud de propósito general en Ceuta y Melilla
- Corrección de errores de consulta o edición.
- Mostrar mensajes detallados en la sesión de ciudadano/a.
- Habilitar la descarga de adjuntos desde la vista de solicitudes.
- Añadir registro de operaciones realizadas con fechas.
- Cargar lista de balnearios tanto en consulta como en edición.
- Borrado de temporales.
- Se aprecian excepciones en el log del servidor que se corrigen.
- Enviar las notificaciones a los gestores y a los planificadores.
- Corrección del error al descargar duplicado de la acreditación.
- Aumento del tamaño para los mensajes e-mails.
- Reponer el registro de los eventos de cada trámite.

- Integración con REGECO. Bajar el límite de 500 a 100 registros en cada iteración.
- Actualizar la configuración de los perfiles de Producción.
- Corrección de diversos errores con Turismo y Termalismo.
- Integración con GEISER. Adaptación del código SIA. Creación de Web Services y cambios en la invocación de otros.
- Corrección de diversos registros sin el código SIA.
- Corrección de errores que no permitían grabar si en el e-mail había determinados caracteres.
- Incorporación a GEISER de todas las solicitudes pendientes de ser grabadas.
- Corrección en el estado de diversas solicitudes ya registradas.
- Corrección de formateos en el formulario de Termalismo y mejora del diseño.
- Corrección de errores con los teléfonos en diversos formularios.
- Edición de solicitudes de turismo: poner modal el mensaje de confirmación.
- Optimización de las plantillas de los procedimientos para hacerlas menos pesadas.

DISCAPACIDAD

■ Beped (Base Estatal de Personas con Discapacidad):

- Se corrige que, si el campo fallecido es nulo salen algunos informes a cero.
- Carga en modo test de los ficheros enviados por las diferentes comunidades autónomas.
- Análisis y depuración de los ficheros recibidos.
- Comienzo de la carga de los ficheros.
- Se corrige un parseador que provocaba desplazamiento en una posición del nombre y los apellidos.
- Se corrige un parseador que controla el grado de discapacidad y los NIF.
- Revisión de informes.

GESTIÓN ECONÓMICA/ADMINISTRATIVA

■ Concurso Turismo:

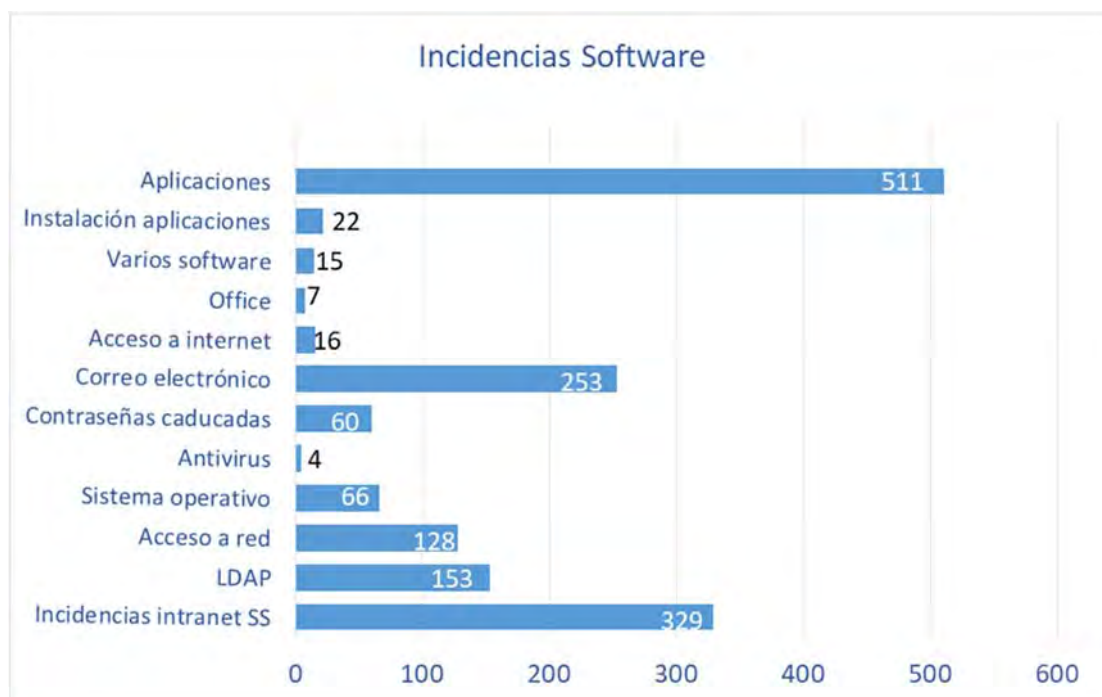
- Estudio de requerimientos.
- Comienzo del análisis.
- Programación de la aplicación.
- Carga de los ficheros presentados por los licitadores.
- Ejecución de los procesos de Requerimientos y Baremación.
- Generación de informes. Estudio de requerimientos.
- Nuevo listado de Habitaciones accesibles.
- Nuevo listado de Habitaciones dobles uso individual.
- Nuevo listado de requerimientos de Información a hoteles.
- Añadir / eliminar diversos filtros en las búsquedas.
- Modificación de códigos de hotel.
- Cambios en el informe de requerimientos de plaza por lote.
- Cambios en el modelo de datos para cumplir con la lógica de aeropuertos.
- Añadir dos aeropuertos al proceso. Modificar aeropuertos de salida.
- Modificar listado de baremación y poner nuevos campos.
- Revisión de los municipios con menos de 25.000 habitantes.
- Listado de asistencia sanitaria para algunos destinos.
- Listado de requerimientos como, plazas mínimas, estancias ofertadas, diferencias con decimales, porcentajes, etc.
- Creación de reglas para calcular puntos de venta de un municipio.
- Ajuste y cuadro de determinados errores en algunos informes.
- Revisión final de informes.

