

11

Servicios Generales

11.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

El Instituto ha proporcionado durante el ejercicio 2020 información a los ciudadanos a través de la Oficina de Información (desde el 1/01 hasta el 13/03), de manera presencial y telefónica, asesorando donde deben dirigirse si la demanda de información no correspondía a este Instituto y entregando el modelo de quejas y sugerencias a las personas que lo demandaban. También ha proporcionado información a través del buzón de la página web del Imserso, a través del servicio de atención telefónica CALL-CENTER con el número gratuito 91 266 77 13, a través del Portal de la Transparencia, y contestando a todas las quejas y sugerencias que llegaban a través del CALL-CENTER y de la página web del Imserso.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS A TRAVES DEL CALL-CENTER 2020

CALL-CENTER INFORMACIÓN TELÉFONO	CALL-CENTER CANAL AUDITIVO	CALL- CENTER BUZÓN	TOTAL
109.328	43	32.757	142.128

Teléfono de información institucional (CALL-CENTER)

El teléfono 91 266 77 13 constituye un servicio gratuito 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 2020, se atendieron a través del CALL-CENTER, incluyendo el Canal Auditivo, 142.128 llamadas telefónicas, además de contestar a 32.757 correos electrónicos.

LLAMADAS CALL-CENTER 2020			
MES	RECIBIDAS NÚMERO	ATENDIDAS NÚMERO	ATENDIDAS %
Enero	17.256	17.077	98,96
Febrero	12.331	12.264	99,45
Marzo	20.222	20.040	99,09
Abril	18.869	18.843	99,86
Mayo	8.732	8.683	99,43
Junio	10.962	10.907	99,49
Julio	7.761	7.715	99,40

LLAMADAS CALL-CENTER 2020			
	RECIBIDAS	ATENDIDAS	
MES	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %
Agosto	3.429	3.392	98,92
Septiembre	3.278	3.242	98,90
Octubre	2.476	2.455	99,15
Noviembre	2.696	2.678	99,33
Diciembre	2.041	2.032	99,55
TOTAL	110.053	109.328	99,34

CANAL AUDITIVO/CALL-CENTER 2020			
	RECIBIDAS	ATENDIDAS	
MES	NÚMERO	NÚMERO	ATENDIDAS %
Enero	3	3	100
Febrero	2	2	100
Marzo	9	9	100
Abril	1	1	100
Mayo	5	5	100
Junio	11	11	100
Julio	6	6	100
Agosto	1	1	100
Septiembre	0	0	100
Octubre	0	0	100
Noviembre	4	4	100
Diciembre	1	1	100
TOTAL	43	43	100

LLAMADAS CALL-CENTER 2020		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones	77.220	70,64
Programa de Termalismo	23.515	21,50
Prestaciones, subvenciones y PNC	2.598	2,37
Autonomía Personal y Dependencia	850	0,77
Centros y Direccionadas	2.507	2,30
Otros	2.638	2,42
TOTAL	109.328	100,00

LLAMADAS CALL-CENTER POR CC.AA. 2020		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	7.109	6,50%
ARAGÓN	1.961	1,79%
ASTURIAS	1.415	1,29%
BALEARES	751	0,69%
CANARIAS	1.573	1,44%
CANTABRIA	624	0,57%
CASTILLA - LA MANCHA	1.439	1,32%
CASTILLA Y LEÓN	2.895	2,65%
CATALUÑA	9.926	9,08%
COMUNIDAD VALENCIANA	4.380	4,01%
EXTREMADURA	891	0,81%
GALICIA	2.876	2,63%
LA RIOJA	442	0,40%
MADRID	12.883	11,78%
NAVARRA	983	0,90%
PAÍS VASCO	4.002	3,66%
MURCIA	613	0,56%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0,00%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	54.565	49,91%
TOTAL	109.328	100,00%

CALL-CENTER-CONSULTAS BUZÓN IMSERSO 2020

MES	ENTRANTES	ATENDIDOS
Enero	4.135	4.135
Febrero	3.808	3.808
Marzo	7.832	7.832
Abril	4.285	4.285
Mayo	2.888	2.888
Junio	2.920	2.920
Julio	1.678	1.678
Agosto	1.005	1.005
Septiembre	1.249	1.249
Octubre	966	966
Noviembre	1.130	1.130
Diciembre	861	861
TOTAL	32.757	32.757

BUZON-CENTER 2020		
CLASIFICACIÓN	TOTAL ANUALIDAD	%
Programa de Vacaciones Mayores	15.542	47,45
Programa de Termalismo	9.076	27,70
Prestaciones, subvenciones y PNC	758	2,31
Autonomía Personal y Dependencia	201	0,61
Centros y Direccionadas	2.915	8,90
Otros	4.265	13,03
TOTAL	32.757	100,00

INFORMACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL BUZÓN IMSERSO POR CC.AA.		
2020		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ANUALIDAD	%
ANDALUCÍA	2.957	9,03%
ARAGÓN	607	1,85%
ASTURIAS	382	1,17%
BALEARES	354	1,08%
CANARIAS	704	2,15%
CANTABRIA	274	0,84%
CASTILLA - LA MANCHA	630	1,92%
CASTILLA Y LEÓN	790	2,41%
CATALUÑA	4.333	13,23%
COMUNIDAD VALENCIANA	1.332	4,07%
EXTREMADURA	287	0,88%
GALICIA	962	2,94%
LA RIOJA	193	0,59%
MADRID	4.392	13,41%
NAVARRA	346	1,06%
PAÍS VASCO	1.051	3,21%
MURCIA	206	0,63%
CIUDADES AUTÓNOMAS (Ceuta y Melilla)	0	0,00%
Otros (Exterior, Móviles, Orange,)	12.957	39,55%
TOTAL	32.757	100,00%

RELACIÓN DE PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO DURANTE LA ANUALIDAD 2020

MENSUALIDADES	COORDINADOR	AGENTES	GESTIONES ATENDIDAS
ENERO	1	27	21.215
FEBRERO	1	20	16.074
MARZO	1	35	27.881
ABRIL	1	29	23.129
MAYO	1	15	11.576

MENSUALIDADES	COORDINADOR	AGENTES	GESTIONES ATENDIDAS
JUNIO	1	18	13.838
JULIO	1	12	9.399
AGOSTO	1	6	4.398
SEPTIEMBRE	1	6	4.491
OCTUBRE	1	5	3.421
NOVIEMBRE	1	5	3.812
DICIEMBRE	1	4	2.894
PROMEDIO MES	1	4	11.844

OTRAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN 2020	NÚMERO
QUEJAS Y SUGERENCIAS	1
PORTAL DE TRANSPARENCIA	16

PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO

El servicio que para Internet viene ofreciendo la actual Plataforma Web del Imserso (en adelante PWI), abarcó en 2020 un total de **30 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 nueve 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, el Catálogo de Productos de Apoyo, 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 la Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI) y los «Espacios Colaborativos»; estos últimos albergan en la actualidad 9 blogs y la Plataforma de Información y Coordinación (PLICO).

Los hitos más significativos realizados en 2020 son los siguientes:

1. La **declaración del estado de alarma** por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la pandemia del coronavirus COVID-19, ha condicionado prácticamente el devenir de la Plataforma Web del Imserso (PWI) durante todo el año por su repercusión en muchas de las actividades y programas del Instituto, destacando en este sentido la **suspensión de los programas de turismo y termalismo del Imserso** -que tradicionalmente generan un importante tráfico web tanto en la página del Imserso, como en la de la Sede Electrónica-, ocasionando un desplome del tráfico y uso de estos *sites* en 2020; por contra esta misma crisis ha supuesto que la **Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI)** -al incrementar por el confinamiento su oferta formativa-, los **Espacios Colaborativos** y la **actividad en redes sociales**, hayan registrado fuertes incrementos, especialmente significativos en el caso de la PTI.

2. Comenzaba 2020 con la disponibilidad, por vez primera, de información sobre las **tres nuevas web de los Centros de Referencia Estatal (CRE) del Imserso**, en concreto, del Centro de Referencia Estatal para Personas con Discapacidades Neurológicas (**Credine**) en Langreo (Asturias), del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas en Situación de Dependencia (**Credei**) en León, y del Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para Personas en Situación de Dependencia (**Credef**) en Soria.
3. En lo referido a la **Sede Electrónica del Imserso**, y en línea con el proceso de consolidación y desarrollo iniciado en marzo de 2019 de los servicios electrónicos dispuestos en ella, destacamos:
 - a. La incorporación de un nuevo procedimiento electrónico en el primer trimestre de 2020 asociado a la **Convocatoria de proceso selectivo para la designación de consejeros del Consejo Estatal de las Personas Mayores**, en representación de confederaciones, federaciones y asociaciones de personas mayores.
 - b. La puesta en producción en el segundo trimestre de **dos nuevos servicios electrónicos asociados con la solicitud de certificado anual de rentas**, bien de pensiones no contributivas, bien de prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.
 - c. En el marco de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 y la necesidad de garantizar una atención personalizada con las mejores condiciones sanitarias para la ciudadanía y el personal del Instituto, se habilitó en mayo el **servicio de solicitud de cita previa por Internet** para acudir de forma presencial a la Dirección Territorial y al Centro Base del Imserso en Ceuta.
4. Ante la práctica paralización de las actividades habituales por las medidas adoptadas como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, distintos centros y unidades del Imserso reaccionaron con un incremento muy significativo de su oferta formativa a través de la **Plataforma de Teleformación del Imserso (PTI)** con gran acogida entre las personas destinatarias, registrándose 542.259 visitas (un 47,63% más que en 2019), y con más de 6,7 millones de páginas vistas, lo que supone un incremento del 40,18% con respecto a 2019.

Estos datos de registro y uso de la PTI responden a la realización a lo largo de 2020 –y, en especial, en el 2º y 4º trimestre–, de un total de 27 actividades formativas promovidas por el CRE Alzheimer (11), Ceadac (7), Creer (6) y Ciudades Amigables (3).

Es también importante señalar por su carácter innovador el esfuerzo realizado por el **CRMF de San Fernando** (Cádiz) en poner a disposición de su alumnado en el segundo trimestre de 2020, en pleno confinamiento general de la población y a través de la PTI, hasta un total de 10 de sus acciones formativas en modo virtual como alternativa a la presencialidad.

5. En diciembre de 2020 se puso en producción –en colaboración con la Subdirección General de Gestión–, la **Plataforma de Información y Coordinación (PLICO)**, solución web impulsada por el Imserso que tiene como finalidad potenciar la coordinación y homogeneización de la gestión de las pensiones de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva (PNC) y de las prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad reguladas por el Real Decreto 383/1984 (PSPD).

PLICO se configura como un punto de comunicación y transmisión mutua de datos e información entre el Imserso y los órganos gestores de las comunidades autónomas y direcciones territoriales del Instituto, e incorpora la consulta y descarga en línea del contenido de las bases de datos que el Imserso tiene constituidas sobre normativa, instrucciones y criterios, así como pronunciamientos judiciales sobre estas prestaciones. El acceso a PLICO es restringido y limitado

a los profesionales responsables de la gestión de estas prestaciones en los distintos órganos gestores de las comunidades autónomas y del propio Imserso.

