



12

Servicios Generales

12.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

■ Información y comunicación

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

En el siguiente cuadro se reflejan los resultados de esta información durante el año 2011

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

Presencial	Teléfono Oficina Información	Teléfono 901 109899	Medios de comunicación	Total
5.140	5.368	399.910	1.241.175	1.651.593

■ 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 2011, se atendieron 358.271 llamadas telefónicas y se contestaron a 41.687 correos electrónicos.

CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

Programa de Termalismo	105.872	29,53%
Programa de Vacaciones Mayores	239.344	66,81%
Prestaciones y subvenciones	6.726	1,88%
PNC Invalidez	1.394	0,39%
PNC Jubilación	1.531	0,43%
Complemento Alquiler PNC	3.067	0,86%
Turismo y Termalismo Discapacitados	628	0,18%
Subvención I+D+I	100	0,03%
Otros	6	0,02%

SERVICIOS GENERALES

Autonomía Personal y Dependencia	4.379	1,22%
Centros	692	0,19%
Otros Programas y Actividad.	430	0,01%
Formación Especializada	25	0,12%
Contratación de Personal	16	0,00%
Revistas	175	0,05%
Procesos Selectivos	169	0,05%
Premios Imserso/Infanta Cristina	37	0,01%
Portal Cerca de Ti	8	0,01%
Prog. Indemnización a personas afectadas por la Talidomida en España	43	0,01%
Información General	25	0,01%
Presentación de solicitudes	16	0,00%
Documentación	2	0,00%
Quejas, Sugerencias y Reclamaciones	108	0,03%
Otros	767	0,21 %
Total	358.271	100%

CONSULTAS BUZÓN IMSERSO

	Entrantes	Atendidos	Escalados	Otros.
Año 2011	Total	Total	Total	Total
Enero	2.707	1.983	32	692
Febrero	2.352	1.622	52	678
Marzo	3.094	2.130	66	898
Abril	2.203	1.488	54	661
Mayo	4.388	3.531	50	807
Junio	3.570	2.661	41	868
Julio	1.688	1.043	46	599
Agosto	1.763	1.237	25	501
Septiembre	5.618	4.681	27	910
Octubre	9.593	7.992	130	1471
Noviembre	2.545	1.669	54	822
Diciembre	2.118	1.403	59	656
Total	41.639	31.440	636	9.563

■ Comunicación

Inserción de:

- Publireportaje sobre “La innovación en la atención a la Dependencia”, en la revista especializada: Plus es +.
- Publireportaje sobre la “Buenas prácticas en atención integral a las situaciones de dependencia” en las revistas especializadas, “Balance de la dependencia”.
- Publireportaje sobre “Los Premios Imserso/Infanta Cristina 2011” en las revistas especializadas, Plus es +, Senda y “Balance de la dependencia”.
- Publireportaje sobre “La imagen de las personas mayores en los medios de comunicación” en las revistas: Senda y Entorno Social.

- Reportaje sobre Congreso de Mayores y sobre el Libro Blanco de Envejecimiento Activo en las revistas: Madurez Activa, Entorno Social, Plus es más, Senda.
- Publicidad del “Bono Social” en las revistas: Madurez Activa, Senda y Plus es más.
- Publicidad del 25 aniversario del Programa de Vacaciones de Mayores en el periódico: Informaciones.
- Edición de Folletos informativos: Celebración del 25 aniversario del programa de Vacaciones de Mayores”
- Stand de información institucional en la feria Nagusi, salón del ocio, servicios y actividades para los mayores. Bilbao.
- Stand de información institucional en la feria de “Mayores en Acción” celebrada en Albacete.
- Stand de información institucional en la feria internacional “Termalia” celebrada en Orense.
- Stand de información institucional en el Salón “Vivir Plus 50” celebrado en Madrid.

■ Página web

El servicio que para Internet ofrece la actual plataforma web del Imserso ha alcanzado en 2011 un total de 20 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 cinco Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) y a los sitios correspondientes a la Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación Técnica (Riicotec) y a EnclaveRural.