- Anticipos:
 - Atención a usuarios.
- ASI (Acción Social Imserso):
 - Cambiar Logo del Imserso.
 - Cambiar firma de las cartas e informes.

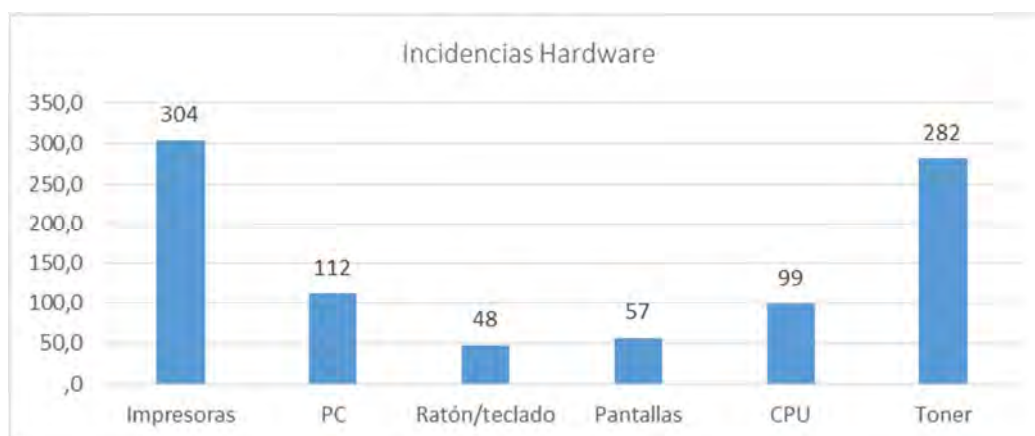
SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

ACTUACIONES EN OFIMÁTICA EN SS.CC.

- Incidencias en Software y Hardware



Destaca el bajo número de incidencias de virus y de aplicaciones, este último es debido a que la reinstalación de aplicaciones se engloba dentro del término aplicaciones y no de instalación.



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

■ Incidencias de servidores Windows VmWare y Correo

Descripción de las categorías de Windows y VmWare:

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

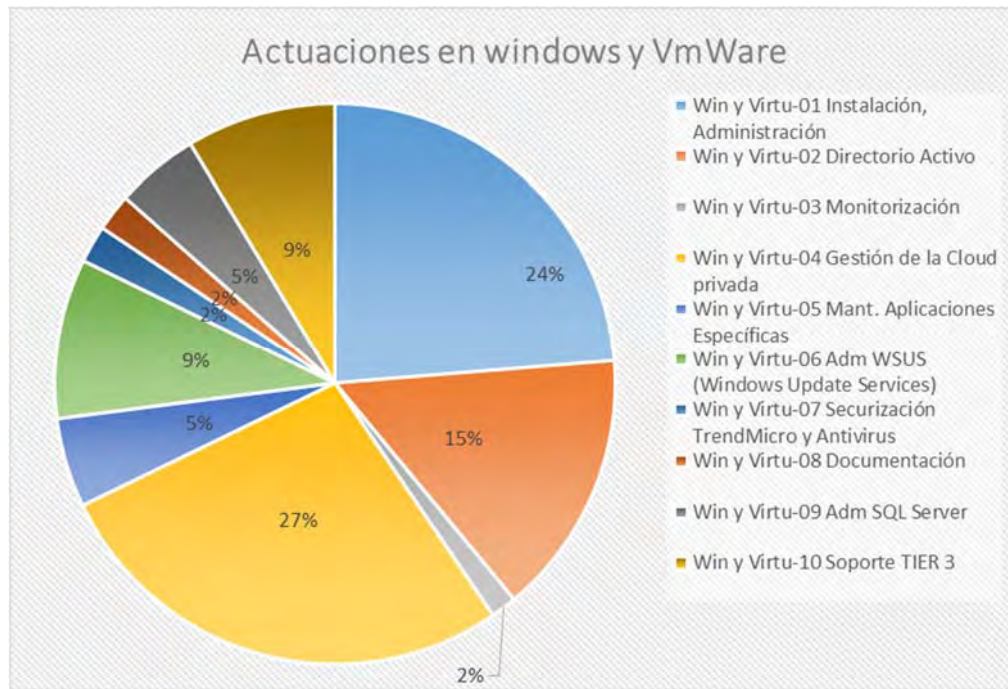
Descripción de las categorías de correo:

- WinCorreo-01 Administración Mantenimiento: Se refiere a los servidores de correo.
- WinCorreo-02 Mejoras: Actualizaciones realizadas, sobre todo, en los clientes para optimizar el entorno.
- WinCorreo-03 Upgrade: Cambios de versión del aplicativo del correo.
- WinCorreo-04 Adecuación Plantillas: Formato en el que se ve el correo.
- WinCorreo-05 Acceso Webmail: Incidencias relativas al correo web.
- WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus: Enrutamiento de correos, gestión de log, etc.
- WinCorreo-07 Backup: Salvaguardia y restablecimiento de correos.
- WinCorreo-08 Admin Usuarios: Altas/bajas/modificaciones de usuarios.
- WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio: Monitorización de los servidores del Imsero.
- WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.
- WinCorreo-11 Gestión Cloud: Posible correo en otros servidores.
- WinCorreo-12 Asignación de Cuotas: Variación de tamaño por defecto asignado a los buzones.
- WinCorreo-13 Problemas/Gestión de archivado: Incidencias relativas a guardar en local los correos.

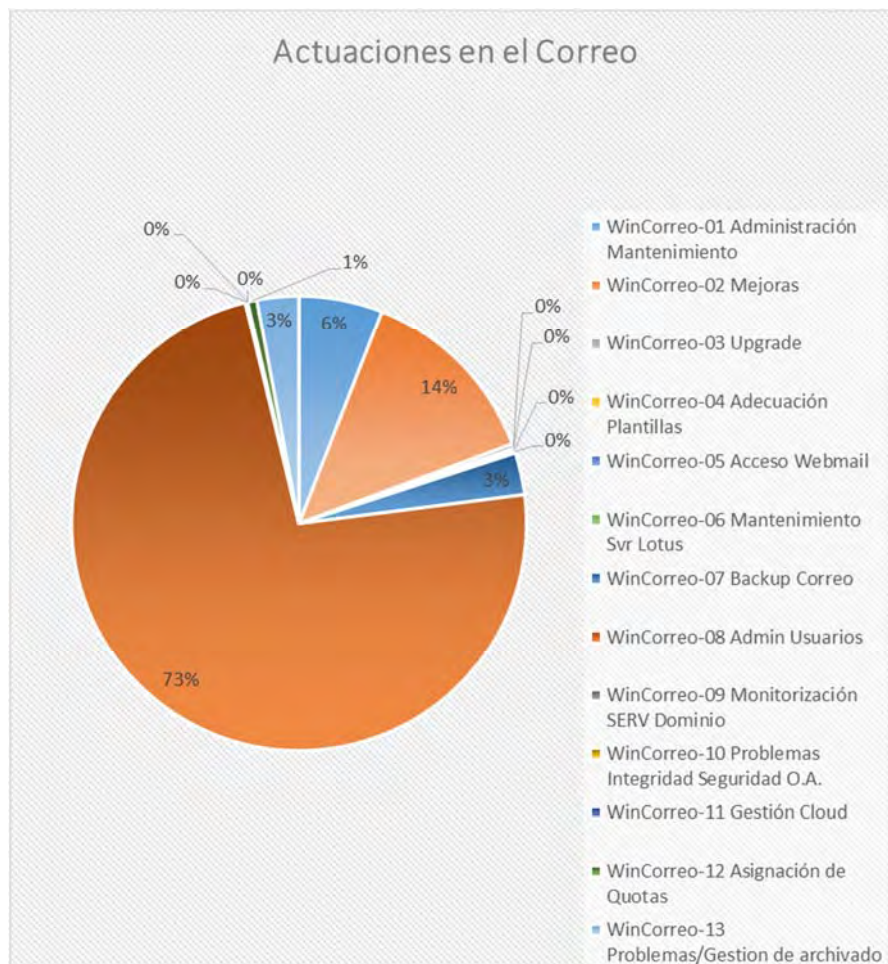
Tabla de las incidencias registradas:

Aplicativo	Peticiones
Win y Virtu-01 Instalación, Administración	143
Win y Virtu-02 Directorio Activo	92
Win y Virtu-03 Monitorización	9
Win y Virtu-04 Gestión de la Cloud privada	165
Win y Virtu-05 Mant. Aplicaciones Específicas	31
Win y Virtu-06 Adm WSUS (Windows Update Services)	56
Win y Virtu-07 Securización TrendMicro y Antivirus	13
Win y Virtu-08 Documentación	13
Win y Virtu-09 Adm SQL Server	29
Win y Virtu-10 Soporte TIER 3	52
WinCorreo-01 Administración Mantenimiento	36
WinCorreo-02 Mejoras	81
WinCorreo-03 Upgrade	2
WinCorreo-04 Adecuación Plantillas	0
WinCorreo-05 Acceso Webmail	1
WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus	1
WinCorreo-07 Backup Correo	18
WinCorreo-08 Admin Usuarios	443
WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio	1
WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.	0
WinCorreo-11 Gestión Cloud	0
WinCorreo-12 Asignación de Quotas	4
WinCorreo-13 Problemas/Gestion de archivado	18

El gráfico referente a las incidencias de Windows y Vmware engloba 603 registros:



El gráfico siguiente corresponde a las incidencias en el correo contabilizándose un total de 605 registros. Este dato corresponde a todas las actuaciones realizadas en el correo corporativo y no solo a incidencias registradas en el CAU como indican gráficos anteriores.



