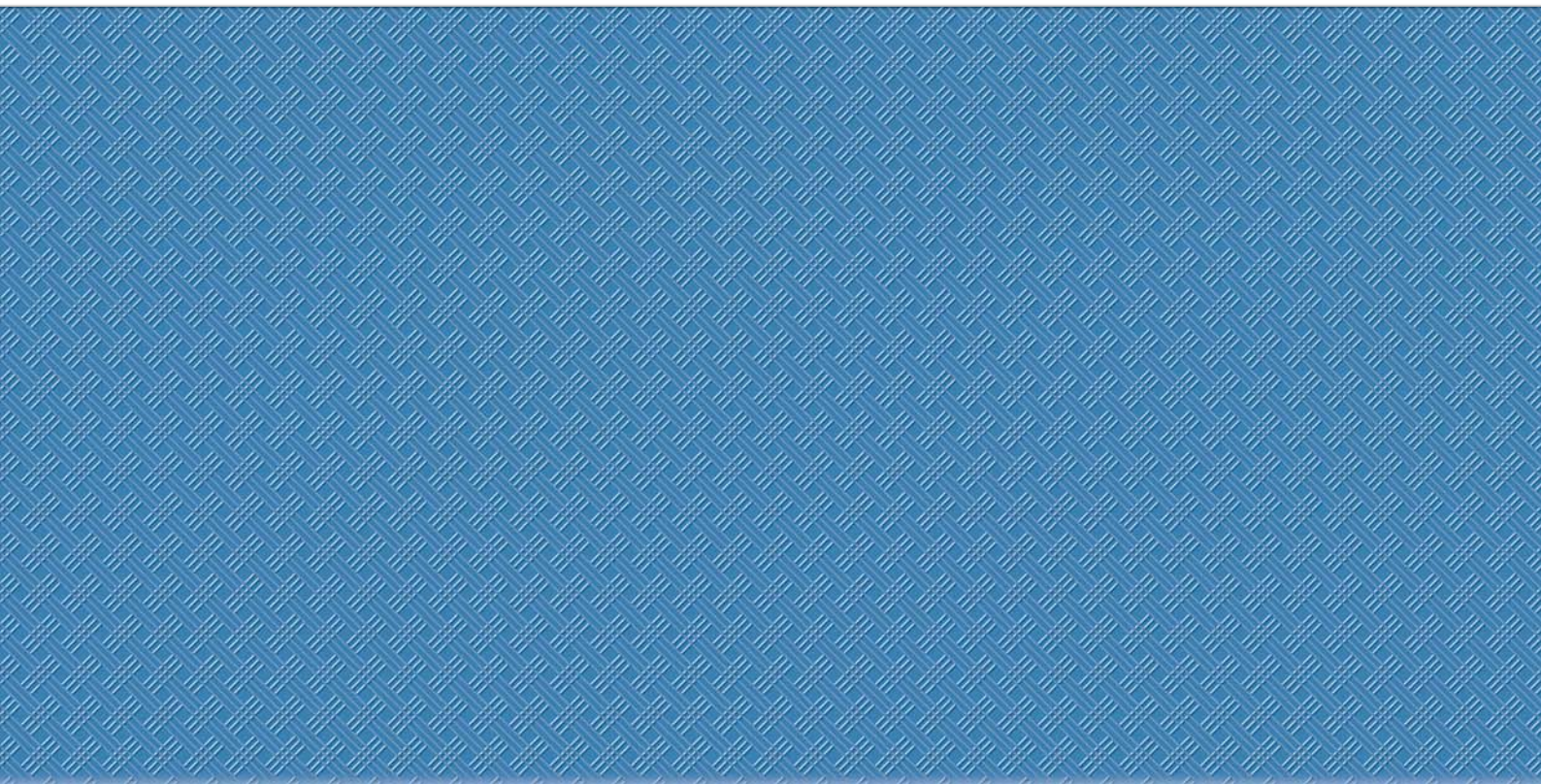


12

SERVICIOS
GENERALES



12.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

■ Información y comunicación

El Instituto facilita a los ciudadanos información a través de las Oficinas de Información, mediante el bu-

zón de la página web, de acciones informativas en distintos medios de comunicación, así como por el servicio telefónico gratuito 900 40 60 80.