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 2011, 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 2011 se destacan las siguientes:

- La migración a la plataforma web del Imserso de los espacios web preexistentes de los CRMF de Albacete (mayo) y Lardero (agosto) y la construcción de la de los CRMF de Salamanca (junio) y San Fernando (julio) así como la del CPAP de Bergondo (diciembre).
- La progresiva consolidación en la sede y registro electrónico del Instituto de los tres procedimientos de alto impacto responsabilidad de la Entidad –Vacaciones, Termalismo y Dependencia (Ceuta y Melilla), alcanzando las 143.097 solicitudes iniciadas electrónicamente -tres veces más que las habidas en 2010-, que suponen el 18,17% del volumen total de tramitaciones iniciadas en 2011 para estos procedimientos.
- La construcción 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 realizarán a tal efecto a lo largo de 2012.
- La creación de la nueva 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.

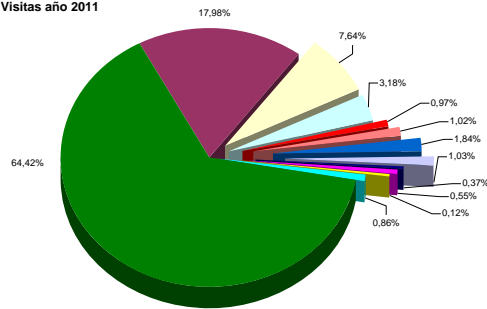
En el cuadro siguiente se recogen los resultados más significativos de las más de 2.760.000 visitas y las cerca de 14.000.000 de páginas dispuestas por las personas usuarias de la plataforma web corporativa en 2011, analizándose en detalle en apartados posteriores el uso y tráfico de los sitios web del Imserso y del Portal de la Dependencia, advirtiéndose que la información referida a los CRMF es parcial, al haberse producido su incorporación a la plataforma a lo largo del año. La disponibilidad de datos sobre la Sede Electrónica del Instituto se inicia el 5 de mayo.

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO EN EL AÑO 2011

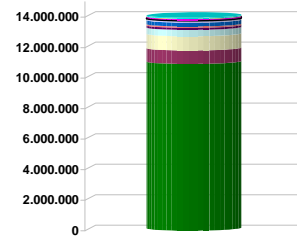
	Imserso	Sede Electrónica	Portal de la Dependencia	Ceapat	Ceadac	CRE Disco-Dep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	CAMF (1)	CRMF (2)	Riicotec	EnclaveRural
Visitas Año	1.778.270	496.256	210.991	87.867	26.736	28.263	50.708	28.476	10.340	15.284	3.376	23.759
Visitantes exclusivos	990.484	296.395	147.952	64.191	17.827	12.782	26.307	20.090	7.376	10.464	2.190	20.285
Páginas vistas	10.930.260	882.397	935.114	415.921	136.929	85.465	253.991	118.589	39.118	76.209	17.933	66.808
Páginas/visitas	6,15	1,78	4,43	4,73	5,12	3,02	5,01	4,16	3,78	4,99	5,31	2,81
Tiempo en el sitio	0:04:42	0:02:27	0:03:05	0:03:24	0:03:36	0:02:45	0:04:16	0:03:00	0:02:30	0:03:09	0:03:44	0:01:27
% de rebote	29,03	62,95	43,95	45,67	35,87	60,62	47,48	51,90	44,52	42,45	46,98	71,12
Nuevas visitas (%)	52,23	56,28	67,67	71,77	65,16	44,00	50,53	68,64	70,62	68,48	64,01	84,15
Sección más visitada	Envejecimiento Activo	Página home de la sede	Autonomía Personal y Dependencia	Servicios	El Centro	El Centro	Formación	El Centro	El Centro	El Centro	Directorios y Vocalsias	Cat. buenas prácticas

- Imserso
- Sede Electrónica
- Portal de la Dependencia
- Ceapat
- Ceadac
- CRE Disco-Dep
- CRE Alzheimer
- CRE Enf. Raras
- CAMF (1)
- CRMF (2)
- Riicotec
- EnclaveRural

Visitas año 2011



Páginas vistas 2011



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 desde el 31 de mayo, de Salamanca desde el 16 de junio, de San Fernando desde el 1 de julio, de Lardero desde el 12 de agosto y del CPAP Bergondo desde el 30 de diciembre de 2011.