6. En relación con la implementación de nuevas funcionalidades y especialmente las mejoras en materia de accesibilidad, usabilidad y diseño en la PWI, destaca sin lugar a dudas la habilitación en agosto de 2020 del **nuevo diseño *responsive* o adaptable a dispositivos móviles de los sitios que conforman la PWI**.

En línea con el diseño adoptado en 2019 para su Sede Electrónica, el Imserso ha realizado en 2020 un importante rediseño de los sitios que conforman la PWI -excepto los espacios de soporte de las revistas del Instituto «Autonomía Personal» y «60 y más», Plataforma de Teleformación y Espacios Colaborativos-, con la finalidad de que los mismos se visualicen correctamente en dispositivos móviles, habida cuenta de que cerca de la mitad de las visitas a nuestros sitios web se realiza por medio de teléfono inteligente o tableta.

Manteniendo la estructura de contenidos preexistente para cada sitio, los cambios de estilo visualmente más destacados se focalizan en una nueva cabecera aligerada del color divisa de cada *site*, así como de una nueva iconografía asociada a elementos dinámicos, entre otros, los carruseles de noticias destacadas, banners o agenda. Se ha dado por otra parte respuesta a las sugerencias recibidas en aras a facilitar a las personas usuarias de nuestros sitios compartir través de Twitter, Facebook o WhatsApp nuestros contenidos de forma rápida e intuitiva.

Se señalan a continuación los cambios más significativos, que se observan en la navegación por nuestras webs desde un dispositivo móvil:

- Se ha procurado limitar al máximo el desplazamiento vertical (*scroll*), para lo que se ha realizado en la página *home* un esfuerzo por presentar de forma intuitiva los contenidos más destacados de cada sitio a partir de 6 pastillas informativas (DIRECTO A...) más el banner de la Sede Electrónica, así como de las ilustraciones o banners integrados en los carruseles informativos de NOTICIAS DESTACADAS, DESTACAMOS y ÚLTIMAS PUBLICACIONES.
 - La cabecera de cada web permanece fijada durante toda la navegación por el sitio; esta cabecera incluye en su extremo superior derecho un icono compuesto por tres líneas horizontales que despliega un menú contextual que recoge distintas opciones, destacando las relacionadas con las secciones informativas que conforman cada sitio o el apartado de Atención a la ciudadanía.
 - Al igual que con la cabecera, al pie se muestra de forma permanente durante la navegación las redes sociales en las que tiene presencia el espacio web correspondiente.
7. Finalmente cabe resaltar la especial importancia que para el conjunto del personal del Instituto ha tenido la **Intranet corporativa del Imserso** desde marzo de 2020 en el despliegue, soporte y desarrollo del teletrabajo, así como de comunicación sobre aspectos generales asociados con la pandemia del COVID-19 o específicos de índole organizativo.

Tráfico y uso de la PWI en 2020

Para el conjunto de la PWI se han registrado durante 2020 un total de 3.372.556 visitas/sesiones, un 35,28% menos que en el mismo período de 2019, disponiéndose cerca de 16 millones de páginas, un 33,19% menos que en similar período del año precedente.

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 2019.

Sitio web	Visitas/sesiones año 2020			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2019	
Imserso	1.633.713	48,44	3.156.042	-48,24
Plataforma Teleformación	542.259	16,08	367.309	47,63
Sede Electrónica	372.497	11,04	994.962	-62,56
Espacios Colaborativos	250.313	7,42	121.149	106,62
CRE Alzheimer	209.432	6,21	221.714	-5,54
Ceapat	100.659	2,98	107.008	-5,93
CRMF ³	39.968	1,19	35.336	13,11
Ceadac	35.012	1,04	37.716	-7,17
CRE Enf. Raras	34.725	1,03	33.436	3,86
CAMF ²	31.074	0,92	37.018	-16,06
Autonomía Personal	23.894	0,71	19.997	19,49
60 y más	22.082	0,65	28.001	-21,14
Ciudades Amigables	19.890	0,59	18.271	8,86
Catálogo de Productos de Apoyo ¹	17.748	0,53	-	-
Creap	12.846	0,38	13.123	-2,11
CRE Disc.-Dep.	10.317	0,31	15.492	-33,40
Credine ¹	8.789	0,26	-	-
Riicotec	3.719	0,11	2.313	60,79
Foro iProA	2.278	0,07	2.412	-5,56
Credef ¹	775	0,02	-	-
Credei ¹	566	0,02	-	-
TOTAL PWI	3.372.556	100,00	5.211.299	-35,28

Sitio web	Páginas vistas año 2020			
	nº	%/PWI	nº - Δ/año 2019	
Plataforma Teleformación	6.757.979	42,29	4.820.995	40,18
Imserso	4.792.770	29,99	11.711.409	-59,08
Sede Electrónica	1.451.590	9,08	5.090.499	-71,48
Espacios Colaborativos	1.168.685	7,31	441.464	164,73
CRE Alzheimer	680.170	4,26	815.287	-16,57
Ceapat	324.605	2,03	362.834	-10,54
Catálogo de Productos de Apoyo ¹	205.991	1,29	-	-
Ceadac	105.307	0,66	124.402	-15,35
CRMF ²	92.543	0,58	111.469	-16,98
CRE Enf. Raras	81.607	0,51	92.511	-11,79
60 y más	61.849	0,39	76.218	-18,85
Ciudades Amigables	57.399	0,36	64.853	-11,49
CAMF ¹	56.457	0,35	69.292	-18,52
Autonomía Personal	51.860	0,32	41.615	24,62
Creap	34.800	0,22	46.792	-25,63
CRE Disc.-Dep.	25.422	0,16	42.957	-40,82
Credine ¹	18.481	0,12	-	-
Riicotec	5.096	0,03	4.462	14,21
Foro iProA	3.738	0,02	4.490	-16,75
Credef ¹	2.759	0,02	-	-
Credei ¹	2.015	0,01	-	-
TOTAL PWI	15.981.123	100,00	23.921.549	-33,19

¹ La información sobre uso y tráfico de la web de este nuevo sitio web se registra desde el 1 de enero de 2020.

² Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAMF de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

³ Contabiliza el uso y tráfico de los CRMF de Albacete, Lardero, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

En relación con 2019, y habida cuenta del impacto de la pandemia por el COVID-19 a la que nos hemos referido anteriormente, la matriz de la página web del Instituto –en www.imserso.es–, ha visto reducido su número de visitas en un 48,24%, y un descenso del 59,08% en el número de páginas vistas; su peso dentro de la PWI, aunque predominante, ha bajado hasta situarse en el 48,44%.

Reiterar los significativos incrementos experimentados por la PTI, estrechamente asociados al incremento de la oferta teleformativa del Instituto, alcanzando en 2020 más de 542.000 visitas (un 47,63% más que en 2019), con más de 6,75 millones de páginas vistas que implica un incremento del 40,18% con respecto a 2019.

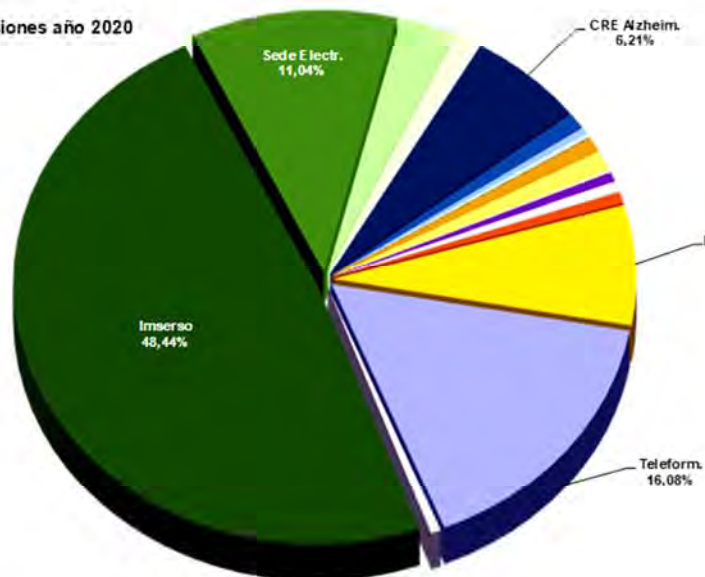
En un escenario marcado por fuertes descensos en el número de visitas en la mayoría de sitios web, destacan cualitativamente los incrementos experimentados en el número de visitas por Espacios Colaborativos (106,62%), la revista «Autonomía Personal» (19,49%) y Ciudades Amigables (8,86%); por contra los sitios correspondientes a la Sede Electrónica, el CRE Discapacidad y Dependencia y la revista «60 y más» copan los peores resultados.

RESUMEN GENERAL DEL USO Y TRÁFICO DE LOS DISTINTOS SITIOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA WEB DEL IMSERSO DURANTE EL AÑO 2020

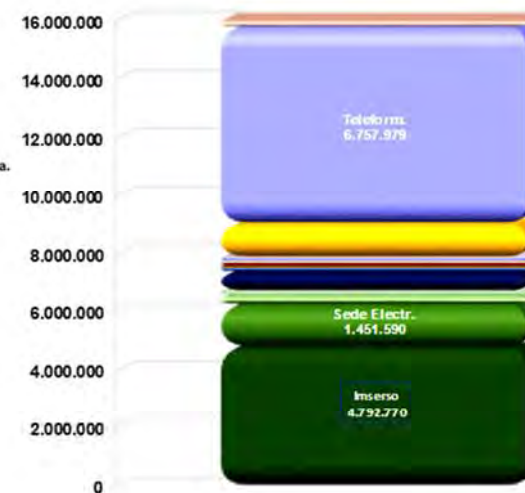
	Immerso	Sede Electr.	Ceapat	Ceadac	CRE DisDep	CRE Alzheimer	CRE Enf. Raras	Creap	Credine	Credei	Credef	CAMF¹	CRMF²	Riicotec	Foro iProA	Ciudades Amigs.	60 y Más	RAP	Espacios Colabora.	Teleform.	Cat. Prod. Apoyo	TOTALES
Sesiones	1633.78	372.497	100.659	35.012	10.317	209.432	34.725	12.846	8.789	566	775	31074	39.968	3.719	2.278	9.890	22.082	23.894	250.38	542.259	7.748	3.372.556
Usuarios	1033.342	238.630	70.144	24.584	8.027	107.276	25.850	10.463	7.481	439	569	25.87	34.879	3.605	1587	14.315	8.775	19.145	205.824	19.148	11391	1.981.291
Páginas vistas	4.792.770	1.451.590	324.605	105.307	25.422	680.170	81.607	34.800	18.481	2.015	2.759	56.457	92.543	5.096	3.738	57.399	61.849	51.860	1.168.685	6.757.979	205.991	15.981.23
Páginas/sesión	2,93	3,90	3,22	3,01	2,46	3,25	2,35	2,71	2,10	3,56	3,56	1,82	2,32	1,37	1,64	2,89	2,80	2,17	4,67	2,46	11,61	4,74
Duración sesión	0:02:32	0:03:51	0:02:56	0:02:04	0:01:40	0:03:25	0:01:47	0:01:50	0:01:07	0:02:44	0:02:26	0:00:57	0:01:10	0:00:17	0:01:07	0:02:36	0:01:34	0:01:31	0:01:11	0:11:05	0:11:15	0:02:49
% de rebote	53,53	46,15	52,51	56,31	71,75	50,75	66,94	68,58	69,34	52,30	51,10	76,20	73,66	86,34	81,09	60,50	64,51	76,98	25,67	20,99	26,84	58,67
% nuevas sesiones	80,26	80,52	89,22	68,56	76,78	49,24	73,33	81,44	84,86	77,74	73,42	84,81	86,96	96,75	85,46	71,08	83,84	79,79	81,85	20,98	63,01	72,84
Secc. más visitada	Turismo Immerso	Procedtos	Catálogo PA	Formación	Present.	Teleforma	Retransm.	Servicios	Contacte	El Centro	El Centro	El Centro	El Centro	Docción	Miembros	Red Ciudades E	La Revista	Actualidad	Blog CREA	Registro usuarios	Busq. Pro. Cat	Turismo Immerso