En el siguiente cuadro se reflejan los resultados de esta información durante el año 2008:

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

Presencial	Correo/Internet	Teléfono Gratuito	Medios de comunicación	Convenios para el programa de acciones preventivas contra el exceso de temperaturas	Total
6.203	4.286	96.034	2.085.422	6.000.000	8.191.945

■ Comunicación

● *Difusión de la Imagen Institucional*

Ferias, congresos y actos similares

- Organización del acto de presentación. Diseño, creación y producción del catálogo, y carteles del CRE «Ciudad del Mayor» de León.
- Stand Institucional en exposición organizada por el Excmo. Ayuntamiento de León con motivo de la celebración de las Jornadas Municipales «Conectando Generaciones».
- II Salón de la Dependencia y la Discapacidad, organizado por la Comunidad Autónoma de Aragón.
- IV Encuentro Intercomarcal de Asociaciones de Mayores Sierra de Gata-Ciudad Rodrigo. (Salamanca)
- Stand institucional en el Salón «Vivir 50 Plus».

● *Otras actuaciones informativas*

- Publi-reportaje en prensa para información sobre el Centro de Atención a Personas en situación de Dependencia de Fabero. (León)
- Publi-reportaje para la difusión de la Ley de la Dependencia.
- Publi-reportaje sobre el CRE de atención a personas con Enfermedad de Alzheimer y otras demencias de Salamanca. Reedición del catálogo del centro.
- Realización de un folleto para la presentación de la Escuela Nacional de Servicios Sociales.
- Inserciones en prensa sobre la Conferencia Europea de Diseño para todos y accesibilidad electrónica.
- Realización de un DVD sobre los programas de Vacaciones y Termalismo para proyectar en el Stand del Salón «Vivir 50 Plus».

- Tríptico informativo «Tú tienes derecho» sobre el proceso de tramitación de las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia.
- *Convenio de colaboración entre el Imserso, Cruz Roja Española, Cáritas Española y la FEMP para el desarrollo de actuaciones sociales incluidas en el «Plan Nacional de actuaciones preventivas de los efectos del exceso de temperaturas sobre la salud».*

■ Información

● *Oficina de Información*

En la Oficina de Información de los Servicios Centrales, se ha continuado la actividad informativa, atención presencial y telefónica de los usuarios y ciudadanos mediante los distintos medios y sistemas existentes. En el Servicio de Información y Comunicación se gestiona el Buzón de la página web contestando directamente los temas generales, y derivando las preguntas a las unidades que puedan dar respuesta especializada y a otras entidades.

● *Teléfono gratuito de información institucional*

El teléfono 900 40 60 80, es un servicio de atención telefónica, 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 2008, se atendieron 96.034 llamadas.

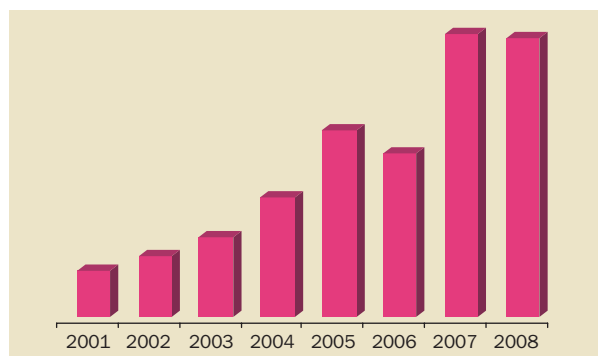
● *Página Web*

Durante 2008 el sitio web del Imserso, en www.seg-social.es/Imserso, ha registrado un total de 790.433 visualizaciones de página, un 1,61% menos

que las registradas en 2007, y que se corresponden a 465.459 visitantes únicos absolutos.

EVOLUCIÓN VISUALIZACIONES DE LA PÁGINA DE INICIO POR AÑO

Año	N.º
2001	131.202
2002	171.068
2003	227.224
2004	339.362
2005	531.042
2006	463.146
2007	803.398
2008	790.433



Excepto para junio y noviembre, todos los meses de 2008, y con relación al año anterior, consignan incrementos significativos que oscilan entre el 2,16% de octubre y el 33,09% de febrero.

VISUALIZACIONES MENSUALES: COMPARACIÓN 2007/2008

Mes	2007	2008	% Incremento
Enero	49.432	63.453	28,36%
Febrero	40.871	54.397	33,09%
Marzo	44.489	51.099	14,86%
Abril	54.819	69.708	27,16%
Mayo	74.003	88.677	19,83%
Junio	64.666	49.517	-23,43%
Julio	28.765	37.613	30,76%
Agosto	25.983	33.164	27,64%
Septiembre	111.841	136.526	22,07%
Octubre	78.240	79.929	2,16%
Noviembre	183.505	66.604	-63,70%
Diciembre	46.784	59.746	27,71%
Total	803.398	790.433	-1,61%

Estos importantes incrementos en el número de visitas mensuales de la página se explican 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. Si bien el leve descenso producido en computo global del 1,61% respecto al año anterior, se sustancia básicamente por el habido en el mes de noviembre, al producirse 116.901 visitas menos, un 63,70%; debe recordarse que en noviembre de 2007 se registraron cerca de la cuarta parte de las visitas habidas ese año, al servir la web como so-

porte de la celebración en León de la Conferencia Ministerial sobre Envejecimiento de la ONU, así como por el inicio del período de presentación de solicitudes del Programa de Termalismo para la temporada 2008.