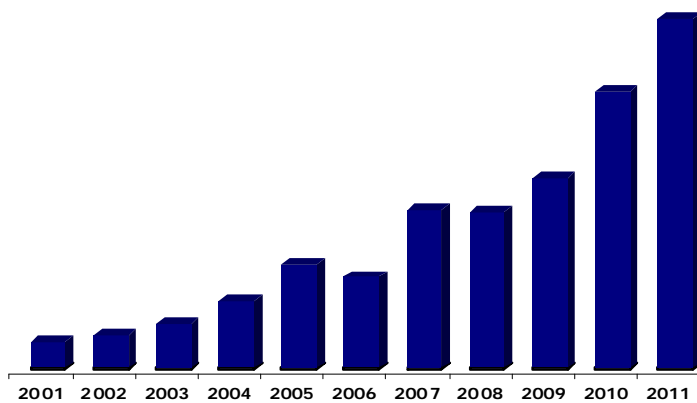
■ **Página institucional del Imserso**

La página web del Imserso ha registrado en 2011 un total de 1.778.270 visualizaciones de página, un 26,50% más que las registradas en 2010, correspondiendo a 990.484 visitantes únicos absolutos, un 26,33% más que en el año anterior; estos usuarios han visualizado cerca de 11

millones de páginas, un 8,69% más que en el año precedente.

Evolución visitas de la página de inicio por año

Año	Nº
2011	1.778.270
2010	1.405.703
2009	964.444
2008	790.433
2007	803.398
2006	463.146
2005	531.042
2004	339.362
2003	227.224
2002	171.068
2001	131.202



Excepto para agosto y septiembre, todos los meses de 2011, y con relación al año anterior, consignan incrementos significativos en el número de visitas

que oscilan entre el 177,84% de octubre y el 5,59% de abril.

Visualizaciones mensuales: comparación 2010/2011			
MES	2010	2011	%
Enero	100.306	133.794	33,39%
Febrero	92.132	108.796	18,09%
Marzo	93.702	128.237	36,86%
Abril	97.257	102.690	5,59%
Mayo	159.579	174.804	9,54%
Junio	88.094	135.621	53,95%
Julio	57.547	81.449	41,53%
Agosto	92.007	87.756	-4,62%
Septiembre	313.152	231.812	-25,97%
Octubre	121.919	338.737	177,84%
Noviembre	101.601	131.724	29,65%
Diciembre	88.407	122.850	38,96%
Total	1.405.703	1.778.270	26,50%

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 338.152 vuelve a ser un año más el mes con un mayor número de visitas, originadas básicamente por el inicio de la comercialización el día 8 de ese mes del Programa de Vacaciones para Mayores 2011-2012.

En 2011 la media de visualizaciones de la página de inicio por día ha alcanzado las 4.872 -más de mil que en 2010-, 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 6, con una permanencia en el

sitio de 4 min. 42 s y con un 52,23% de visitas nuevas.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un bajo porcentaje de rebote para este tipo de páginas, con un 29,03%, aunque superior en casi 5 puntos que el registrado en el año anterior.

Respecto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 97,21% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de Argentina con un 0,48%; la versión idiomática empleada predominantemente por el usuario es la castellana con el 95,93%, seguida por la catalana con un 1,89%.

En cuanto a las fuentes de tráfico las procedentes de Google siguen dominando con un 54,27%, siendo el término de búsqueda "Imsero" el más empleado, con un 33,40%. Los apartados más visitados de la web, obviando su página de inicio, son las correspondientes a «Envejecimiento Activo»,

«El Imserso», «Prestaciones y Subvenciones», «Buscador», «Documentación», «Más Información», «Imserso en línea», «Centros» y «Actualidad».

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 Termalismo Social y Vacaciones para personas mayores, destacando la posibilidad de realizar la presentación telemática de la solicitud de participación en estos programas a través de la sede electrónica del Instituto.
- 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, de turismo y termalismo para personas con discapacidad o para la realización de proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica.
- Centros, con la incorporación a la plataforma web del Imserso 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 5 de los 6 CRMF; en su conjunto se han registrado cerca de 250.000 visitas y más de 1.125.000 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, en particular, «Autonomía Personal», «Sesenta y Más», «Enlace» o el Boletín sobre Envejecimiento «Perfiles y tendencias», como a los textos de las publicaciones del programa editorial.

■ Portal de la Dependencia

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

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

Durante 2011 el Portal ha recibido 210.991 visitas, un 7,11% menos que en 2010, correspondientes a 147.952 visitantes únicos absolutos que han dispuesto poco más de 935.000 páginas, un 24,79% menos que en el año anterior.

En 2011 la media de visualizaciones de la página de inicio por día ha alcanzado las 578, 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 96,42% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde el Portal se han dispuesto de medias 4,43 páginas por visita, con un promedio de tiempo en el sitio de 3 min. 5 s -un minuto y medio menos que en el año anterior-, con un 67,67% de visitas nuevas y un porcentaje de abandonos fijado en el 46,95%, mayor en un 20,15% que el registrado en 2010.