COMUNICACIONES: SEGURIDAD PERIMETRAL, FRONTALES Y RED

■ Distribución de peticiones e incidencias:

Las peticiones/incidencias atendidas durante el ejercicio 2019 representan un total de 2.039 unidades que se han distribuido como se muestra en la siguiente gráfica:



En el ejercicio analizado las peticiones han experimentado un repunte del 21,53% (439 peticiones) en relación al ejercicio anterior, pasando de 1.600 a 2.039 peticiones de acuerdo a:

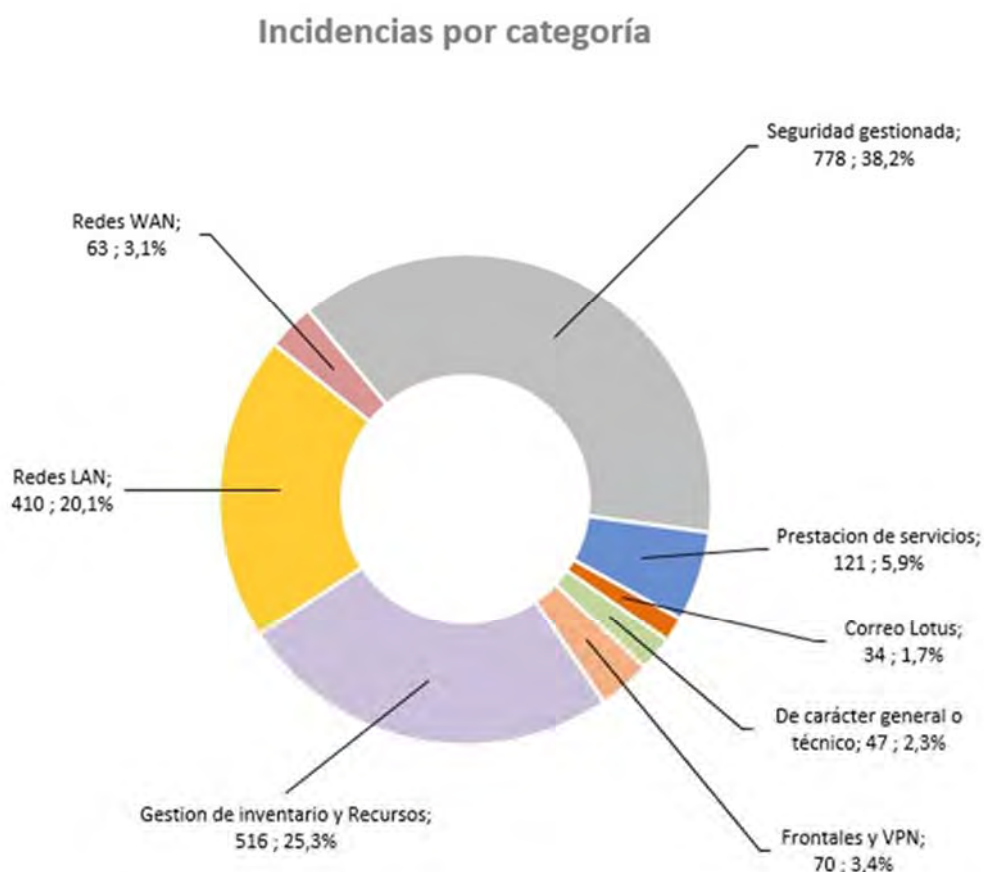
El incremento del 24% de las peticiones atendidas han sido debido a:

- El 2019 ha sido un periodo de análisis, planificación, configuración y pruebas relacionados con los despliegues de actualización tecnológica en la seguridad perimetral y el mantenimiento de la LAN.
- Planificación y seguimiento de la migración de los cortafuegos de primera barrera.
- Asesoramiento sobre el SIEM LogICA en lo que hace referencia a correlación y arquitectura.
- Cambios en protocolos seguros de comunicaciones (DHCP, https,...) o cambio del routing de los Centros con la GISS.
- Procedimiento de adaptación al direccionamiento GTA (Grupo de Usuarios de Telecomunicaciones en la Administración); protocolos TCP/IP que definen un espacio de direccionamiento privado común para los Centros de la Administración General del Estado.
- Canalización de las incidencias por avería relacionadas con comunicaciones (firewall, switches, puntos de acceso, etc.), con origen en los Centros del Imsero. o puesta en producción de la nueva sede electrónica, o migración del direccionamiento de voz o al mantenimiento del inventario.