En 2008 la media de visualizaciones de la página de inicio por día ha alcanzado las 2.160, concentrándose entre el lunes y el jueves las tres cuartas partes de las visitas registradas durante la semana, correspondiéndose con el acusado pero a la vez lógico descenso que se produce en fin de semana.

En relación a 2007 se mantienen los momentos en el transcurso del día en los que la página de inicio del Instituto ha recibido en 2008 un mayor número de visitas diarias: en torno al mediodía, que aglutina el 28,20% de las visitas, y a media tarde, con un 19,60%.

En cuanto al país de procedencia de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 96,58% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español.

PAÍS DE ORIGEN DE LOS/AS VISITANTES EN 2008

País	N.º	%
España	763.430	96,58
México	3.801	0,48
Argentina	3.130	0,40
Francia	1.792	0,23
EE.UU.	1.760	0,22
Reino Unido	1.638	0,21
Venezuela	1.617	0,20
Alemania	1.502	0,19
Colombia	1.440	0,18
Perú	1.217	0,15
Resto	790.433	100,00

Se han dispuesto 3.091.434 páginas (3,91 páginas/visita), cerca de 1,00% más que en 2007, con un promedio de tiempo en el sitio de 3,11 minutos, 13 segundos menos que en el año anterior, y un porcentaje de abandonos fijado en 33,57%, prácticamente similar al habido el año anterior. En cuanto a las fuentes de tráfico, el 45,43% provienen de Google, un 36,71% son directas, seguidos de lejos por los remitidos desde la web del MTIN. (2,35%).

Las secciones más visitadas de la web, obviando su página de inicio, son las correspondientes a Prestaciones, Novedades, Autonomía Personal y Dependencia, Envejecimiento Activo, significando que en 2008 se han ido concretando las actuaciones tendentes a la superación de las limitaciones tecnológicas de la actual página web como canal fundamental para que los/las usuarios/as del sitio puedan ejercitar su derecho conforme a los preceptos contenidos en la Ley 11/2007.

■ Portal de la Dependencia

Tras su aparición en el verano de 2007, el Portal de la Dependencia, en www.saad.mtas.es, ha ido consolidándose progresivamente en 2008 como *site* del Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), canalizando a través suya información, datos y servicios dirigidos a

las personas y entidades interesadas en la implantación del Sistema.

Disponible en todas las lenguas oficiales del Estado español y alcanzando el máximo nivel de accesibilidad (AAA), el Portal presenta información estructurada en torno a seis grandes secciones informativas:

- SAAD, que recoge información sobre la estructura y prestaciones del Sistema.
- Autonomía y Dependencia, canal temático que recoge toda aquella información relacionada con la normativa estatal y autonómica de desarrollo.
- Ciudadanos, que dispone, de un importante número de preguntas frecuentes, consultas del estado de tramitación de expedientes y de la Red de Servicios del SAAD.
- Proveedores de servicios, destinada a los centros y servicios de atención a la dependencia del SAAD.
- Actualidad, que incluye informaciones de interés para las personas en situación de dependencia.
- Documentación, con documentos, enlaces o estadísticas relacionadas con la gestión del Sistema.

Durante 2008 el sitio ha recibido 187.002 visitas, correspondientes a 122.124 visitantes únicos absolutos; significar que la comparación con 2007 es incompleta al iniciarse la andadura del portal en septiembre de ese año.

VISUALIZACIONES MENSUALES: COMPARACIÓN 2007/2008

Mes	2007	2008	% Incremento
Enero	–	19.177	–
Febrero	–	16.728	–
Marzo	–	14.452	–
Abril	–	17.460	–
Mayo	–	16.918	–
Junio	–	13.191	–
Julio	–	9.415	–
Agosto	–	8.901	–
Septiembre*	11.501	15.658	36,14%
Octubre	13.407	18.588	38,64%
Noviembre	12.193	19.909	63,28%
Diciembre	47.974	16.605	-65,39%
Total	85.075	187.002	119,81%

* Disponibilidad del Portal en Internet.

Las visualizaciones mensuales no han sufrido variaciones muy significativas fuera de las de carácter estacional, constatándose una media mensual de 15.584 vistas.