- Imserso
- Sede Electr.
- Ceapat
- Ceadac
- CRE DisDep
- CRE Alzheimer
- CRE Enf. Raras
- Creap
- Credine
- Credei
- Credef
- CAMF¹
- CRMF²
- Riicotec
- Foro iProA
- Ciudades Amigs.
- 60 y Más
- RAP
- Espacios Colabora.
- Teleform.
- SIPA

Sesiones año 2020



Páginas vistas 2020



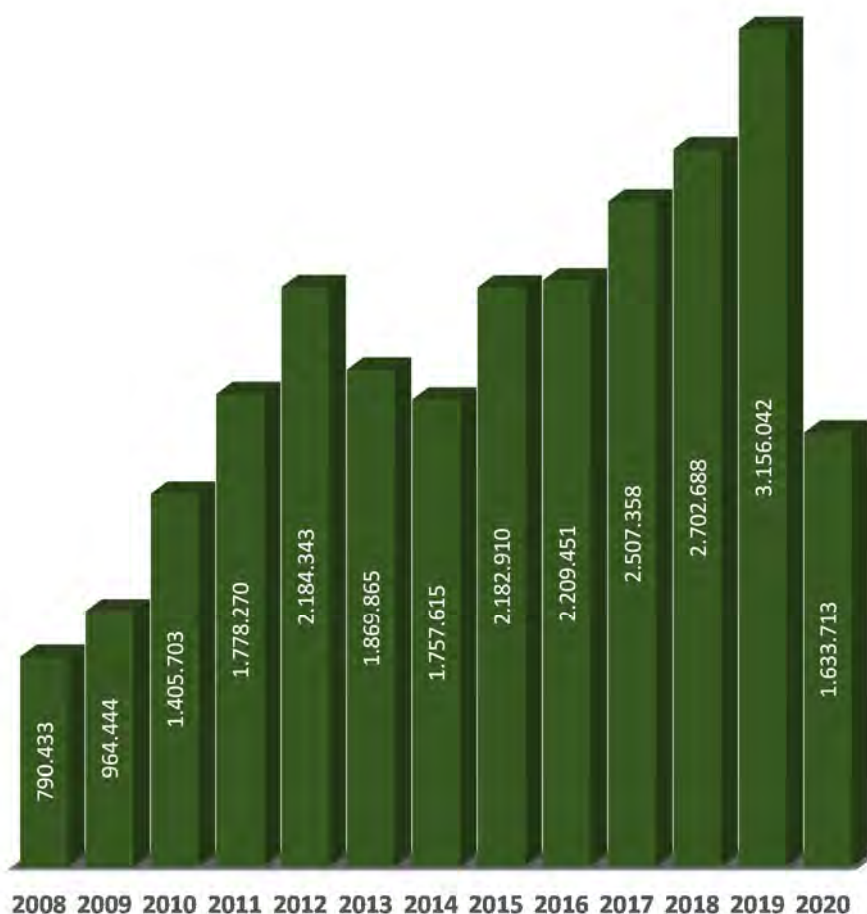
¹ Contabiliza el uso y tráfico de los cinco sitios web de los CAM F de Alcuéscar, Ferrol, Guadalajara, Leganés y Pozoblanco.

² Contabiliza el uso y tráfico de los CRM F de Albacete, Llereno, Madrid, Salamanca, San Fernando y el CPAP de Bergondo.

FUENTE: Google Analytics

ELABORACIÓN: Secretaría General del Imserso

Página institucional del Imserso



Con un **peso preponderante del 48,44%** en el conjunto de sitios que conforman la PWI (pero casi 12 puntos menos que en 2019), la web del Imserso ha registrado en 2020 un total de **1.633.713 sesiones**, un **48,24% menos** que las registradas en 2019, correspondiendo a **1.033.342 personas usuarias distintas**, un **37,56% menos** que en el año anterior; estos usuarios han visualizado **4.792.770 páginas**, un **59,08% menos** que en el año precedente.

Sesiones mensuales: comparación 2020/2019			
Mes	2020	2019	% Δ
Enero	238.092	230.110	3,47%
Febrero	207.993	220.821	-5,81%
Marzo	195.267	194.087	0,61%
Abril	131.729	175.776	-25,06%
Mayo	182.584	202.923	-10,02%
Junio	164.708	260.537	-36,78%
Julio	101.333	210.190	-51,79%
Agosto	76.696	181.285	-57,69%
Septiembre	96.894	356.340	-72,81%
Octubre	83.887	775.594	-89,18%
Noviembre	85.924	174.209	-50,68%
Diciembre	68.606	174.170	-60,61%
Total	1.633.713	3.156.042	-48,24%

Excepto para los meses de enero y marzo, el **desplome en el número de sesiones** durante todo el año en relación con 2019 es evidente, provocado fundamentalmente por la **suspensión de los programas de turismo y termalismo del Imsero** como consecuencia de la pandemia, y habida cuenta de que estos programas copan tradicionalmente, en un año normal, buena parte del tráfico web (entre mayo y julio y septiembre y octubre por el programa de turismo, y diciembre por el de termalismo).

En 2020 la **media diaria de sesiones/visitas de la página institucional del Imsero ha alcanzado las 4.464, 4.183 menos que en 2019**, 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 3, con una **permanencia en el sitio** de algo más de 2 minutos y medio, registrándose un 60,26% de **sesiones nuevas**.

El interés por los contenidos de la página se sustenta en un **porcentaje de rebote** del 53,53%, superior en algo más de 8 puntos al registrado en 2019, no ya tan moderado para este tipo de páginas web.

En cuanto al **país de procedencia** de los/las visitantes de la web, los datos nos revelan que el 94,39% corresponden a aquellos que la visualizan desde algún punto del Estado español, ocupando la segunda posición los procedentes de EE.UU. con un 1,14%; la **versión idiomática** empleada predominantemente por la persona usuaria es la castellana con el 87,26%, seguida por la inglesa con el 8,46%.

El acceso a los contenidos de la web del Imsero desde **dispositivos móviles** es del 44,46%, unos 3 puntos menos que en 2019, siendo muy poco significativo el número de **visitas iniciadas a través de referencia de red social**, 29.333, tan solo el 1,80% del total.

En relación con los **apartados en los que se estructura la web**, se mantienen como **más visitados en 2020** 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 destacan los siguientes:

- Como novedad los nuevos contenidos dispuestos a partir de marzo de 2020 asociados con información específica sobre el COVID-19 en general, y de distinta documentación y recomendaciones relativas al COVID-19 en el marco de los diferentes servicios sociales en particular.
- Ha continuado siendo significativa la demanda de informaciones sobre y turismo y termalismo del Imsero, en particular la asociada con la suspensión de estos programas como consecuencia de la pandemia.
- Información y seguimiento de las distintas convocatorias de subvenciones: Régimen General del Imsero; para personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla y en centros estatales del Imsero.
- 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.
- El seguimiento por las personas interesadas de los procesos selectivos asociados a la Oferta de Empleo Público 2017.

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 2020 se ha continuado con el **proceso de consolidación y desarrollo de la sede** iniciado en marzo de 2019, con la incorporación, como se ha señalado anteriormente, de un nuevo procedimiento administrativo *online* y de nuevos servicios electrónicos.

Al igual que para la página web del Instituto, el **impacto negativo de la pandemia en los resultados finales de uso y tráfico de nuestra sede** ha sido especialmente evidente, al incidir sobremanera la suspensión de los programas de turismo y termalismo del Imserso.

Con un **peso del 11,04% en el conjunto de sitios que conforman la PWI** (8 puntos menos que en 2019), la Sede Electrónica del Imserso ha registrado en 2020 un total de **372.497 sesiones, un 62,56% menos** que las registradas en 2019, correspondiendo a 238.630 personas usuarias distintas, un 60,46% menos que en el año anterior; estos usuarios han visualizado **1.451.590 páginas, un 71,48% menos** que en el año precedente.

En 2020 la **media diaria de visualizaciones de la Sede ha alcanzado las 1.018** (1.708 menos que en 2019), 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 98,01% 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 **4 páginas por visita**, con un promedio de **tiempo en el sitio de cerca de 4 minutos** y con un 60,61% de nuevas sesiones.

A 31 de diciembre de 2020, los **29 procedimientos administrativos y servicios electrónicos** del Imserso dispuestos en su sede -entre los que se encuentran los tres responsabilidad 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 solo –como consecuencia de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, solo **20.978 solicitudes iniciadas electrónicamente – casi un 90% menos que en 2019-**, suponiendo el 15,67% del volumen total de las tramitaciones iniciales habidas en el año para todo el Instituto.

Presencia del Imserso en redes sociales

A finales de 2020 un total de 22 unidades y centros del Imserso disponían de presencia con diversos grados de actividad en una o varias redes sociales, contabilizándose un total de 63 perfiles, de los que 49, el 77,78%, lo eran en las tres redes sociales predominantes, en concreto Twitter (21), Facebook (15) y YouTube (13); el resto se repartían en Flickr (3), Issuu (2), Instagram (2), Pinterest (2) y con 1 en Tumblr, LinkedIn, Thingiverse, Slideshare y MyMiniFactory.

De las 22 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 Imserso, la propia dirección general del Instituto y la significativa actividad de los CRMF de San Fernando, del CPAP Bergondo y de Ciudades Amigables.

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:

- 10.737 seguidores, un 17,74% más que en diciembre de 2019.
- Se publicaron un total de 502 entradas.
- Alcance de las publicaciones: el número de personas únicas que vieron el contenido de la página fue de 1.187.320, un 80,11% más que en 2019.
- Visitas a la página: el número de personas que vieron la página, con o sin una sesión iniciada en Facebook, alcanzó las 30.428.

Twitter:

- 14.111 seguidores, un 13,51% más que en 2019.
- Los tuits alcanzaron un total de 1.476.600 impresiones, un 27,51% más que en 2019.
- Se han publicado un total de 562 tuits.
- Se han reportado 4.837 “Me gusta”.