■ PREMIOS IMSERSO: «INFANTA CRISTINA»

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

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

En el año 2011 los Premios Imserso “Infanta Cristina”, se convocaron mediante Resolución de La Directora General del Imserso de fecha 5 de mayo de 2011, (BOE nº 136 del 04/06/2011).

Los Premios convocados y concedidos han sido los siguientes:

■ Premio al Mérito Social

Se concede:

A la Obra Social «Fundación la Caixa», por su extensa y continuada labor en favor de las personas mayores mediante el desarrollo de programas y acciones, de todo tipo, de los que se benefician más de tres millones y medio de personas.

Mención honorífica al **«conjunto de organizaciones sociales y asociaciones de personas mayores que colaboran o han colaborado con su participación en el**

Consejo Estatal de Personas Mayores», promoviendo iniciativas, acciones, trabajos y aportaciones de gran importancia en el diseño y desarrollo de las políticas públicas en favor de los mayores a los que representan.

■ - Premio de Calidad y Buenas Prácticas

Se concede:

«Federación Autismo Andalucía» por su servicio de Integración laboral para personas con trastorno del espectro autista, destacando la ejemplaridad e innovación de este servicio y la importancia del colectivo al que va dirigido.

Otorgar, asimismo, una mención honorífica, sin dotación económica, a la **«Fundación del Real Madrid»**, por el programa «actividad física para Mayores». Este programa se inició en 2006 y, a través del mismo, se promueve el envejecimiento activo y la integración social de las personas mayores mediante la colaboración de instituciones públicas, la participación e implicación de los beneficiarios y el profesorado, la personalización de las actividades en función de las capacidades de los participantes y la solidaridad hacia las familias con menos recursos económicos.

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

Se concede:

A don Fernando Jesús López Colino por su trabajo “sintetizador paramétrico multidispositivo de la lengua de signos española» por el rigor, la calidad científica y el interés social que presenta esta investigación.

Otorgar el premio al desarrollo y a la innovación a la candidatura presentada por **don José L. Pons Rovira y don Juan C. Moreno Sastoque** con el título «compensación funcional de la marcha patológica mediante una órtesis inteligente de miembro inferior», valorando el carácter innovador de este producto y su clara incidencia en la mejora de la autonomía personal y calidad de vida de las personas en situación de dependencia.

■ Premios de Fotografía

Otorgar, ex aequo, el premio de fotografía, en la modalidad de envejecimiento activo y satisfactorio, a las siguientes candidaturas:

A **doña Inés Filgueiras Deber** por la fotografía número 1 de la colección de seis titulada «amor con amor se paga» que esta autora ha presentado al concurso. Se ha valorado el enfoque intergeneracional reflejado por la importancia de este aspecto a la hora de integrar a las personas mayores en la sociedad y en su entorno.

A **don José María Vicente López**, por la serie de seis fotografías titulada «Campeones» con la que contribuye a proporcionar una nueva imagen del envejecimiento presentándolo como activo y saludable.

Asimismo, otorgar el premio de fotografía en la modalidad de promoción de la autonomía personal y/o atención a las personas en situación de dependencia a la fotografía número 1 **denominada «entre bambalinas», de la colección «psico ballet» presentada por doña Gabriela Martín León**, resaltando su mensaje positivo e integrador así como la fuerza y optimismo que transmite respecto a las personas en situación de dependencia.

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

Se concede:

Al reportaje **«Cerebros rotos» emitido en el programa Informe Semanal de Televisión Española**, valorando su alta calidad técnica, la aportación de una visión global sobre la situación de dependencia y su impacto tanto en la persona que lo sufre como en su familiares. Se considera, asimismo, que este reportaje promueve un mensaje positivo para conservar la autonomía personal y potenciar las posibilidades de recuperación de dicha autonomía por medio de la investigación, del trabajo en equipo y la coordinación con las familias.