El incremento del 23% de las peticiones atendidas en el ámbito del **mantenimiento de la LAN y la seguridad perimetral**, debido principalmente a:

- las actuaciones preventivas o de mejora en la LAN de los Centros y SS.CC., reparaciones de cobertura WIFI en varios de los Centros.
- Puesta en servicio de los nuevos Centros.
- Actualización tecnológica del CORE de comunicaciones (switch) en el Centro de Respaldo.
- Incremento de las alertas de seguridad notificadas desde la sonda sonda [SAT-INET del CCN-CERT](#) y desplegada para control del tráfico que fluye entre la red interna del Imserso e Internet.
- Análisis de vulnerabilidades de “caja negra” de servicios expuestos a Internet para conocer el estado global de la seguridad, previo al cambio de firewalls de 1ª y comparar el estado después de la migración.

■ Categorías



Se concluye que el 83,6% de las incidencias, problemas o peticiones de servicio, se han concentrado en las siguientes categorías:

- 38,2% (778 uds) seguridad gestionada o Alertas o Reglas.
- 25,3% (516 uds) mantenimiento del inventario o Altas de nuevos elementos de la electrónica de red o Modificaciones y mejora de los registros de inventario o Gestión de la documentación y los registros o Aportación de soluciones de arquitectura y configuración.
- 20,1% (410 uds) redes o Mantenimiento preventivo LAN.

■ Acciones destacables

- Eliminación de los restos de la red 10.17.0.0/16 (direccionamiento antiguo perteneciente al Ministerio de Trabajo).
- Despliegue de la herramienta ANA (Automatización y Normalización de Auditorías) y primera auditoría de caja negra del servicio "Espacios colaborativos".
- La adopción de medidas reactivas a los ataques por ransomware ("secuestro de datos" en español) sobre la vulnerabilidad del protocolo RDP (Remote Desktop Protocol) en los sistemas operativos Windows 7 y Windows Server 2008 del Imserso.
- Publicación de la política de navegación web que regula el acceso a distintos contenidos por parte de todos los usuarios e invitados del Imserso (servicios centrales, direcciones territoriales y centros), en consonancia con los principios básicos del ENS.
- Gestionar la ampliación del caudal de subida/bajada del ADSL de Ofimática y Redes.
- Limpieza y organización de los registros de DNS públicos.
- Cambio de topología de la Red de gestión de Seguridad (vlan 1101).
- Resolución de problemas de arquitectura en el balanceo y acceso ha contenido desde la Sede a UCM (Pie y cabecera de formularios).
- Problemas en los firewalls de los centros por averías en el hw.

ACTUACIONES EN CENTROS

Desde el tercer trimestre del ejercicio 2018 se ha dejado de tener asistencias técnicas en los centros de forma centralizada y no tenemos constancia de todas las incidencias habidas en los mismos.

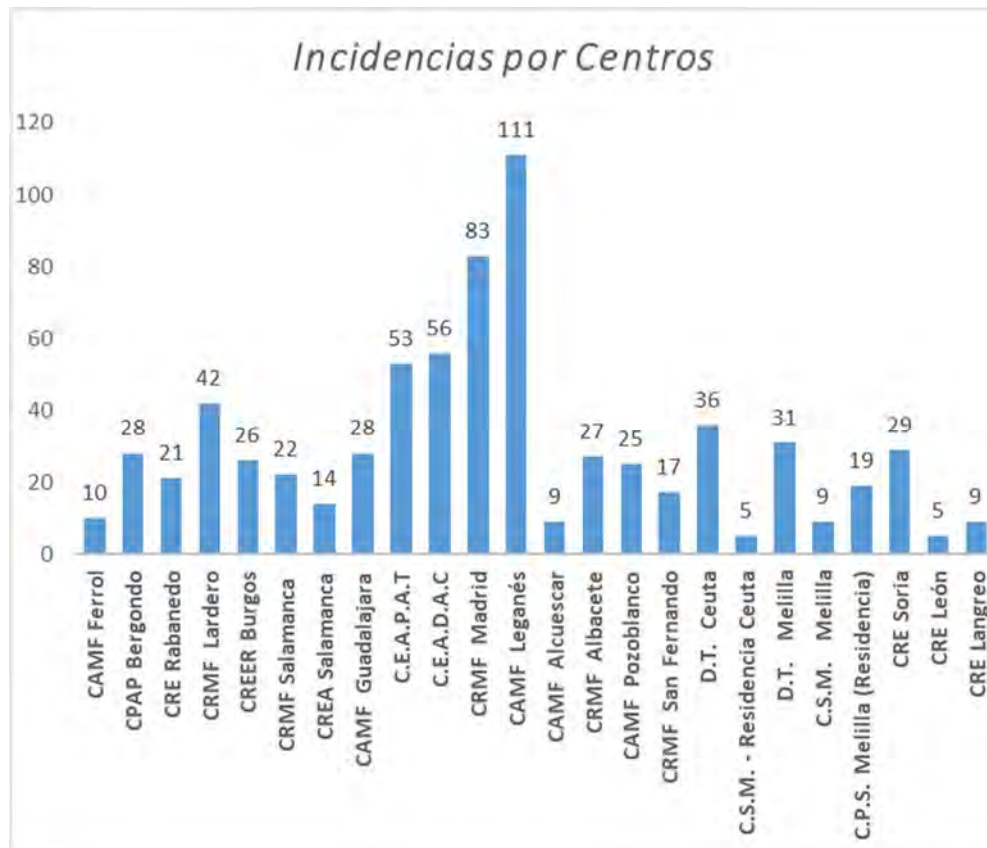
Así mismo hay varios centros que no tienen asistencia técnica in situ por lo que desde SS.CC. se les está atendiendo en la medida de lo posible.