En 2008 la media de visualizaciones de la página de inicio por día ha alcanzado las 511, 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 95,38% corresponde a aquellos/as que lo visualizan desde algún punto del territorio español.

Desde el Portal se han dispuesto 1.228.376 páginas (6,57 páginas/visita), con un promedio de tiempo en el sitio de 4,10 minutos, 30 segundos más que en el año anterior, y un porcentaje de abandonos fijado en el 35,60%, 5 puntos menos que en 2007.

Finalmente y en lo relativo a las fuentes de tráfico, el 35,37% provienen de Google, un 34,99% son directas, seguidos de lejos por los remitidos desde la web del MTAS (9,18%).

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

Desde al año 2001, con objeto de dar un mejor servicio de atención a los usuarios de los programas de Vacaciones para Mayores y de Termalismo Social, que demandaban una atención telefónica que el Ins-

tituto, por sus propios medios no podía satisfacer, contrató a una empresa de Telemarketing un servicio de atención telefónica que puso a disposición de ambos programas, los recursos técnicos y humanos necesarios para poder dar respuesta a esa necesidad detectada.

Este servicio ha tenido un crecimiento continuo en el número de usuarios que han accedido al mismo y ha facilitando las labores de información como la correcta cumplimentación de las respectivas solicitudes de plaza. Igualmente ha servido como cauce para mantener continuamente actualizadas las bases de datos de solicitantes y beneficiarios de plaza.

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

En el cuadro siguiente, se ofrece información sobre las principales cifras de utilización de dicho servicios durante el año 2008.

NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS

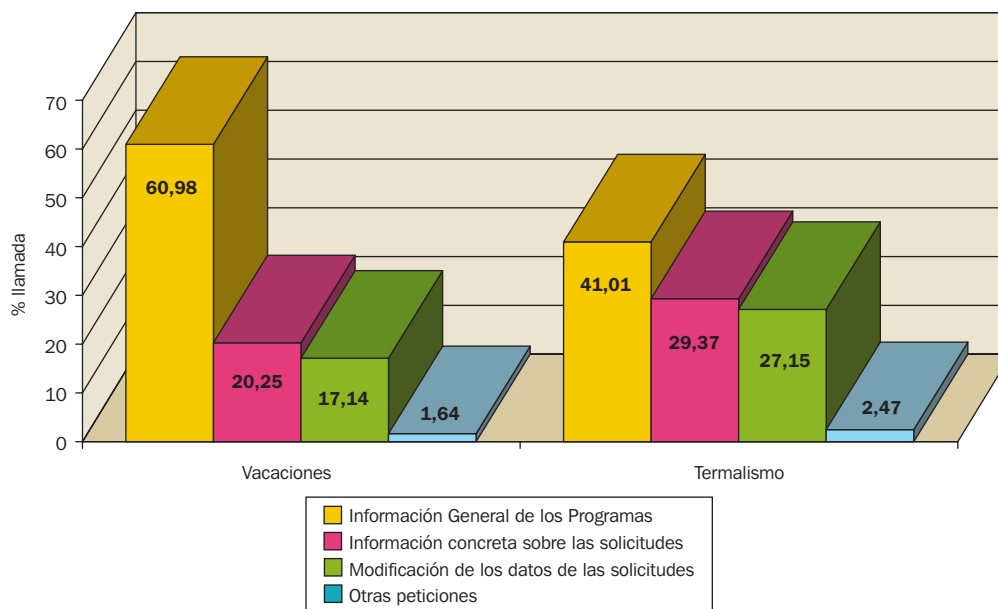
	Programa de Vacaciones	Programa de Termalismo
Primer Trimestre	34.187	53.984
Segundo Trimestre	66.522	32.095
Tercer Trimestre	49.696	33.908
Cuarto Trimestre	84.673	74.175
Total anual	235.078	194.162

El servicio se presta, durante todo el año con horario comprendido entre las 9,00 y las 18.00 horas.

A continuación se detallan los motivos de las llama-

madas agrupadas según vayan referidas al Programa de Vacaciones para Mayores o al de Termalismo Social.

MOTIVO DE LA LLAMADA



■ Premios Imsero «Infanta Cristina»

Los Premios Imsero «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.

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 des-

tacados. 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.