YouTube:

- El número total de visualizaciones ha sido de 28.382, un 24,25% más que en 2019.
- El número de suscriptores al canal ha alcanzado los 968, un 27,37% más que en 2019.
- Las impresiones –miniaturas de los videos del canal mostrados en YouTube-, ha alcanzado las 154.262, con un % de clics sobre ellas del 6,80%.
- Con el 9,90% del total, el vídeo más visualizado en 2020 ha sido «Dependencia: prestaciones económicas», si bien el que más impresiones ha registrado en el año, con 20.857, fue el de «Volver a vivir. Un documental hecho por personas afectadas de daño cerebral».

11.2 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DESARROLLO DE APLICACIONES

SERVICIO DE SISTEMAS Y EXPLOTACIÓN

EXPLOTACIÓN

- Atención usuarios y gestión de accesos.
- Gestión certificados electrónicos: altas realizadas 605.
- Gestión de Portafirmas: altas de usuarios realizadas 262.
- 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: 335 solicitudes.
 - Vacaciones de Discapacitados: 8.385 solicitudes.
 - Mantenimiento base de datos de hoteles de vacaciones Discapacitados.

■ Mantenimiento Pensiones no Contributivas:

- Generación del modelo 190 (año 2020) del IRPF anual de todas las CC.AA excepto País Vasco y Navarra: 463.395 percepciones con un total de 2.462.554.994,13€.

Totales anuales de Ceuta y Melilla	Beneficiarios de Ceuta	Beneficiarios de Melilla
Generación de Nominas Anuales.	25.275	31.254
Generación de Nomina No Abonables	28	36
Generación de Nominas de Alquiler Anuales.	77	195
Comunicaciones al INSS, para actualizar el RPSP.	795	903
Comunicaciones al INSS, para actualizar la Revalorización en el RPSP.	2.047	2.534
Proceso de comprobación de fallecidos, con los recibidos de Justicia e INE.	105	135
Mantenimiento del fichero técnico de pensiones no contributivas.	25.849	32.786
Declaración Anual, generación de cartas.		
Declaraciones Individuales	2.055	2.537
Jubilación	734	702
Invalidez	935	1.062
Invalidez con Complemento 50%	206	297
Jubilación derivada de invalidez	158	429
Jubilación derivada de invalidez con complemento	22	47

Totales nacionales	Beneficiarios Totales
Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	420.683
Incidencias en el Mantenimiento de la base de datos de las pensiones no contributivas Nacional.	15.566
Informes a las autonomías de la concurrencia en la solicitud de pensiones.	669.974
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Modificaciones.	3.148
Actualización en los datos bancarios de las prestaciones, Absorciones.	69.517

■ 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 5.064.
- 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: 5.746 percepciones con un total de 10.660.057,10€.
 - Generación del modelo 990 todos los meses: comunicación de discapacitados de Ceuta y Melilla a la Agencia Tributaria, media anual: Ceuta 8.745 y Melilla 10.676.
- Gestión aplicación Turismo (Hermes) y Termalismo:
- Preparación y mantenimiento de la aplicación.
 - Carga ficheros de facturas y listados procesados de viajes facturados: 21 (Temporada 2019-2020) ficheros anuales.
 - Carga bonos e Imágenes: 222.814 bonos e imágenes (de la temporada 2019-2020).
 - Carga de solicitudes a través de la SEDE: 25.508.
 - Carga de solicitudes de termalismo: 74.968 Solicitudes.
 - Carga de Imágenes termalismo: 62.725.
 - 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): 38.041 registros.
 - Generación de cartas a los usuarios, de la suspensión temporal del programa.
- Mantenimiento de aplicaciones:
- Intranet, sede electrónica y web corporativa.
 - 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.
 - Preparación y alta de todas las acciones de mejora para la aplicación de calidad Imsero (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).
 - Cambio de código en 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. y 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).
 - Alta de usuarios gestores en los Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros.
 - Mantenimiento de la aplicación de registro GEISER.
 - Resolución de Incidencias sobre la aplicación GEISER

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.
 - Instalación y puesta en marcha de servidor elastalert.
 - Creación replicación síncrona Unity Vaguada-Unity Ceapat.
 - Subida de código a las 3 Unity.
 - Instalación y puesta en marcha de Foreman.
 - Incorporación de vm a Foreman.
 - Instalación y puesta en marcha de Keep Alived.
 - Configuración del protocolo ws en los balanceadores.
 - Reemplazo batería en la Unity II.
 - Upgrade de vm a Centos7.
 - Subida de código en los dos Datadomain.
 - Reorganización localización certificados digitales.
 - Subida versión Php para Teleformación.
 - Reorganización acceso a las aplicaciones.
 - Puesta en marcha aplicación SIAT.
 - Modificación procedimientos Impagados y Modificaciones de Lismi.
 - Migración Core comunicaciones en Centro de Respaldo con recableado.
 - Migración de vm de Vcimser03 a Vcimser04.

TRAMITACIÓN EXPEDIENTES

- Elaboración de memorias justificativas y pliegos de prescripciones técnicas.
- Solicitud de informes a la Subdirección General de Administración Digital (SGAD) y a la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC).
- Alta de expedientes en aplicación GESPRES: 77.
- Creación y envío de órdenes de inicio de expedientes.
- Documentación en carpetas de red.
- Tramitación de facturas electrónicas (FACE) y en papel: 91.
- Elaboración de informes.

SERVICIO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

VACACIONES

- Hermes (Turismo para Mayores):
 - Mejoras en la validación del email y en la entidad pensión.
 - Mejoras del proceso de carga de facturas.
 - Cambios de logo del Imserso.
 - Modificar firmante de las cartas.
 - Mejoras en proceso de carga de fichero de extranjeros.
 - Modificar el Director General en informes.

- No enviar a Notific@ las solicitudes con titular con pasaporte.
- Diversas adaptaciones y mejoras en la conexión con la Sede Electrónica.
- Modificación en proceso para que el usuario decida si desea excluir solicitudes que no hayan viajado en determinados años anteriores. Puede elegir el número de años y la edad mínima del solicitante.
- Soporte a usuarios de Turismo.
- Integración de Hermes con la nueva versión de Notifica-proxy.
- Eliminación de ciertas propiedades de configuración que ya no se usan.
- Nuevas versiones de los manuales de explotación.
- Nuevo proceso de carga masiva de extranjeros.
- Se modifican determinadas sentencias por cambio de versión del gestor de base de datos.
- Soporte a usuarios de turismo.
- Se arreglan mensajes erróneos al validar franjas del cupo fuera de plazo.
- Se corrige error en proceso aceptación masiva de pensiones sin comprobar.
- Se arreglan diversos errores de navegación por la aplicación.
- Arreglado listado de viajes por zona destino, provincia origen y mes.

■ Termalismo:

- Errores con Notifica.
- Informes anuales sobre solicitantes.
- Documentación: renovación de certificados.
- Grabar en Sede solicitudes de segunda convocatoria estando en primera.
- Modificar logo.
- Arreglo de diversas incidencias, listados, informes, altas usuarios.
- Remesa termalismo: ordenar por expediente además de la fecha de alta.
- Termalismo alta: quitar selección tratamiento para el solicitante.
- Edición solicitudes termalismo sin correo electrónico.
- Gestión del certificado con Notific@.
- Cambio de cargo, firma y nombre en las cartas.
- Soporte explotación proceso cambio de convocatoria.
- Soporte explotación para cargas de solicitudes.
- Soporte usuario explotación, termalismo (actuaciones varias, informes postcura, conexión de balnearios).
- Errores con Notifica.
- Listados de reserva por mes concreto modelo factura estancias.
- Solicitudes de datos de explotación de termalismo 2019.
- Se modifican determinadas sentencias por cambio de versión del gestor de base de datos.
- Se revisa la aplicación por cambio de máquina virtual.
- Cambio de Cargo y Nombre y Apellidos en la firma de cartas.
- Aumento de las trazas de error sobre todo en el envío de correos.
- Revisión de funcionalidad tras cambios en la máquina de desarrollo.
- Cambio de DIR3 del Imsero.
- Actualización de certificados en las máquinas de producción.
- Manuales de la aplicación.
- Mejoras transversales en Notific@ y Validacl@ve.
- Cambios en los certificados intermedios para Notific@ próximos a caducar.
- Soporte a explotación en la copia de ficheros.
- Cambio de convocatoria a segunda de 2020.
- Errores con Notifica.
- Informes anuales sobre solicitantes.
- Documentación: renovación de certificados.
- Grabar en Sede solicitudes de segunda convocatoria estando en primera.

- Modificar logo.
 - Arreglo de diversas incidencias, listados, informes, altas usuarios.
 - Remesa termalismo: ordenar por expediente además de la fecha de alta.
 - Termalismo alta: quitar selección tratamiento para el solicitante.
 - Edición solicitudes termalismo sin correo electrónico.
 - Gestión del certificado con Notific@.
 - Cambio de cargo, firma y nombre en las cartas.
 - Soporte explotación proceso cambio de convocatoria.
 - Soporte explotación para cargas de solicitudes.
 - Soporte usuario explotación, termalismo (actuaciones varias, informes postcura, conexión de balnearios).
- Vidi (Vacaciones Personas con discapacidad)
- Error acceso a VIDÍ de usuario Plena Inclusión Murcia.
 - Resolución de diversas incidencias relacionadas con el acceso de los usuarios.
 - Revisión de seguridad en parámetros querystring.

PENSIONES

- GPNC (Gestión Pensiones no Contributivas):
- Cambios relativos a la revalorización, proceso pago único y atrasos 2020.
 - Cambio en los logos.
 - Cálculo de la revalorización de las pensiones.
 - Revisión errores en la validación de la revalorización.
 - Pruebas de simulación de revalorización, comprobación proceso pago único.
 - Corrección diversos errores tarjeta social.
 - Corrección diversos errores en cobros indebidos de amortización.
 - Guardar cantidades abonadas en concepto de pago extra para futuros informes.
 - Corrección de la generación de nómina de marzo por fallos en la simulación.
 - Regularización de deudas PNC en nóminas sucesivas.
 - Listado con fechas de revisión de la discapacidad.
 - Prueba nómina de alquiler.
 - Corrección errores RPSP en Melilla.
 - Tarjeta social. Se aborda la comunicación del pago único en los ficheros de prestaciones y pagos, una vez validada la propuesta.
 - Tarjeta Social. Comunicación paga extra.
 - Corrección diversos errores tarjeta social, abril, mayo y junio.
 - Borrado expedientes antiguos de discapacidad en Ceuta. Se borran en total 96 expedientes, 39 de revisión a instancia de parte y 57 de revisión de oficio.
 - Corrección diversos errores en validación sobre cobros indebidos.
 - Se modifican determinadas sentencias por cambio de versión del gestor de base de datos.
 - Revisión del motor de plantillas velocity.
 - Mejoras en tarjeta social.
 - Se arreglan algunos problemas en los ficheros con el campo DNI del alta para las comunicaciones con la persona.
 - Error en RPSP de Melilla tras nómina de junio.
 - Arreglo de varios errores en nómina de alquiler.
 - Generación del modelo 61 a determinados usuarios de información.
 - Anulación de cobros indebidos.
 - Error en RPSP de Melilla nómina de julio y agosto.
 - Corrección de errores de tarjeta social en julio.