12.2 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 proyecto Hermes.
- Análisis del módulo de facturación y estadísticas de Hermes.
- Rediseño del componente de Seguridad en Hermes.
- Preparación y adaptación de aplicaciones para la migración a eclipse Índigo.
- Programación de parsers para tratamiento de ficheros enviados por comunidades autónomas en la aplicación Bebed.
- Realización de listados para la aplicación Bebed.
- Módulo de cruce con fallecidos en la aplicación Bebed.
- Creación de ficheros a partir de los datos de los ficheros de discapacidades.
- Transformación de las aplicaciones para su gestión mediante arquetipos Maven.
- Mantenimiento de las aplicaciones.
- Adaptación de la aplicación de Convenios de Accesibilidad a los nuevos pliegos.
- Seguimiento del proyecto de Vacaciones para Sede Electrónica.
- Desarrollo de sistema de plantillas para cartas pdf mediante librería iText e integración en las aplicaciones.
- Cambio en los criterios de baremación de la aplicación de Vacaciones para Mayores.
- Preparación y adaptación de aplicaciones para la migración a eclipse Indigo.
- Introducción de documentación en la web interna del Área de Informática.
- Modificaciones en la aplicación de Bolsa de Trabajo.
- Modificación de la aplicación de Avaes.
- Pruebas de migración de datos de Ingres a Oracle.
- Migración de servidor de integración continua Hudson a Jenkins.

■ **Actuaciones relativas a Ofimática y Redes**

Destacar las siguientes:

- Seguimiento y actuación en el lote 3, lote 4, lote 5 y lote 6 del Concurso de Comunicaciones del Imserso.
- Configuración servidores de comunicaciones móviles y estudio de viabilidad de cambio de gestor comunicaciones en móviles.
- Integración de ordenadores de diferentes centros en el Dominio dimserso.
- Configuración de diversos servidores para el correo en móviles.
- Actualización del Software en los Servidores de SS. CC. y Centros.
- Pruebas para la implantación de Track_iT como gestor de incidencias.
- Alojamiento Web y salida a Internet a través de los propios recursos del Imserso según el lote 4 del Concurso de Comunicaciones del mismo
- Creación de la DMZ en SS.CC. y activación de los elementos de seguridad para el acceso a la LAN corporativa
- Planificación y seguimiento con los adjudicatarios del lote 6 del Concurso de Comunicaciones del Imserso.
- Actuaciones en Centro de respaldo ubicado en el Ceapat.
- Implantación seguridad perimetral en SS.CC.
- Migración de IPs a la nueva estructura definida para el Imserso, tanto en SS.CC. como en los Centros y continuación de la segmentación de la red.
- Implantación nueva VPN de acceso remoto a los servicios del Imserso.
- Actuaciones en Centro de respaldo ubicado en el Ceapat de cara a la puesta en marcha definitiva del mismo.
- Auditoria automática de 1288 PC y Servidores de SS.CC. y de Centros y 1413 elementos inventariados.
- Cambio y/o instalación de 33 ordenadores por averías reiteradas, reparación 96 errores producidos con aplicaciones soportadas en SS.CC. y Centros.
- Actuación en averías y/o altas en 129 incidencias de correo electrónico, Instalación de 71 aplicaciones para nuevos usuarios.

- Reparación 54 errores producidos con software soportado en el SO y en 162 errores de acceso a Red.
- Reparación de 907 impresoras y cambio de 11 impresoras.
- Actualización de 225 contraseñas caducadas y expiradas, de 86 avería de acceso a Internet, de 33 averías de programa de Office.
- Reparación y/o ajuste de 14 pantallas, de 13 teclados y sustitución y/o configuración de 8 ratones.
- Reparación y/o configuración de 52 dispositivos (scanners, plotters, etc.) de 39 averías en las propias CPUs.
- Actuación en 55 ocasiones con errores varios de software, en 22 ocasiones con problemas de virus.
- Asesoramiento telefónico e intervenciones remotas a Centros del Imserso en 762 ocasiones.
- CAU telefónico al personal de SS.CC. y de los Centros en una estimación de 1360 llamadas.

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

Aplicaciones:

- Control de modificaciones y actualizaciones.
- Asistencia a usuarios.
- Actuaciones periódicas.
- Intranet, Página Web del Imserso, Embla (Seguimiento y tramitación de expedientes).
- Pensiones no Contributivas, Programas de Vacaciones de Mayores, Vacaciones para personas con discapacidad.
- Fichero técnico de pensiones, nómina del FAS y Estadísticas y resolución de incidencias de Embla.

Bases de Datos:

- Control y apoyo al DBA.
- Actuaciones directas sobre datos.
- Planificación de la actualización de versiones de los SGBD.

Sistemas.

- IBM 2xP570 (13 particiones).
- Seguimiento de la instalación.
- SUN FIRE 15K (11 particiones).
- Operaciones con ficheros.