Para el año 2008 los Premios Imsero «Infanta Cristina», fueron convocados mediante Resolución de 16 de enero de 2008 del Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (BOE nº 62 del 12.03. 2008)

Los Premios convocados y concedidos han sido los siguientes:

● *Premio al Mérito Social*

Se concede Ex aequo a:

- **D. Vicente Alquezar Puertotas** (a título póstumo), por su especial dedicación y entrega, durante gran parte de su vida, al estudio, innovación, desarrollo y aplicación de las políticas de bienestar social en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- **Fundación Esther Koplowitz**, por la importante y eficaz labor desarrollada en favor de los sectores de población con mayor nivel de necesidad, especialmente, personas mayores y/o en situación de dependencia.

● *Premio a Experiencias Innovadoras*

Concedido a la **Fundación Vodafone España** por la experiencia realizada, con la colaboración de Cruz Roja Española y el Instituto de Salud Carlos III, denominada «PLATAS. Plataforma de Asistencia Social».

● *Premio a Estudios e Investigaciones Sociales*

Concedido a **D. Daniel Prieto Sancho, Cristina Buiza Bueno, Igone Etxeberria Arritxabal, Mari Feli González Pérez, Nerea Galdona Erquizia, Elena Urdaneta Artola y Javier Yanguas Lezaun** por su estudio «Las dimensiones subjetivas del envejecimiento».

● *Premio I+D+i en Nuevas Tecnologías y Ayudas Técnicas*

Se concede Ex aequo a:

Ayuntamiento de Ripoll (Girona) por su trabajo «Mejora de los accesos entre el barrio de Sant Pere y el centro histórico de Ripoll» y **Empresa BJ Adaptaciones S.L.** por el Proyecto «Desarrollo de soluciones para personas con discapacidad en las áreas de causa efecto, acceso al ordenador, control de entornos y comunicación alternativa al habla».

● *Premios de Comunicación: Prensa, Radio, Televisión y Páginas Web*

Concedido a la Entidad Pública Empresarial Red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por su página Web «Archivo de la Experiencia www.archivodelaexperiencia.es».

12.2. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

En el año 2008 las actuaciones desarrolladas en esta área son las siguientes:

Actuaciones relativas a estudios y desarrollo:

Señalar, entre otras:

- Modificaciones, seguimiento, pruebas y puesta en producción de la aplicación: Programa de Termalismo Social, preguntas parlamentarias y Programa de Vacaciones para Mayores, para su adaptación a la normativa del programa de 2008.
- Adaptación al nuevo sistema de seguridad de la aplicación de extracción de datos de VTEI y despliegue de la misma en producción.
- Estudio y pruebas de programación utilizando el Framework GWT.
- Diseño, desarrollo y puesta en producción, del nuevo módulo para la gestión de la nueva prestación por alquiler de vivienda de la aplicación para los reintegros de pensiones PNC y Lismi.

Actuaciones relativas a Ofimática y Redes

Destacar las siguientes:

- Revisión, optimización y reparación de la red, correo y PCs en el Centro de Referencia Estatal de San Andrés del Rabanedo, León y en el de Atención Sociosanitaria a personas con Alzheimer y otras Demencias (Salamanca).
- Auditoría informática de 500 PC, actuaciones de averías en correo electrónico, contraseñas, instalaciones de ordenadores, etc.

Actuaciones relativas a Sistemas y Explotación

Aplicaciones:

- Embla, intranet, Registro NSI.
- Sistema de Información del SAAD:
 - Seguimiento de incidencias del aplicativo.
 - Gestión de accesos.
- Pensiones No Contributivas.
- Programas de Vacaciones para Mayores y actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad y en termalismo social una nueva aplicación.
- Fichero Técnico De Pensiones y nómina del FAS y Estadísticas.
- Bases de datos: Ingres, Oracle Y Badaral
 - Control y optimización de las bases.

- Control de las descargas.
 - Modificaciones directas no previstas en las aplicaciones.
 - Cargas de las bases de desarrollo.
- Asistencia y representación del Imserso en la Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio de Trabajo e Inmigraciones y del Ministerio de Educación, Política Social y Deportes.

12.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

En esta unidad Administrativa se han realizado las siguientes tareas:

- Trabajos de impermeabilización de la fachada del edificio.
- Se ha instalado un nuevo sistema de control de accesos para el parking, mediante cámaras y barreras automáticas para vigilar el acceso al edificio.
- Adaptación del sistema de iluminación para reducir el consumo.
- Se han realizado los trabajos necesarios para sustitución, renovación y adaptación del mobiliario.
- Estudio para la modificación e instalación del «bucle auditivo».
- Visitas al CRE de Salamanca para la realización de las actuaciones necesarias para su puesta en marcha.
- Se continua con la cesión gratuita de las aulas y salón de actos del Imserso para ONG y Entidades sin ánimo de lucro que lo solicitan y cuyos objetivos están dirigidos a las personas mayores y en situación de dependencia. Durante el año se han celebrado 717 reuniones, cursos y actos varios en estas dependencias.