- Generación de informes para el Tribunal de Cuentas sobre la paga extra.
 - Nuevo documento modelo 39.2 de la circular 6/4/2017.
 - Refactorización y log en proceso de tarjeta social.
 - Errores en validación de la nómina de octubre.
 - Localizar cobros por ventanilla, ya no se contemplan en el nuevo reglamento de Gestión Financiera.
 - Revisión de consultas para comprobar el tipo de datos.
 - Anulación de cobros indebidos.
 - Error en RPSP de Melilla nómina de octubre, noviembre y diciembre.
 - Corrección para poder realizar más de una revisión por fallecimiento.
 - Corrección de errores de tarjeta social.
 - Corrección de errores en la validación de ficheros.
 - Corrección de error en el alta de una agencia bancaria.
 - Cambio de logo del Ministerio en la aplicación.
 - Errores en validación de la nómina de octubre.
 - Corrección diversos errores en fichero técnico.
 - Revisión de consultas para comprobar el tipo de datos.
 - Pruebas de simulación de la revalorización anual.
 - Soporte explotación para envío de cartas anuales.
- Hades (Fallecidos)
- Generación del fichero con los datos para el INE por autonomía.
 - Se arreglan diversos problemas de rendimiento en las consultas de personas.
 - Modificar una propiedad de hibernate a validate.
 - Se añade paginación a la búsqueda de personas.
- Pagos_PNC:
- Procesar los ficheros de pago único.
 - Pruebas para la generación del Modelo 190.
 - Supervisión del estado de procesamiento de los ficheros de las comunidades autónomas.
 - Creación de índices para ayudar en el rendimiento de determinadas operaciones de borrado.
 - Modificación del modelo de datos para reflejar un cambio entre dos tablas. Se actualizan atributos para que no tengan relación única.
 - Se modifica un atributo de un índice del modelo de datos.
 - Creación de un nuevo esquema de base de datos en preproducción e importar datos para pruebas.
 - Se modifica una búsqueda por DNI.
- Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad (antes LISMI)
- Revisión y pruebas de la funcionalidad de pago único.
 - Corrección modelo 190 para AEAT.
 - Corrección errores en IMPRE24, IMPRE43, IMPRE44 e IMPRE79.
 - Adaptar Certificado de renta anual.
 - Generar nómina y pago único en diversas ocasiones.
 - Cambio de Ministerio y Secretaría de Estado.
 - Soporte explotación cartas anuales.
 - Integración con HADES: se analizan diferentes tecnologías para servicios Rest, adecuadas a las restricciones tecnológicas de LISMI. Se hacen pruebas.
 - Integración con HADES. Nueva pantalla de fallecidos, toma de requisitos con el usuario.
 - Adaptación de varios scripts para su integración progresiva, se ha integrado ya el primero. Fase de pruebas los demás.

- Adaptación NIF / NIE.
- Tarjeta social. Comunicación de cambio del DNI.
- Corrección errores informes IMPRE18 e IMPRE29.
- Error en altas de Andalucía tras nómina de abril.
- Integración con HADES: estudio, análisis diferentes tecnologías. Creación cliente Rest.
- Adaptación de varios scripts para su integración progresiva, fase de pruebas.
- Se modifican determinadas sentencias por cambio de versión del gestor de base de datos.
- Estudio de integración de script de reclamaciones.
- Servicio Rest para el certificado de rentas.
- Servlet de pruebas para envío de email.
- Se revisan las excepciones en el la petición de certificado de rentas.
- Habilitar la nueva máquina de correo del Imsero.
- Corrección en el servicio de certificados de renta.
- Se corrige un error en el fichero de nómina de Andalucía.
- Informe de paga extra para el Tribunal de Cuentas.
- Estudio del rendimiento tras cambiar el gestor de Base de Datos a Oracle 12.
- Procesado manual de un fichero de impagados de Tesorería.
- Se corrige un error que no permitía funcionar el servicio de certificados de la renta.
- Corrección descuadres de beneficiarios SGIM entre diversos informes.
- Se corrige error que no generó pagos-reclamaciones de tipo reintegro.
- Se añade el DNI con letra al fichero de nómina.
- Cambiar logo de LISMI por PSPD.
- Arreglar determinados servicios REST de certificados de renta.
- Se procesan ficheros de impagados de Tesorería que quedaron sin procesar por un fallo de permisos.
- Integración del script de impagados en el código de la aplicación.
- Integración del script de modificaciones en el código de la aplicación.
- Pruebas de rendimiento entre diferentes versiones de la BD.
- Se corrige un error en el fichero ifiweb.
- Refactorización y soporte a la explotación de las cartas anuales para 2021.

■ Fichero Técnico

- Análisis de la aplicación.
- Toma de requisitos, creación de entorno de desarrollo y pruebas. Se crea módulo api.
- Se implementan los test funcionales del módulo JPA con determinada tecnología (Arquillian y JUnit) que se añade el entorno de trabajo de desarrollo.
- Carga de fichero de principio de mes.
- Generar el diagrama del modelo de datos JPA.
- Recuperar vistas web.
- Adaptación a últimas versiones de commons-config.
- Borrar la información de más de tres meses de descartados.
- Procesamiento de ficheros.
- Actualizar la vista de cada mes.
- Visualización de ficheros de cada autonomía en un nuevo panel.
- Mejoras en la consulta de pensionistas y determinadas validaciones.
- Importación de ficheros de varias autonomías. Validación de las líneas de un fichero.
- Configurar un sistema de notificaciones.
- Cambio del tipo de datos en campo_def.
- Añadir nuevos roles en la aplicación.
- Refactorizar sistema de cuantías.
- Monitorización de procesos batch.
- Adaptaciones de la capa de datos y del validador.

- Pruebas de funcionamiento de diversas validaciones.
- Retención ficheros descartados durante tres meses.
- Validar código de municipio.
- Mostrar la ruta donde se depositan los ficheros.
- Mejoras en la consulta de ficheros.
- Cambiar página de inicio a la del mes.
- Tablas auxiliares. Cuantas mensuales.
- Despliegue de un proceso para ejecutar acciones pendientes de manera periódica.
- Persistir listados mensuales.
- Implementar validación del alta de fichero.
- Implementar caso de uso "Proceso Mensual".
- Inclusión del mes y año en los informes mensuales.
- Enviar notificación del cierre de un mes. Integrar generación de listados en el cierre del mes.
- Crear nuevas propiedades en la entidad cierre.
- Añadidos botones de descarga de listados (internos y ministerios).
- Marcado de ficheros reutilizados en la vista principal.
- Implementar caso de uso "Seleccionar mes".
- Importación de ficheros comprimidos que encuentre en el directorio.
- Apoyar datatable en vista materializada.
- Añadir relación entre usuario y autonomía.
- Creación de índices en la entidad pensionista.
- Cambio de algunos formatos de fecha.
- Programar listados para el Servicio de Asistencia Técnica.
- Mejoras en la pantalla de consulta de pensionista.
- Implementar caso de uso "Cruce ASPF".
- Definir el directorio de cada autonomía para FTP.
- Adaptación de librerías de Bean y de Hibernate.
- Modificación de validación del perceptor.
- Corrección de estadísticas y listados obtenidos en noviembre.
- Se corrige un error en la gestión de usuarios de comunidad autónoma.
- Modificar caso de uso de consulta de pensionista.
- Modificación de la página de inicio para trasladar fecha.
- Eliminar búsqueda en el menú.
- Se modifica el botón de navegación para volver atrás.
- Modificación visibilidad del cierre de mes para el usuario administrador.
- Cambiar en la opción de cambio de mes para que solo aparezcan meses cerrados.
- Incluir nombre de intervinientes en consulta del pensionista.
- Optimización de algunas consultas.
- Arreglado DC perceptor.
- Modificación del fichero import para corregir el código de municipios.
- Arreglar la opción de importar ficheros disponibles en panel de control.

ADMINISTRACIÓN DIGITAL

■ Sede Electrónica:

- Refactorizar la vista de gestión de solicitudes.
- Habilitar dos nuevos trámites para pedir certificados de GPNC y LISMI.
- Eliminar solicitudes de la entidad Tramite en la baremación por el concepto de edad.
- Modificar logo.
- Modificar caso de uso remesas para Termalismo. Habilitar dos ficheros dependiendo de la convocatoria.

- Eliminar la posibilidad de solicitudes duplicadas de termalismo.
- Eliminar richfaces en muchas de las vistas.
- Elevar máximo de ficheros adjuntos a 20.
- Migrar a primefaces 7.0.
- Aumentar a 2 Mb el tamaño de ficheros adjuntos.
- Corrección de diversos errores con turismo y termalismo.
- Ocultar ID en diversas pantallas donde se visualiza.
- Corrección en diversos filtros de gestión de solicitudes.
- Optimizar vista de gestión de solicitudes.
- Limitar a 30 caracteres el nombre y los apellidos.
- La persona interesada podrá ser también una entidad.
- Permitir ciertas altas aunque haya errores leves en teléfonos o correo electrónico y no cortar el proceso de carga de solicitudes.
- Sincronizar con Hermes una solicitud de turismo desde la vista de gestión de solicitudes.
- Actualizar lista de solicitudes tras editar una solicitud.
- Arreglar error en consulta de trámites de un usuario.
- Corrección diversos errores de registro en Geiser.
- Errores en firma de documentos antes de enviar a Notific@.
- Actualizar plugins de Maven a últimas versiones.
- Refactorización de determinadas utilidades de sedecdi.
- Hacer responsive determinados paneles de pensiones y balnearios.
- Eliminar retardo de los envíos a Notific@.
- Añadir campo email y confirmador en la vista de descarga del certificado de renta de PSPD y PNC.
- En gestión de solicitudes, se modifica la pestaña de búsqueda por ID.
- Se construye un mecanismo y aviso para poder cerrar el servicio por tareas de mantenimiento.
- Añadir en sede-gestión los servicios de certificado renta.
- Añadir en sede-gestión los servicios de Notific@.
- Corregir un error en la exportación de solicitudes desde sede-gestión.
- Arreglar error en la gestión de solicitudes.
- Implementar mejoras en la validación de la configuración.
- Arreglado error en trámite propósito general por código postal.
- Añadir campo totales en solicitudes consultadas y editadas.
- Aumentado a 30 el número de adjuntos a un expediente.
- Obtener de Geiser los documentos sin CSV cuando no se pueda obtener con CSV.
- En Sede Gestión, se añade una opción para ver los usuarios que tienen asignado un trámite.