De estos centros se han estado realizando visitas a los que están ubicados cerca de SS.CC.

También se han realizado visitas a los nuevos centros de Langreo, León y Soria.

Las referencias que se ofrecen a continuación son las extraídas con la herramienta de gestión de averías propia del Imserso y no refleja el total de las mismas sino solo parte de las solucionadas en remoto por el personal de SS.CC. y parte de las solucionadas in situ correspondientes a los centros nuevos y los cercanos a SS.CC.

Esto hace que haya centros de los cuales no tenemos constancia de las incidencias y en general las incidencias reflejadas son mucho menores que las habidas.



Descripción de las categorías:

- S. O.: Errores de Windows, maquetaciones, migraciones...
- Ofimática: Microsoft Office, Adobe Acrobat, Java, Adokred...
- Backup: Incidencias con el Software de Backup.
- Correo: Errores y peticiones para Lotus (correo corporativo).
- Seg. Social: Aplicaciones y webs de la Seguridad Social (Prosa, Silcon...).
- Web: Otras Webs (Delta, Patrimonio, Funciona...).
- D.A: Gestión de usuarios, grupos y equipos.
- Red: Incidencias de Cableado y Switches (Configuración de Puertos).
- Hardware: Averías Hardware PCs, Impresoras y Servidor.

Cabe destacar, según se aprecia, en el gráfico el mayor número de incidencias registradas en CAMF de Leganés y CRMF de Madrid ya que estos han sido visitados por técnicos de SS.CC.

11.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2019 el Área de Régimen Interior ha realizado las siguientes actuaciones:

- Gestión de los correspondientes expedientes para el normal funcionamiento del edificio: vigilancia y seguridad, servicio de recogida y distribución de mensajería, comunicaciones postales, mantenimiento integral y jardinería en los SS.CC., servicio de cafetería y comedor en SS.CC., combustible de vehículos oficiales de SS.CC. y centros del Imsero, adquisición de mobiliario de oficina, mantenimiento de fax, fotocopiadoras, consumibles de fotocopiadoras, ensobradoras del Área de Vacaciones y Termalismo, traslado de mobiliario, documentación y equipos, adquisición carpetas cursos, actualización software gestión de espera, pago de impuestos y tributos locales, adquisición de material fungible,... etc. En total son 68 expedientes, de los cuales 32 centralizados; otros 28; 4 de convalidación; y otros 4 abiertos.
- Gestión de: A) Aplicaciones presupuestarias para el control de crédito asignado a la Unidad. B) Vehículos oficiales (Consumo, itv, seguros, conductores, sanciones, etc.). C) Vales de comedor a personal autorizado para el uso de la cafetería. D) Control del número de comidas y personal adscrito a cafetería (aplicación Évalos). E) Control de los expedientes y pagos. F) Permisos de personal del Área. G) Control de acceso de vehículos al edificio de los SS.CC. del Imsero de empleados públicos y personal de empresas externas, incluyendo fotografías. H) Gestión de reserva de salas.
- Seguimiento presupuestario y tramitación de las facturas con cargo al Fondo de Maniobra.
- Sustitución de terminales móviles y fijos de SS.CC. y de centros, y semanalmente el seguimiento de la utilización de los dispositivos móviles, sustitución de tarjeta SIM, configuración de los mismos y tarjetas de datos.
- Habilitación de nuevos puestos de trabajo: incorporación de personal nuevo, y adecuación de los existentes. Traslado de personal, reubicación de puestos de trabajo y confección de tarjetas de visita.
- Apoyo técnico y gestión de las instalaciones audiovisuales, en las salas donde se han llevado a cabo reuniones, cursos, congresos, etc.
- Actualización semanal del directorio de teléfonos de la Intranet de los SS.CC. del Imsero, así como en el directorio activo de teléfonos digitales.
- Gestión anual de la instalación de extinción y detección de incendios de SS.CC., del CPD de respaldo del Ceapat y del local de la calle Juan de Olías, así como las revisiones anuales obligatorias del Centro de Transformación, grupo electrógeno y cuadros de baja tensión, baterías de los SAI y reparación de humectadores.
- Gestión de varias reparaciones de las cámaras frigoríficas de la cafetería.
- Petición de autorización previa al Ayuntamiento para la tala de árboles secos.
- Gestión de goteras en el centro de Juan de Olías.
- Revisión de las instalaciones incluidas en el pliego de prescripciones técnicas de información, en el CPD de respaldo, instalaciones contra incendios, refrigeración, suministro eléctrico y equipos SAI.
- Gestión de la reparación de las fugas de gas refrigerante de dos, las enfriadoras del edificio de los SS.CC.
- Realización de trabajos de reprografía.
- Adquisición de material de repuesto: material de carpintería, fontanería y electricidad, y compra de distintos repuestos (siliconas, tornillería, etc.).
- De conformidad a lo exigido en el RITE, se han realizado las medidas de calidad de aire ambiental.
- Sustitución de distintas lámparas de iluminación por lámparas de bajo consumo.