- Instalación y modificación de aplicaciones en producción.
- Estudios sobre cambios en almacenamiento.
- Planificación de la actualización de versiones del SO.

Seguridad

- Control de incidencias de seguridad.
- Seguimiento de la adaptación del entorno a la normativa.
- Control y apoyo a los diversos proyectos sobre seguridad y cumplimiento de la LOPD.
- Evaluación de herramientas.
- Análisis de situaciones de usuarios y accesos.

Gestión y control de accesos.

- Diversas aplicaciones.
- Servidores.

12.3 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

En el Área de Régimen Interior durante el año 2011 e han realizado las siguientes tareas:

- Revisión de las instalaciones de incendios de SS.CC. y en el edificio de la Calle Juan de Olías. Madrid.
- Puesta en marcha de auditorías en los Centros del Imsero, por parte de la empresa Telefónica, para el diseño de redes de datos de éstos, pertenecientes al Imsero.
- Visita al Centro de Valencia para conocer el estado de la instalación de Telefonía y datos y al centro de respaldo del Ceapat para comprobar la realización y estado de los trabajos encomendados.
- Restauración de las grietas y trozos de la piedra de mármol de la fachada exterior e interior y colocación de planchas de poliestireno extruído en la azotea para mejorar el aislamiento del techo a fin de contribuir al ahorro energético.
- Impermeabilizado de las juntas del suelo de la entrada peatonal, para evitar filtraciones de agua de lluvia al salón de actos y

cambio de las letras del monolito de la entrada principal.

- Modificación de los cuartos técnicos de los ascensores para adecuarlos a la normativa de Aparatos Elevadores.
- Realización de la contratación para el suministro e instalación de un grupo de presión de agua sanitaria, sustituyendo el existente al estar dando problemas.
- Sustitución de los detectores de monóxido de carbono del parking y colocación de dos nuevos humectadores en dos climatizadores donde antes no había (planta -0 zona información y planta 0, zona de vacaciones).
- Instalación de contadores de luz en los cuadros de cocina para el seguimiento de las medidas de ahorro energético acometidas en el edificio.
- Recolocación de varios puestos de trabajo y realización de cuatro despachos de obra para Jefes de Área.
- Seguimiento de los trabajos que implica el contrato de Comunicaciones de voz y datos de SS.CC. y los Centros del Imsero. Semanalmente se convoca al menos una reunión para conocer el estado de los trabajos encargados, realizar su seguimiento y encargar tareas nuevas a cada una de las empresas que llevan los distintos lotes.
- Estudio con diferentes empresas para poder encontrar una solución a la entrada de agua en la perfilaría del atrio del edificio cuando llueve.
- Realización de parte de la sectorización de la instalación de iluminación en las plantas, en las zonas de oficina.
- Adjudicación de los procedimientos abiertos de los contratos de “Servicio de Vigilancia” y de “Mantenimiento Integral en SS.CC.”.
- Realización de los pliegos de diferentes contratos : Suministro de Gas Natural en los SS.CC. y Centros de Madrid, Procedimiento Abierto de Mensajería y de Suministro Eléctrico para el edificio de SS.CC. y sus Centros de Madrid y el contrato de Servicios Postales para todo el

Imserso (SS.CC., Centros y Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla).

- Implementación de la plataforma BEST, para Black Berry, como soporte del correo electrónico en los móviles corporativos.
- Realización de los preparativos de seguridad para la celebración de los Premios Infanta Cristina, así como otras actuaciones como colaboración de la empresa contratada para realizar el evento.
- 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 necesario y se facilitan útiles como papelógrafos, power point, realización de grabaciones en mp3 del audio, etc.

Durante el año se han celebrado aproximadamente un total de 511 reuniones, cursos y actos varios en las salas del Instituto, realizándose 100 de los mismos en el salón de actos.

12.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

■ La actividad convencional del Instituto.

Durante el ejercicio 2011 el Instituto ha seguido desarrollando una razonable actividad convencional, consecuencia de la necesidad de articular a través de Convenios de Colaboración los compromisos de la Administración General del Estado con las Comunidades Autónomas de acuerdo con lo previsto en la Ley de Dependencia.

Además se ha seguido utilizando el instrumento del Convenio 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.