■ Sede Electrónica solicitudes recibidas:

Código SIA	Nombre trámite	Solicitudes
25804	Centros de recuperación para personas con discapacidad física (CRMF) del Imserso	1
22670	Programa de termalismo del Imserso	18473
999999	Formulario de Propósito General	507
22400	Calificación del grado de discapacidad	86
994457	Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del (SAAD)	19
22370	Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica (ASPF)	3
22380	Pensión no contributiva de invalidez	17
22390	Pensión no contributiva de jubilación	21
25809	Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte	1
201891	Declaración anual de ingresos del pensionista de invalidez de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	5
201892	Declaración anual de ingresos del pensionista de jubilación de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	9
201893	Declaración anual de ingresos del subsidio de garantía de ingresos mínimos para personas con discapacidad	1
201894	Declaración anual de ingresos del subsidio por ayuda de tercera persona para personas con discapacidad	1
201895	Declaración anual de ingresos del subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte para personas con discapacidad	1
995338	Complemento a los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la S.S. en su modalidad no contributiva que residan en una vivienda alquilada	1
25751	Subvenciones sometidas al régimen general de subvenciones en el área de atención a personas mayores	43
25752	Subvenciones a personas mayores residentes en Ceuta y Melilla	22
994795	Subvenciones para personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla	42
995102	Subvenciones a personas en situación de dependencia residentes en Ceuta y Melilla	14
22680	Centro de atención para personas con discapacidad física (CAMF) del Imserso	6
25750	Residencias de Personas Mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Imserso. (No transferidas a comunidades autónomas)	2
2084172	Quejas y sugerencias	287
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	5
25809	Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte	2
201891	Declaración anual de ingresos del pensionista de invalidez de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva	14
995338	Complemento a los titulares de pensión de jubilación e invalidez de la S.S. en su modalidad no contributiva que residan en una vivienda alquilada	3
25804	Centros de recuperación para personas con discapacidad física (CRMF) del Imserso	2
2259757	Convocatoria de proceso selectivo para la designación de consejeros del Consejo Estatal de las Personas Mayores, en representación de confederaciones, federaciones y asociaciones de personas mayores	39
2249792	Ejercicio de los derechos de protección de datos personales en el Imserso	6

■ SIAT Residencias (Sistema de Información de Alerta Temprana en Residencias COVID-19):

- Análisis funcional de la aplicación.
- Estudio de viabilidad.
- Identificación de usuarios a través de la sede electrónica.
- Desarrollo de la Fase 1.
- Registro de residencias.
- Registro y gestión de usuarios.
- Modelado de datos.
- Diseño de interfaces.
- Construcción de la Fase 1, Pruebas de la Fase 1.
- Puesta en producción de la Fase 1, registros de residencias y usuarios.
- Incluir más información en los reportes diarios.
- Corregir errores en la ejecución de la vista tasas.
- Programar caso de uso de Exportación centros y reportes.
- Modificaciones diversas del modelo de datos.
- Documentación del paso a explotación.
- Propiedades del fichero general de configuración.
- Correcciones de los colores del sistema de mensajes.
- Incluir validaciones en formularios.
- Textos de ayuda en determinados campo.
- Mantenimiento de usuarios gestores de comunidad autónoma.
- Permitir el registro de un usuario sin mostrar los centros existentes.
- Navegación desde centros.
- Búsquedas en el Active Directory.
- Actualizar el código postal de los usuarios.
- Mantenimiento de centros gestores de CC.AA.
- Eliminar relación de autonomía con centro.
- Mantenimiento de usuarios de CC.AA.
- Configuración de cachés de entidades.
- Borrado de un centro y de sus reportes.
- Creación del proceso periódico de registro de datos.
- Crear Manuales de alta de usuario.
- Creación de varios usuarios en Active Directory con sus nuevos roles.
- Securitizar todos los servicios.
- Exportación de datos a csv.

■ VALIDACLAVE

- Se arregla incidencia general de autenticación para todas las aplicaciones.
- Se actualizan los certificados próximos a caducar de sellado de tiempo.
- Se cambia el contenido de la cookie Partial Afirma y Usuario, para discriminar el tratamiento identificativo de un usuario de la Sede o de Sistema de Información de Alerta Temprana Residencias COVID-19.
- Se corrige el certificado de validación de Cl@ve.
- Se corrige el acceso con certificado a la aplicación SIAT.
- Actualización del certificado de sello de tiempo del Imsero.
- Corrección de errores a la vuelta de validación con Cl@ve (error 401), debido a un desfase en la hora del Imsero y Cl@ve.
- Adaptación a Cl@ve2 por retirada de Cl@ve1, ahora usa tokens SAML por lo que la manera de validar es diferente.

- Cita Previa
 - Implantación en la nube de la aplicación Cita Previa de la Secretaría General de Administración Digital.
 - Apoyo y asesoramiento para su puesta en marcha en la Dirección Territorial y Centro Base de Ceuta.

DISCAPACIDAD

- Beped (Base Estatal de Personas con Discapacidad):
 - Modificar vista materializada para que no filtre por fallecido.
 - Revisión de la problemática con los diagnósticos detectada 32 códigos CIE10 que no se encuentran en la tabla de diagnósticos.
 - Se depuran y procesan los ficheros enviados por las diferentes comunidades autónomas.
 - Se realiza la carga definitiva de los datos anuales.
 - Se arregla un error al cambiar la fecha de referencia de edad.

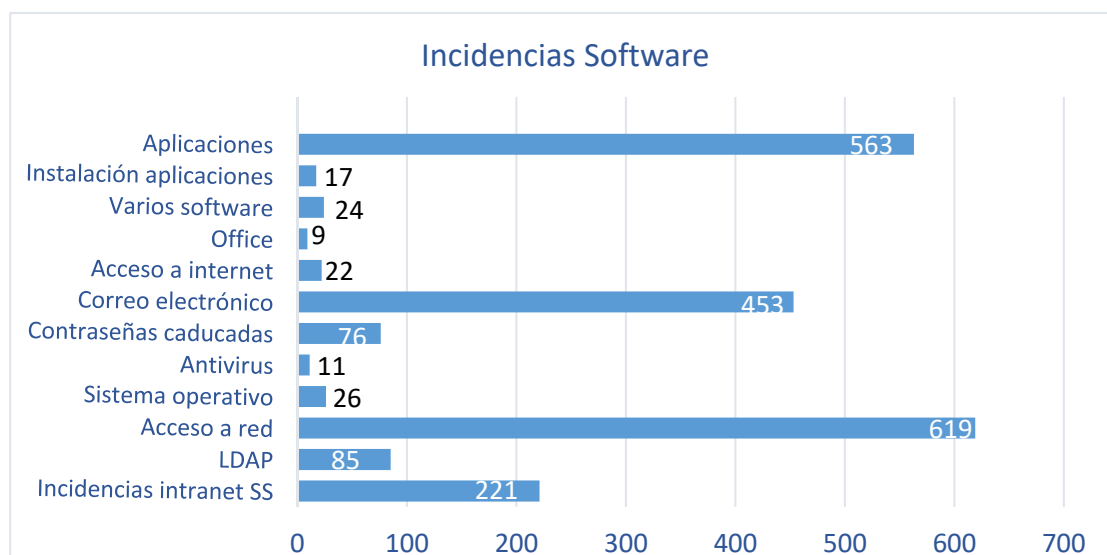
GESTIÓN ECONÓMICA/ADMINISTRATIVA

- Anticipos:
 - Arreglo de un error en el proceso de amortización.
 - Creación del manual de Alta de nuevos usuarios.
 - Ajuste del anticipo de un NIF de 2018.
 - Modificación de un parámetro de hibernate a update.
 - Revisión y ajuste de links heredados de otros recursos.
 - Incorporar una opción de menú para ver el manual de usuario.
 - Atención a usuarios.
- Inventario:
 - Generación de los ficheros para el Tribunal de Cuentas.

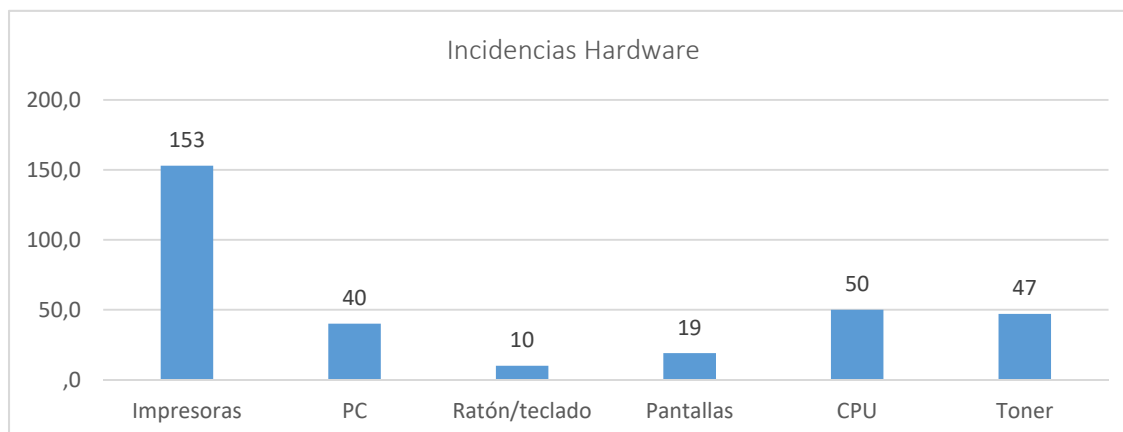
SERVICIO DE OFIMÁTICA Y REDES

ACTUACIONES EN OFIMÁTICA EN SS.CC.

- Incidencias en Software y Hardware



A lo del año se observa el alto número de incidencias de acceso a la red, conexiones a los servidores y puestos de trabajo desde otras ubicaciones debido al teletrabajo.



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.

Se observa la disminución de incidencias en general respecto al ejercicio pasado debido, una vez más, al teletrabajo

■ 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:

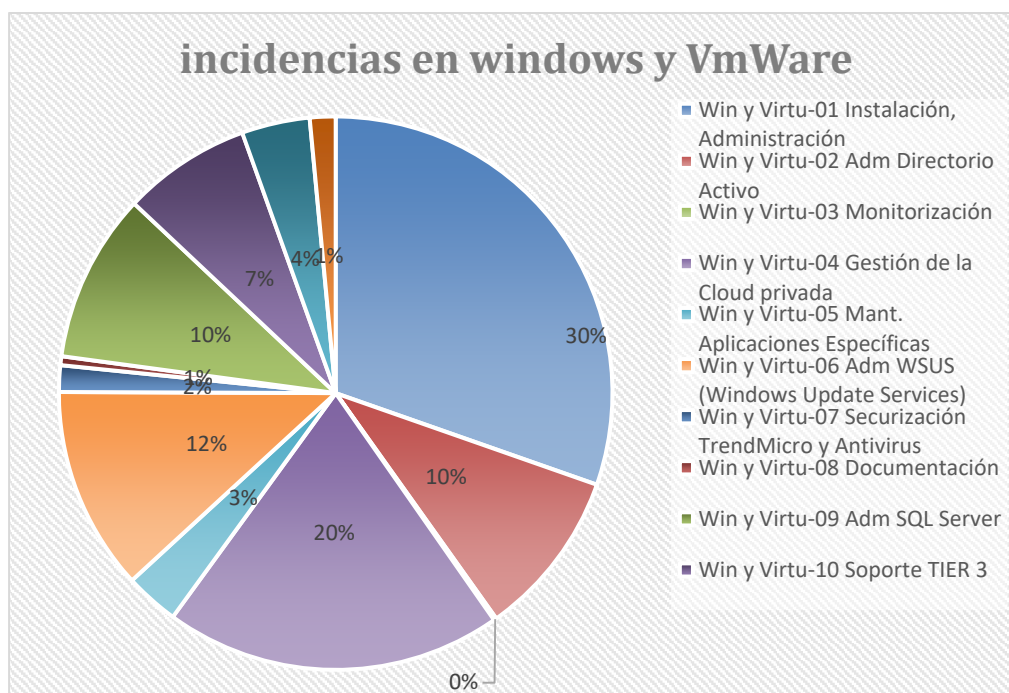
- WinCorreo-01 Administración Mantenimiento: se refiere a los servidores de correo.
- WinCorreo-02 Mejoras: actualizaciones realizadas, sobre todo, en los clientes para optimizar el entorno.
- WinCorreo-03 Upgrade: cambios de versión del aplicativo del correo.
- WinCorreo-04 Adecuación Plantillas: formato 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.