- Revisión reglamentaria del pararrayos y de los escáneres y arco de RX.
- Gestión de residuos tóxicos, y/o peligrosos: contenedores, pilas, tóner, etc.
- Gestión del Registro General del Imserso, con un importante volumen de entradas y salidas, ventanilla única, Registro Electrónico Común (REC), registro web del Imserso, certificados, notificaciones, facturación y entregas a Correos.
- Gestión de los almacenes de publicaciones y de material.
- Realización de expediente y valoración de criterios al objeto de adjudicación de un vehículo de incidencias para los SS.CC. del Imserso.
- Seguimiento de la facturación y consumos energéticos del edificio.
- Realización del expediente para la contratación de la Inspección Técnica del Edificio, de los SS.CC.
- Recepción y envío de los estudios bacteriológicos realizados en personal, alimentos y material de la cafetería de los SS.CC. del Imserso.
- Gestión de averías en fotocopiadoras y faxes, que conlleva la recepción y la gestión de los partes de mantenimiento recibidos a través de la Intranet del Imserso y por el teléfono.
- Gestión, mantenimiento y actualización de las bases de datos del aparcamiento, y elaboración de las tarjetas identificativas de vehículos.
- Gestión de las comunicaciones telefónicas a través de la centralita del Imserso.
- Gestión de paquetería, mensajería y aduanas.
- Coordinación del contrato centralizado de la agencia de viajes El Corte Inglés.
- Realización de los pliegos de contratación del servicio de vigilancia y seguridad del edificio de SS.CC. y el del Servicio de Mantenimiento Integral del edificio.
- Realización de los pliegos de contratación de un desfibrilador, para el edificio de los SS.CC.
- Realización de los pliegos de contratación para la reparación y sustitución de varias instalaciones eléctricas, en el Centro de Transformación y Seccionamiento del edificio.
- Coordinación y gestión de los vehículos de incidencias, y envío de correspondencia, por conductores adscritos al Área.
- Gestión del cuadro de Clasificación General del Archivo. Creación y actualización de nuevas series documentales. Recepción y gestión de las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de las diferentes unidades administrativas. Actualización de las unidades de documentación en la base de datos del archivo y ubicación en los depósitos físicos. Gestión de préstamos y consultas de documentación, y sustitución de unidades de conservación deterioradas del Archivo General.
- Control de acceso de vehículos y personas al edificio de los SS.CC. del Imserso en coordinación con el personal de seguridad.
- Cesión, de forma gratuita, de las salas y el salón de actos del Imserso para ONG, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que lo solicitan, procurándoles los medios necesarios tanto de asistencia técnica como de mantenimiento, para el correcto desarrollo de los actos ofrecidos.
- Durante el año 2019 se han celebrado un total de 243 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 71 de ellos en el salón de actos. Igualmente se han llevado a cabo en las salas, dentro de la programación de formación continua, cursos de informática para empleados públicos del Imserso.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2019 nuestro Instituto ha desarrollado una periódica actividad convencional, analizando, tramitando y, en su caso, suscribiendo Convenios y Protocolos Generales.

Se han analizado un total de 42 proyectos de Convenios. De los 32 que se han tramitado de acuerdo con la normativa vigente, 11 culminaron con su suscripción por los intervinientes, 10 anulados por la Unidad Promotora correspondiente, 3 fueron convenios-topos y el resto se han seguido tramitando en 2020.

De los 11 convenios y protocolos suscritos, tres han sido formalizados con diferentes Administraciones Públicas. Los 6 restantes se han celebrado con Asociaciones, Fundaciones, Entidades Públicas y Entidades de naturaleza privada.

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

Administraciones Públicas

- Tesorería General de la Seguridad Social.
- Universidad Internacional Menéndez Pelayo.

Comunidades Autónomas

- Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias.
- Convenio Universidad de Salamanca.
- Convenio Universidad de Oviedo.

Fundaciones y Entidades de naturaleza Privada

- Convenio para la prestación de asistencia religiosa católica a las personas residentes en el CAMF de Alcuéscar
- Convenio para el desarrollo del programa de Personas Mayores en Centros Sociales de Mayores con Unidad de estancias diurnas de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla
- Convenio para la realización de un Congreso de expertos en Dependencia y Calidad de Vida: Integración: de modelos a resultados.
- Convenio entre la Federació Francesc Layret Cocemfe Barcelona y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imsero) para la realización del «I Congreso sobre el Derecho a la Autonomía Personal, Discapacidad Física y Orgánica, Envejecimiento y Cronicidad»
- Convenio para la realización de prácticas formativas en Desarrollo Integral.
- Convenio para la realización de prácticas formativas en FAGADI.