12.4. CONVENIOS DEL IMSERSO Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

■ La actividad convencional del Instituto

El modelo de organización territorial del Estado implantado por la Constitución ha producido la coexistencia de una diversidad de Administraciones que proyectan su actividad sobre el mismo ámbito territorial. Este fenómeno, en el sector del bienestar social, ha provocado la necesidad de articular el ordenado

desarrollo de una notable actividad de carácter convencional por parte del Instituto, al igual que en ejercicios anteriores.

Todo ello se ha materializado con la elaboración, tramitación y suscripción de 557 convenios durante el ejercicio del año 2008, con una aportación total del Instituto de 214.382.547,01 €.

Del total de convenios suscritos 284 han sido con Órganos de las Administraciones Públicas y Entidades vinculadas o dependientes y 273 con Entidades de naturaleza privada.

Entre los primeros, los principales intervinientes junto con el Instituto, han sido las Entidades Locales que, con 248 convenios superan los 242 firmados en el pasado ejercicio. Ello ha sido debido, fundamentalmente, a la colaboración de las Entidades Locales con los programas de teleasistencia y, en menor medida, con los de accesibilidad.

En segundo lugar, dentro del sector público, destacan las Comunidades Autónomas y, dentro de ellas, las Consejerías con competencias en materia de Bienestar Social y Dependencia, con quienes el Instituto comparte responsabilidades y, sobre todo, objetivos comunes.

Una vez más en el 2008, los convenios para la financiación del nivel de protección acordado, previsto en la Ley de Dependencia han supuesto por su novedad el mayor esfuerzo gestor del Instituto en este campo durante el ejercicio.

Por último, también dentro del sector público se ha utilizado la vía convencional para cooperar con universidades y centros de investigación para el desarrollo de actividades formativas e investigadoras.

En el tercer sector, las ONG y las Asociaciones sin fin de lucro, han celebrados convenios con el Imserso tanto para el fomento de su participación institucional como para la potenciación y el desarrollo de sus propias estructuras.

Los resultados de toda esta actividad han vuelto a poner de manifiesto, durante 2008, el interés de la Administración General del Estado y de la Seguridad Social, a través de nuestro Instituto, de las Comunidades Autónomas y de la Sociedad por participar y colaborar en la atención a personas mayores y en situación de dependencia en el desarrollo de programas relacionados con las previsiones de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en situación de Dependencia que ha sido objeto de desarrollo en este ejercicio.

A continuación se incluyen los datos referidos a esta actuación:

Entidades	Convenios firmados	Aportación del Instituto
Comunidades Autónomas	26	99.832.036,88 euros
Entidades Locales	248	87.114.525,98 euros
Universidades	10	248.838,00 euros
Fundaciones	254	24.143.950,15 euros
Organizaciones no Gubernamentales, Asociaciones y Entidades privadas	19	3.043.196,00 euros
Total	557	214.382.547,01 euros

Al cierre del Informe Anual se encuentran pendiente de firma, entre otros, los siguientes Convenios:

- Modificación del Convenio con la FEMP, sobre Teleasistencia domiciliaria y transportes públicos accesibles.
- Convenio de colaboración con la Confederación Española de Alzheimer. (Ceafa).
- Convenio de colaboración con Cruz Roja, Fundación Vodafone y Fundación ONCE, sobre vida independiente de las personas.

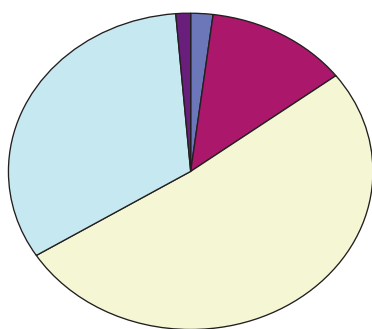
■ Contratación administrativa

En la actividad contractual del Imserso durante el ejercicio del año 2008 cabe destacar que entró en vigor la Ley de Contratos del Sector Público que ha supuesto cambios en la tramitación de los expedientes correspondientes y las principales actuaciones realizadas están referidas a:

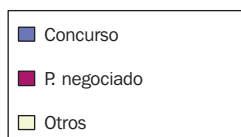
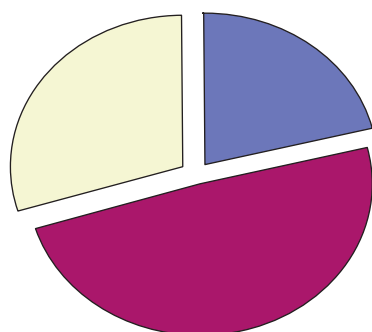
- **Obras:** se recibieron las obras del CRE de Alzheimer de Salamanca y las de Reforma del CAP/CAMF de Pozoblanco (Córdoba). Se adjudicó el Proyecto del CRE de Langreo (Asturias).
- **Suministros:** el incremento producido en estas actuaciones se debe a la tramitación de los grandes contratos para el equipamiento de los nuevos Centros de Referencia Estatal.
- **Gestión de servicios públicos:** El incremento en estas actuaciones se debe a la contratación de la gestión de los nuevos Centros de Referencia Estatal, así como al programa de Termalismo Social.
- **Servicios:** con la nueva Ley de contratos del sector público desaparece la denominación «consultoría y asistencia». En este tipo de contratos, cabe destacar que el mayor gasto adjudicado está representado por el Contrato de Servicio del Programa de Vacaciones de Mayores, a lo que cabe añadir, por su importancia, el Servicio de Atención Telefónica del mismo.

NÚMERO DE CONTRATACIONES

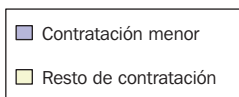
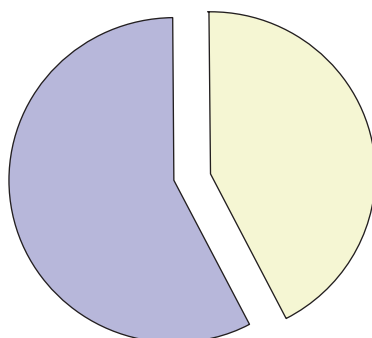
Tipo de contrato	Formas de adjudicación				TOTAL
	Concurso	Procedimiento Negociado	Asquisición Centralizada	Otros: Modific. y prórrogas	
De Obras	2	0	0	2	4
De Suministros	7	7	14	0	28
De Gestión de Servicios Públicos	5	82	0	24	111
De Consultoría, Asistencia Técnica y Servicios	31	16	0	23	70
Patrimoniales	0	0	0	0	0
Otros	1	0	0	2	3
TOTAL	46	105	14	51	216



TIPOS DE CONTRATO EN NÚMERO



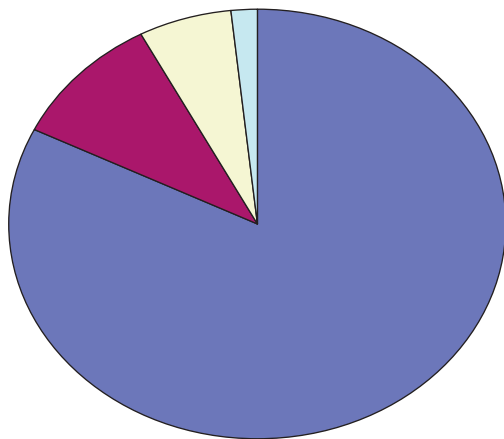
FORMAS DE ADJUDICACIÓN EN NÚMERO



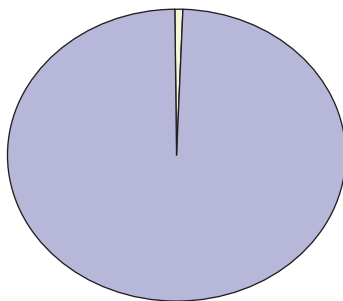
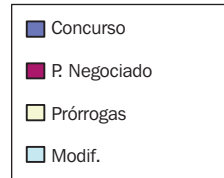
INCIDENCIA DE C. MENOR EN % SOBRE EL RESTO

FORMAS DE ADJUDICACIÓN/IMPORTES EN EUROS

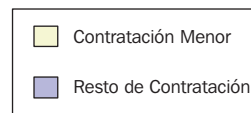
Tipo de contrato	Formas de adjudicación					TOTAL
	Adquisición centralizada	Concurso Proc. abierto	Procedimiento negociado	Prórrogas	Modificaciones	
De Obras	0,00	6.221.343,91	0,00	0,00	1.579.810,59	7.801.154,54
De Suministros	1.045.391,51	1.784.232,09	819.287,56	0,00	0,00	3.648.911,16
De Gestión de Servicios Públicos	0,00	10.496.827,10	34.313.411,60	11.975.711,30		56.785.950,00
De Consultoría, Asistencia Técnica y Servicios	1.971.298,63	17.554.496,30	656.751,81	3.346.705,01	112.995,68	23.642.238,43
Patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	0,00	340.000,00	0,00	320.970,59	0,00	660.970,59
TOTAL	3.016.681,14	36.396.899,40	35.789.450,97	15.643.386,90	1.692.806,27	92.539.224,68