Como consecuencia de ello, ha sido necesario, un año más, el desarrollo ordenado de la elaboración, tramitación y suscripción de un total de 400 convenios firmados durante el ejercicio de 2011 que han supuesto una aportación total de la Administración General

del Estado, a través de nuestro Instituto, de 316.408.271, 78 €

De los 400 convenios suscritos, 370 han sido con diferentes Administraciones Públicas y con Entidades vinculadas o dependientes de ellas y con Entidades Locales. Los 30 restantes se han celebrado con Universidades, Fundaciones y Entidades de naturaleza privada.

Entre los referidos a Administraciones Públicas, destacan los Convenios celebrados con Comunidades Autónomas (16) y, dentro de ellos, los celebrados con las Consejerías competentes en materia de Bienestar, con quienes el Instituto comparte responsabilidades derivadas de la Ley de Dependencia.

En 2011 los Convenios para la financiación del nivel de protección acordado con 15 Comunidades Autónomas previsto en la Ley de Dependencia han supuesto, una vez más el mayor esfuerzo gestor y financiero del Instituto durante el ejercicio del que ahora rendimos cuentas alcanzando la cifra de 282.499.225 € Junto con los anteriores se ha celebrado 1 Convenio con la Ciudad de Ceuta para la gestión de ayuda a domicilio a personas en situación de dependencia a desarrollar durante el primer trimestre de 2012.

Acabada la vigencia del Plan para la Dinamización de la Economía y el Empleo (R.D. Ley 9/2008, de 28 de noviembre) y también la ampliación de los plazos de ejecución de los proyectos presentados en el pasado ejercicio, en 2011 no se ha producido, consecuentemente, la firma de ningún Convenio derivado del citado Plan.

De otra parte, con la Administración General del Estado se han suscritos 7 Convenios que aun cuando suponen un aumento en número sobre los 5 suscritos en el ejercicio 2010, su importe se ha reducido considerablemente (42.000 €)

El objeto de los mismos ha sido:

- Realización de un estudio sobre empleo de personas con discapacidad (INE, Mº. Sanidad, Cermi, ONCE e Imserso),
- Desarrollo de un Plan Especial de Empleo en Ceuta (Mº de Administración Territorial y Administración Pública)

- Evaluación de proyectos de las convocatorias de I+D+i (Ministerio de Ciencia e Innovación).
- Coedición del baremo de valoración de la Dependencia. (Agencia Estatal, Boletín Oficial del Estado)
- Cotización de Seguridad Social de cuidadores no profesionales (Tesorería General de la Seguridad Social).
- Financiación de los gastos del centro Lazareto de Mahón (Mº de Sanidad y diferentes Agencias y Organismos Autónomos).

Dentro del sector público por número de Convenios, los principales intervinientes han sido las Entidades Locales con 347 convenios firmados. De ellos, 243 han tenido por finalidad el desarrollo de programas de teleasistencia en colaboración con la FEMP y, en menor medida, la ejecución de acciones y programas de accesibilidad en municipios en colaboración con la Fundación ONCE (104).

Por último, se ha utilizado también, la vía convencional para cooperar con Universidades en el desarrollo y ejecución de seminarios (Universidades Menéndez Pelayo y Complutense de Madrid), masters relativos a

personas mayores y con dependencia (Universidad Nacional de Educación a Distancia), prácticas universitarias en CRE de Daño Cerebral (Universidad Autónoma de Madrid) y organización de un master en asistencia a personas con demencia y enfermedad de Alzheimer (Universidad de Salamanca).

Por lo que se refiere al Tercer sector, destacan por su número los Convenios celebrados con Fundaciones y Asociaciones sin fin de lucro para intercambio de experiencias, cooperación e inclusión social, fomento de su participación institucional y potenciación y desarrollo de sus estructuras.

Los resultados de toda esta actividad han vuelto a poner de manifiesto, durante 2011, el interés de la Administración General del Estado, y de la Seguridad Social, a través de nuestro Instituto, de las Comunidades Autónomas, de los Entes Locales y de la Sociedad en general por participar y colaborar en el desarrollo de programas relacionados con las personas mayores y las personas en situación de dependencia.

ENTIDADES	CONVENIOS FIRMADOS	APORTACIÓN DEL IMSERSO
Admin. General del Estado	6+ 1 Addenda	42.000,00 €
Comunidades Autónomas (Nivel acordado y Ley de Dependencia)	15	282.499.225,00 €
Entidades Locales con FEMP	243	30.746.932,83 €
Ciudad Autónoma de Ceuta	1	357.120,00 €
Entidades Locales/ Fundac.ONCE	104	2.429.541,36 €
ONG, Asociaciones sin ánimo de lucro y Entidades privadas	25	217.771,63 €
Universidades	5	115.680,96 €
TOTAL	410*	316.408.271,78 €

(* Durante el ejercicio 2011, se han anulado 2 convenios con la C.A. de Castilla- La Mancha y con la Fundación la Caixa).