CONVENIOS VIGENTES a 31/12/2019

Los convenios y protocolos generales vigentes son los siguientes:

- Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y la Fundación Edad y Vida para la realización de un congreso de expertos en dependencia y calidad de vida: Integración de modelos a resultados.
- Convenio entre la Federació Francesc Layret Cocemfe Barcelona y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) para la realización del «I Congreso sobre el Derecho a la Autonomía Personal, Discapacidad Física y Orgánica, Envejecimiento y Cronicidad».
- Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo para la organización de un encuentro sobre «La lucha contra la soledad no deseada de las personas mayores en España».
- Convenio para la prestación de asistencia religiosa católica a las personas residentes en el CAMF de Alcuéscar.
- Protocolo general de actuación entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, y la Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias, para el desarrollo de programas del Centro de Referencia Estatal para personas con discapacidades neurológicas de Langreo.
- Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y la empresa Desarrollo Integral para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de san Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
- Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y FEGADI para la realización de prácticas formativas del alumnado del Centro de Recuperación de Personas con discapacidad física de san Fernando (Cádiz) bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
- Convenio entre la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales sobre cesión de información.
- Convenio entre el Imserso y la Fundación Bancaria «La Caixa» para el desarrollo de los proyectos del programa de Personas Mayores en los Centros Sociales de Mayores con unidad de estancias diurnas en la Ciudad Autónoma de Ceuta y la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), a través del Centro de Referencia Estatal para la Atención a personas con discapacidades neurológicas en Langreo y la Universidad de Oviedo para la realización de prácticas académicas externas.
- Convenio Marco entre el Imserso a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias, de Burgos y la Universidad de Salamanca.

PORTAL DE LA TRANSPARENCIA Y REGISTROS ESTATALES

El Portal de la Transparencia creado por Ley 19/2013, de 9 de diciembre por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas supuso el desarrollo de una Base de Datos única de todo el Sector Público Estatal en la que se incorporan todos los Convenios y Encomiendas de Gestión suscritos por las diferentes Administraciones Públicas, denominada RCESPE. En dicho registro se han incorporado todos los Convenios firmados por este Instituto en los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

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

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

Nuestro Instituto ha incorporado también en dicho Registro los Convenios firmados en 2019, habiendo concluido la incorporación de todos los instrumentos en los registros estatales.

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

CUADRO ANUAL RESOLUCIONES 2019

	RECURSOS A TRAMITAR EN EL AÑO		RESOLUCIONES ELABORADAS	
	CEUTA	MELILLA	CEUTA	MELILLA
Pendientes EN 2018	0	0	0	0
ENERO	1	1	0	0
FEBRERO	2	1	3	1
MARZO	1	0	1	1
ABRIL	2	0	0	0
MAYO	2	1	2	1
JUNIO	1	2	0	0
JULIO	4	2	3	3
AGOSTO	0	2	0	0
SEPTIEMBRE	3	1	4	3
OCTUBRE	3	0	4	1
NOVIEMBRE	1	0	3	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
Pendientes en 2019	0	0	0	0
TOTALES	20	10	20	10

CUADRO ANUAL SENTIDO DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS 2019

	CEUTA				MELILLA			
	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	RETROTRAER	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	3	0	0	3	1	0	0	1
MARZO	0	0	1	1	1	0	0	1
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	1	0	1	2	0	1	0	1
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	3	0	0	3	3	0	0	3
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	4	0	0	4	3	0	0	3
OCTUBRE	2	2	0	4	1	0	0	1
NOVIEMBRE	2	1	0	3	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	3	2	20	9	1	0	10

■ **En relación con la Unión Europea**

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

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

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

La tramitación de estos documentos SED en 2019 ha sido la siguiente:

- SED 001.....305
- SED 002301
- Sed 003 8

- Expedientes individualizados en el que se solicita al IMSERSO información sobre las cantidades transferidas a Principado de Asturias en concepto de contribución de la Administración General del Estado por las personas reconocidas en situación de dependencia.

A lo largo del año 2019 ha ido minorando el número de solicitudes, en concreto se han tramitado 4 expedientes sobre información de los importes abonados por la Administración General del Estado por el nivel mínimo de protección y/o por la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias.

11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2019

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS			
	CONTRA LA ENTIDAD		POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	16		0
Desistidas	2		0
Sentencias Favorable	2		0
Sentencias Contrarias	1		0

JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS			
	CONTRA LA ENTIDAD		POR LA ENTIDAD
Número Formalización	2		4
Sentencias Favorables	1		2
Sentencias Desfavorables	1		1
Recursos Pendientes	2		2

OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)			
	CONTRA LA ENTIDAD		POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	13		0
Sentencias Favorables	2		0
Sentencias Desfavorables	0		0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES		NÚMERO DE INFORMES
P. Normativos, Resoluciones y Convenios		40
Colaboración		
Contratación		305
Personal		22
Otras materias		31
TOTAL		398

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	188
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	10
- Sentencias	4
Asistencia a Mesas de Contratación	50