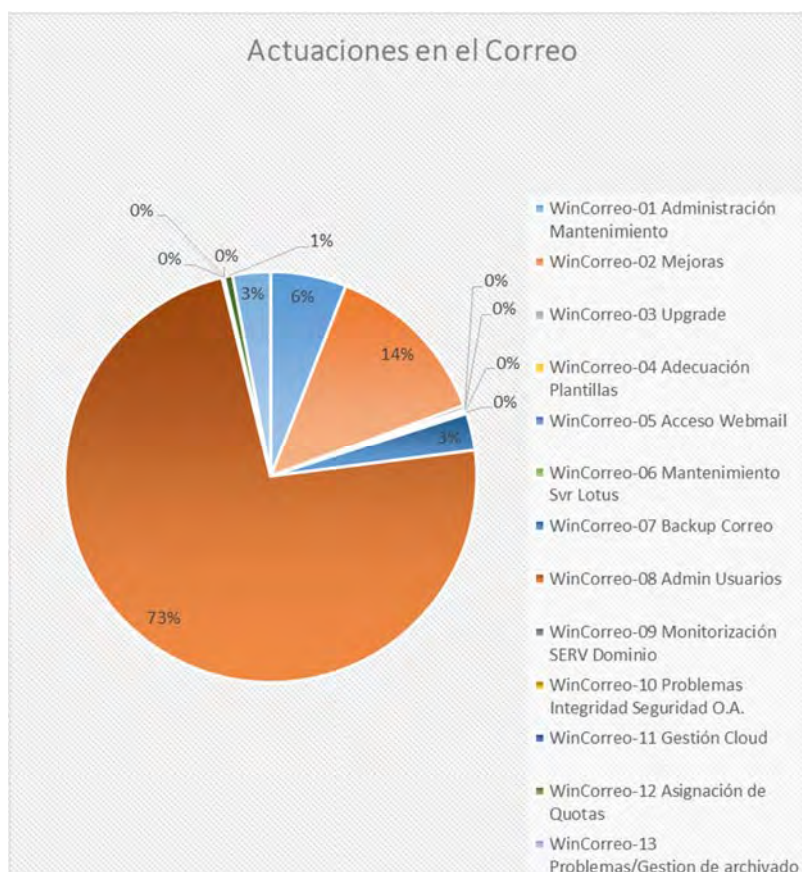
Tabla de las incidencias registradas:

Aplicativo	Peticiones
Win y Virtu-01 Instalación, Administración	587
Win y Virtu-02 Directorio Activo	189
Win y Virtu-03 Monitorización	3
Win y Virtu-04 Gestión de la Cloud privada	381
Win y Virtu-05 Mant. Aplicaciones Específicas	61
Win y Virtu-06 Adm WSUS (Windows Update Services)	230
Win y Virtu-07 Securitización TrendMicro y Antivirus	30
Win y Virtu-08 Documentación	10
Win y Virtu-09 Adm SQL Server	191
Win y Virtu-10 Soporte TIER 3	145
Win y Virtu-11 Soporte TRACKIT	77
Win y Virtu-12 Soporte GLPI	29
WinCorreo-01 Administración Mantenimiento	18
WinCorreo-02 Mejoras	120
WinCorreo-03 Upgrade	13
WinCorreo-04 Adecuación Plantillas	2
WinCorreo-05 Acceso Webmail	5
WinCorreo-06 Mantenimiento Svr Lotus	24
WinCorreo-07 Backup Correo	4
WinCorreo-08 Admin Usuarios	723
WinCorreo-09 Monitorización SERV Dominio	1
WinCorreo-10 Problemas Integridad Seguridad O.A.	0
WinCorreo-11 Gestión Cloud	0
WinCorreo-12 Asignación de Quotas	34
WinCorreo-13 Problemas/Gestión de archivado	13

El gráfico referente a las incidencias de Windows y VmWare engloba 1.933 registros:

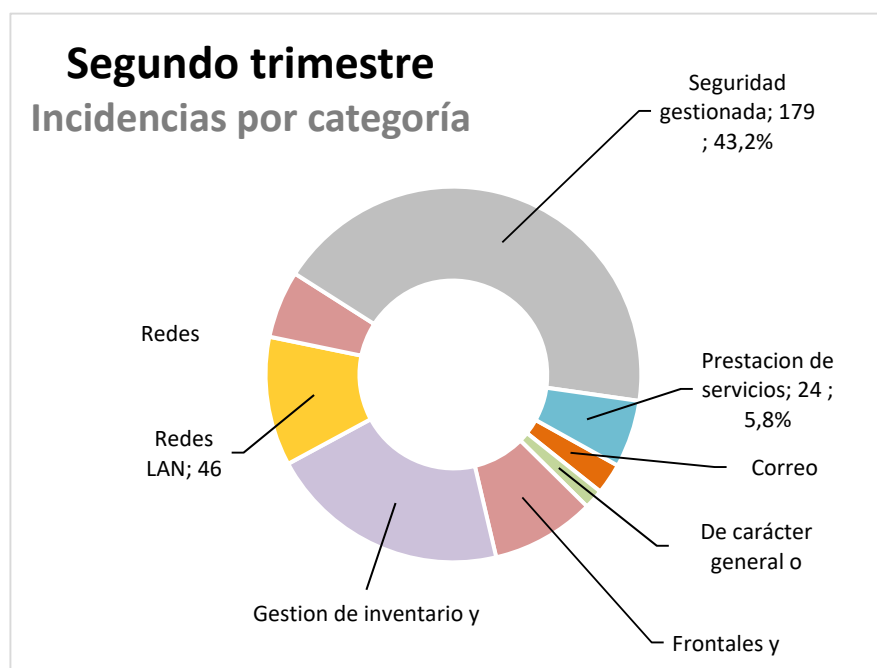
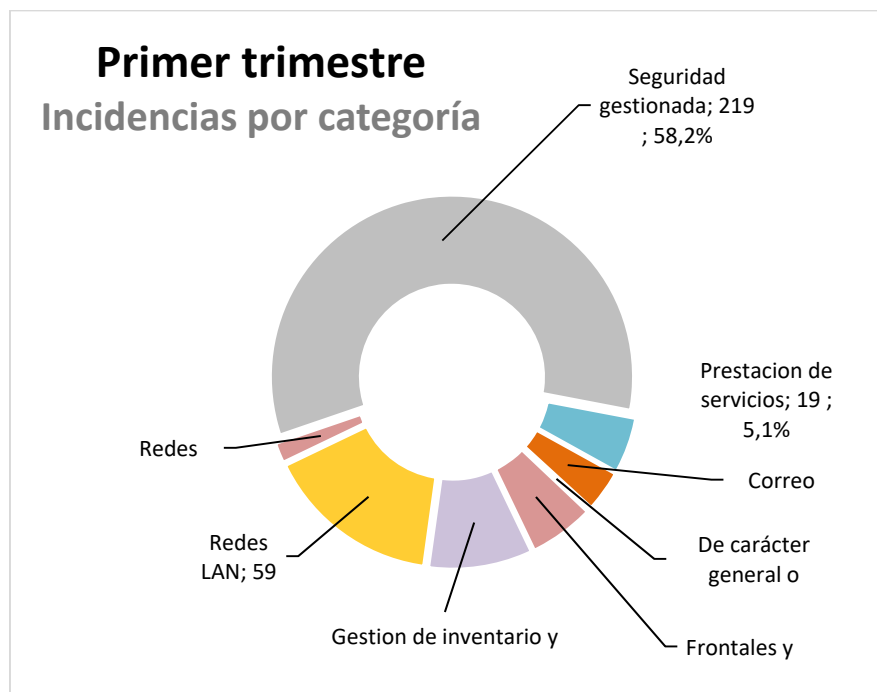


El gráfico siguiente corresponde a las incidencias en el correo contabilizándose un total de 1.063 registros. Este dato corresponde a todas las actuaciones realizadas en el correo corporativo y no solo a incidencias registradas en el CAU como indican gráficos anteriores.

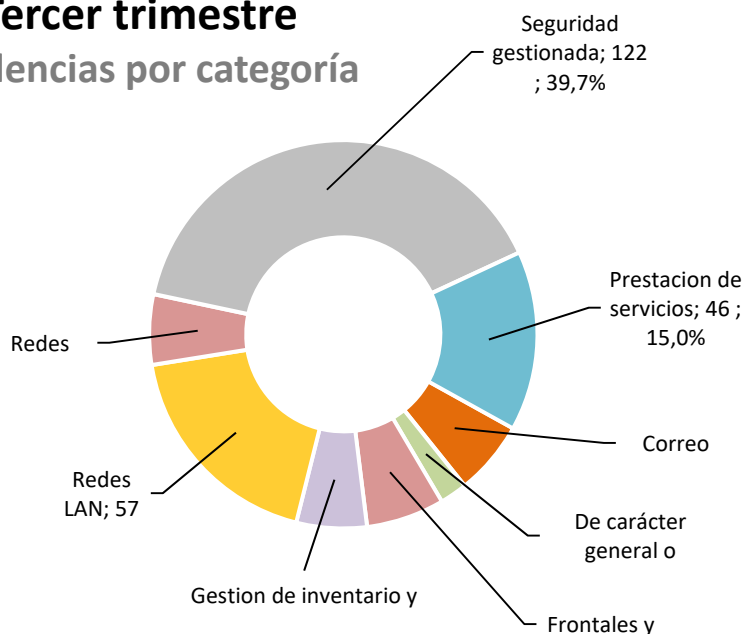


COMUNICACIONES: SEGURIDAD PERIMETRAL, FRONTALES Y RED**■ Distribución de peticiones e incidencias:**

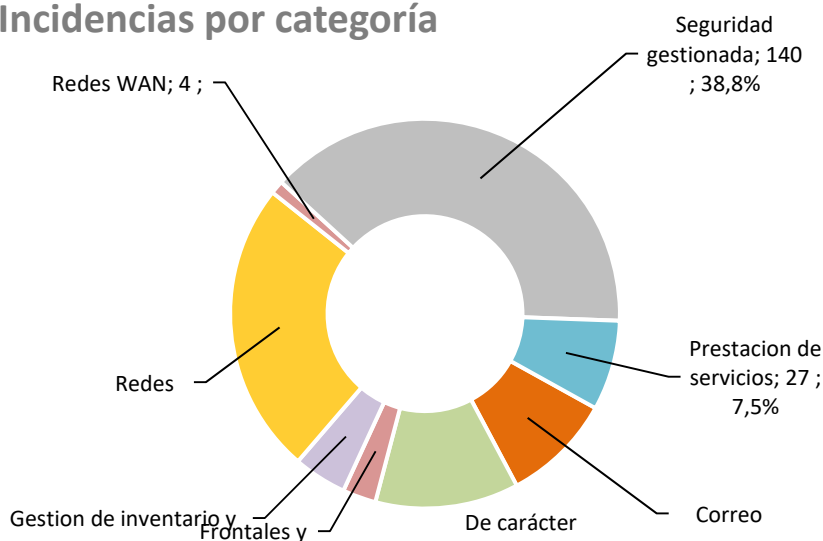
A continuación se recogen las gráficas de las incidencias correspondientes a los cuatro trimestres agrupadas por categorías.