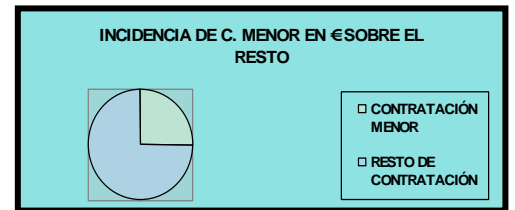
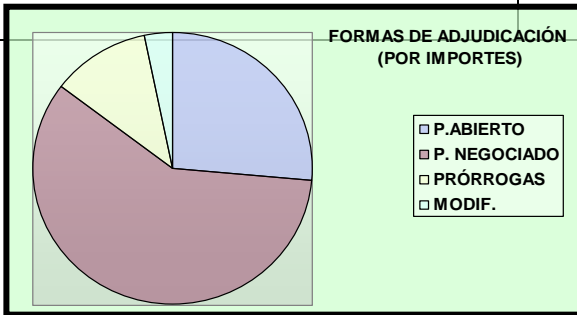
■ Contratación Administrativa.

La actividad contractual del Imsero durante el año 2011, queda reflejada en los siguientes gráficos:

FORMAS DE ADJUDICACIÓN/ IMPORTE EN EUROS

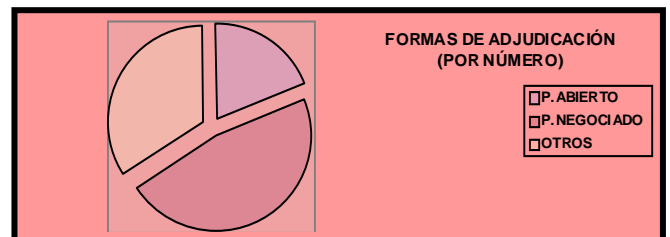
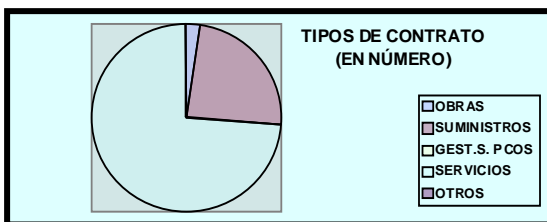
TIPO DE CONTRATO	FORMAS DE ADJUDICACIÓN				TOTAL
	ADQUISICIÓN CENTRALIZADA	PROCEDIMIENTO ABIERTO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO	PRORROGAS/ MODIFICACIONES	
- De Obras	0,00	207.132,01	151.787,60	284.701,15	643.620,76
- De Suministros	162.701,72	1.400.160,19	272.269,00	0,00	1.835.130,91
- De Gestión de Servicios Públicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
-De Servicios	368.051,20	177.749.649,00	22.550.138,30	5.102.130,94	205.769.969,44
- Patrimoniales		0,00	0,00	0,00	0,00
- Otros		0,00	59.982,96	0,00	0,00
TOTAL	530.752,92	179.356.941,20	23.034.177,86		208.248.721,11

CONTRATACIÓN MENOR 1.220.043,94
0,59%



NÚMERO DE CONTRATACIONES

TIPO DE CONTRATO	FORMAS DE ADJUDICACIÓN				TOTAL
	PROCEDIMIENTO ABIERTO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO	ADQUISICIÓN CENTRALIZADA	MODIFIC. Y PRÓRROGAS	
- De Obras	1	1	0	1	3
- De Suministros	17	4	14	3	38
- De Gestión de Servicios Públicos	0	0	0	0	0
-De Servicios	33	117	12	87	252
- Patrimoniales	0	0	0	0	0
- Otros	0	1	0	0	1
TOTAL	51	123	26	91	291



12.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL.

Se incluyen, datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2011

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	18		8	3				
	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	10	4	1		7	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	46	10				

ACTUACIÓN CONSULTIVA

Servicios Centrales	Número de Informes
Convenios de Colaboración	28
Contratación	160
Personal	80
Proyectos Normativos	40
Otras materias	52
TOTAL	360

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y/o Centros de Gestión Centralizada	50
Control Actividades de D. Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	10
- Sentencias	13
Asistencia a Mesas de Contratación	110