FORMAS DE ADJUDICACIÓN (POR IMPORTES)



INCIDENCIA DE C. MENOR EN EUROS SOBRE EL RESTO



SITUACIÓN DE LOS CONTRATOS/IMPORTES EN EUROS

Tipo de contrato	Pendiente adjudicar a 1 de enero	Convocados en el ejercicio	Adjudicados en el ejercicio	Pendiente de adjudicar a 1 de diciembre
De Obras	0,0	6.891.183,34	6.239.257,07	0,00
De Suministros	2.249.629,00	3.902.714,57	29.398.996,25	2.558.733,53
De Gestión de Servicios Públicos	38.387.879,00	39.637.112,66	44.810.238,65	33.047.488,77
De Consultoría, Asistencia Técnica y Servicios	6.720.537,98	15.886.596,41	18.761.878,88	2.226.132,86
Patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	475.000,00	0,00	340.000,00	0,00
TOTAL	48.283.046,49	66.297.607,98	99.550.370,85	37.832.355,16

12.5. INSPECCIÓN DE SERVICIOS

Plan Anual de actuaciones de Inspección

El desarrollo de la actividad de la Inspección de Servicios tiene como referencia legal y soporte de actuación el Real Decreto 799/2005 de 1 de julio (BOE nº 168 de 15 de julio), por el que se regulan las ins-

pecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.

Sujetas al principio de planificación recogido en dicha norma, las actuaciones de la Inspección de Servicios, se venían concretando en el Plan Anual de Inspección del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, aprobado por la Subsecretaría del Departamento. Pa-

ra el año 2008 no existe ningún Plan oficial para la Inspección.

■ Desarrollo de Actuaciones de Inspección de Servicios

Centros de Gestión propia

Se realiza una visita de seguimiento de las recomendaciones hechas tras la efectuada en el año 2007.

Centros Concertados

- Instituto Geriátrico del Mediterráneo, S.L.
Visita ordinaria a la Residencia de Tercera Edad «Casa Verde» de Almoradí.(Alicante)
- Fundación Promi.
Visita ordinaria a la Residencia «El Esparragal» de Priego (Córdoba) y «Fuente de las Piedras» de Cabra (Córdoba), donde se ubican temporalmente los residentes de plazas concertadas de «El Esparragal».

Entidades subvencionadas

Se realizan en Salou (Tarragona) cuatro visitas a diferentes turnos de vacaciones para personas con discapacidad intelectual, organizados por la Fundación Feaps.

Otros informes

Se informa un total de 44 solicitudes de trabajos realizados fuera de la jornada normal. (horas extraordinarias)

■ Programa de Quejas y Sugerencias

En cumplimiento de las Instrucciones de la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 23 de febrero de 2006, sobre los programas y actuaciones de mejora de la Calidad de los Servicios Públicos en el ámbito del citado Ministerio (Instrucción Segunda, Quejas y Sugerencias), desarrollando el Real Decreto citado, durante el año 2008 la Inspección de Servicios del Imsero realiza el control y seguimiento de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos en el ámbito del Instituto.

Los datos referidos al año 2008 en esta gestión han sido los siguientes:

- Quejas presentadas: 28, de las cuales han quedado resueltas un total de 23.
- Sugerencias presentadas: 5.

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

12.6. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen, datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2008:

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

	Jurisdicción Social							
	Procedimientos iniciados contra la Entidad				Procedimientos iniciados por la Entidad			
	Número Proced.	Desistid.	Sent. Favor	Sent. Contra	Número Proced.	Desistid.	Sent. Favor	Sent. Contra
TOTAL	55	2	4	2				

	Sentencias recurridas por la Entidad				Sentencias recurridas contra la Entidad			
	Número Formaliz.	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Recur. Pend.	Número Formaliz.	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Recur. Pend.
	TOTAL	4	1			2	1	0

	Otras Jurisdicciones (Civil, Penal, Contencioso-Administrativo, etc.)					
	Procedimientos iniciados contra la Entidad			Procedimientos iniciados por la Entidad		
	Número Proced.	Sent. Favor	Sent. Desfav.	Número Proced.	Sent. Favor	Sent. Desfav.
TOTAL	18	1		0	0	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

Servicios Centrales	N.º de Informes
Convenios de Colaboración	65
Contratación	99
Personal	95
Proyectos Normativos	25
Otras materias	50
TOTAL	334

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y/o Centros de Gestión Centralizada	25
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
– Demandas	43
– Sentencias	10
Asistencia a Mesas de Contratación	170