Tercer trimestre Incidencias por categoría



Cuarto trimestre Incidencias por categoría



La concentración de las peticiones/incidencias, se centraron en la seguridad gestionada. Las Redes LAN ganaron presencia al repartir el Servicio con la Seguridad gestionada, aunque con muchas carencias, especialmente en centros.

En estos meses se han centrado los esfuerzos en:

■ Red Multiservicio: control y gestión de la ejecución y apoyo en actuaciones:

- Actualización del mapa general de red.
- Valoración del SVC del SIEM:
 - Juniper MAG.
 - Revisión de expiración de garantías de la electrónica de red.
 - Información relativa al informe INES.

- Securitización del acceso a todos los switches Cisco del Imsero por TACACS+ bajo DA.
- Cambio en el sistema de notificación, registro, gestión y resolución de incidencias/averías de GLPI a Track-IT.
- Switches de SSCC: revisión switches 2C / 3C.
- Core VSS SSCC: fallos graves y pérdida segundo camino SW2_A y SW2_C.
- Core CPD-R:
 - Problema PortChannel esximser06
 - Mapa de conexiones
 - Plan de migración
- Caída del circuito DWDM que conecta SS.CC. con el CPD-R. Recuperado del CRE de León un Cisco WS-C2960G-48TC-L que se reconfigura y sustituye el SW_INTERCONEXION_1 averiado, un Cisco WS-C3750G-24T-E.
- Renovación tecnológica:
 - Coordinación cambio a equipamiento nuevo
 - Desenracado de equipos sustituidos
 - Eliminación de cableado obsoleto
- SAAD: Intercambio de documentos GCA con Andalucía, provisión de SVC por la Red SARA.
- PNC y FAS en sFTP: problemas de acceso desde el Gobierno de Canarias.
- Unificación de sistemas de monitorización Zabbix.
- INJUVE: Problemas de acceso al Omnivista del Imsero para poder gestionar su telefonía.
- Cambio de impresoras en SS.CC.
- Centros:
 - CAMF Alcuéscar: carpetas compartidas por Intervención e integración de facturas con el Registro contable
 - CRMF San Fernando: pérdida del SW3, streaming, centralita
 - CAMF Ferrol: video mitramiss con el Ministerio de Trabajo
 - CRE León: Renovación de AP
 - CRE San Andrés de Rabanedo: Persistentes problemas con la wifi, Aramark sistema de fichaje
 - CEPM Madrid; pérdida de conectividad
 - CRE Madrid Ceadac: caída de servicios
 - CRMF Madrid: wifi de usuarios
 - CAMF Leganés: certificados de confianza de la electrónica de red
 - CRE Langreo: Accesos al SESPA
 - CRMF Salamanca: actualización electrónica de red, centralita
 - CRE Soria: electrónica de red pendiente de configuración, provisión y despliegue
 - CRE Valencia: provisión CORA enlace de Sede, dotación infraestructura inicial
 - Ceuta-DT+CB: FW averiado, dotación de spare
 - Melilla-DT+CB: dotación de FW de spare
 - Melilla-CPSPM: conexión con el INGESA

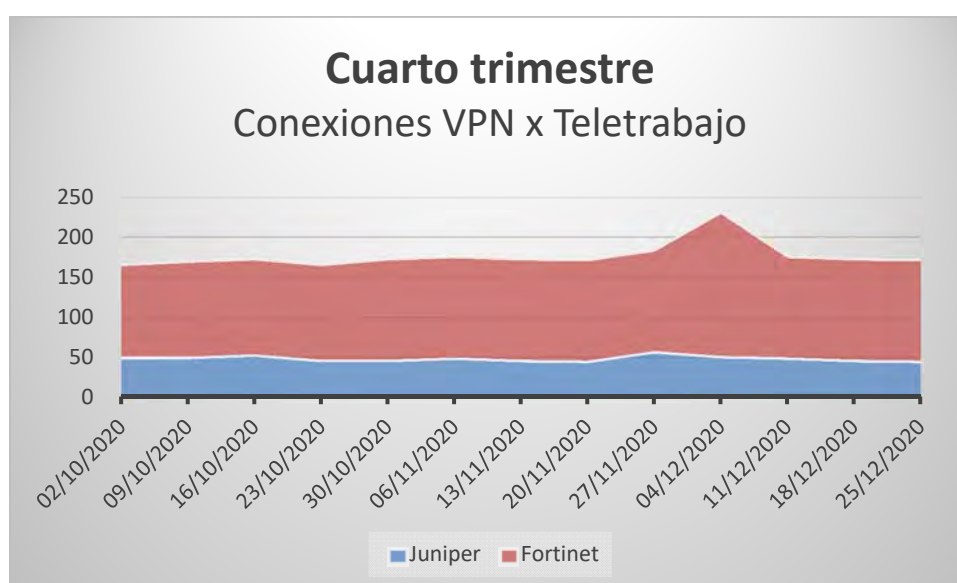
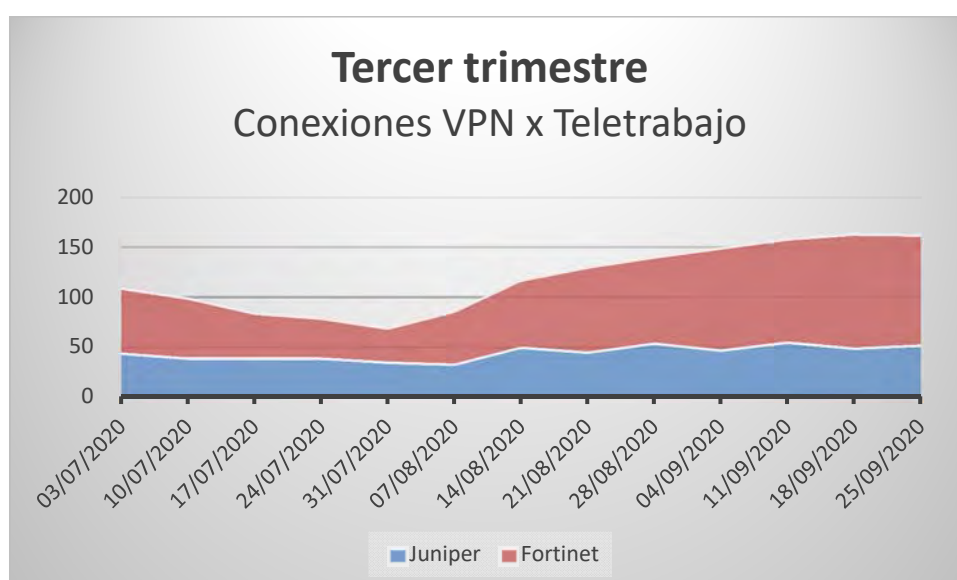
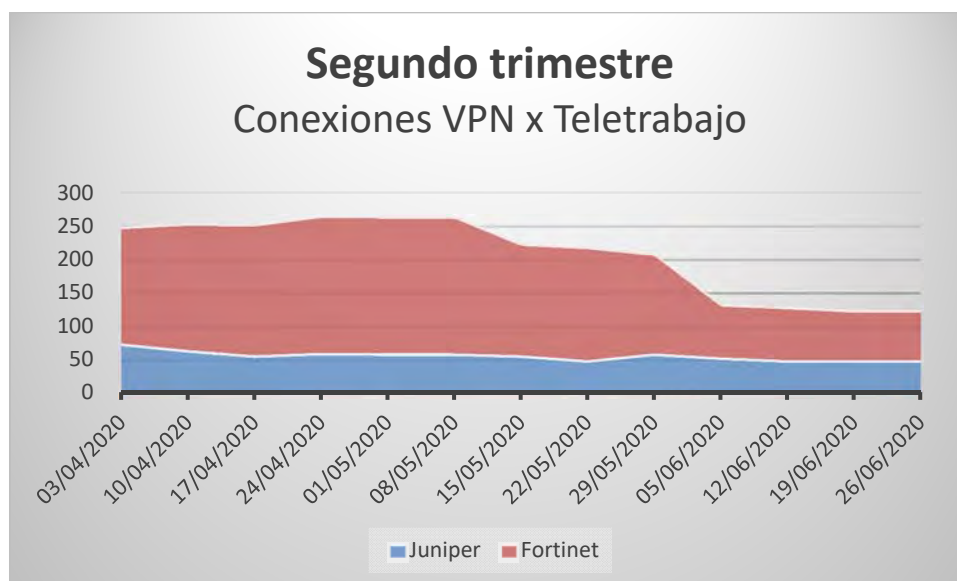
■ Consultoría tecnológica: Apoyo en la toma de decisiones:

- Aportación de valor al SIEM LogICA:
 - Optimización de correlaciones, cómo hacerlo y cómo alertar
 - Seguimiento de gestión
 - Seguimiento de averías
- Axians: Seguimiento de casos abiertos por FWs CheckPoint y F5.
- Android: problemas con los certificados de extranet y webmail.
- Filtrado de IP, dominios y hashes sospechosos, indicadores de compromiso por COVID-19.
- Acceso a GEISER desde el Imsero por parte del equipo de interventores de la GISS, tras pérdida de sus CPU físicas en el Imsero.
- Llegada a la 3ª planta de 15-18 funcionarios del Ministerio de Sanidad.
- Asesoramiento en la renovación de la electrónica de conmutación.
- Asesoramiento con el nuevo aplicativo SIAT en PRE y en PRO.
- Definición de la infraestructura IT básica de un centro.
- Servicio de Prevención del Imsero: Acceso SISPAL de la Consejería de Salud de la CAM para control de la campaña de vacunación de la gripe .
- Problemas de conectividad de la Sonda SAT-INET del CCN-CERT .
- Sisaad: alerta sobre el aspecto no resuelto de los cifradores obsoletos en la “Carpeta Ciudadana”.
- WIFI SS.CC. en Dirección y en planta semisótano.
- Notificación de vulnerabilidades y asignación para su análisis y resolución.
- Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC) de la AGE: Cuestionario SGAD.
- Soluciones del CCN-CERT (del Centro Criptológico Nacional):
 - CLARA
 - CLAUDIA y microCLAUDIA: pruebas en máquinas, en estudio
 - GLORIA o MONICA como alternativas a LogICA
 - REYES

■ Conexiones VPN por teletrabajo:

Total de conexiones por los dos sistemas que hay para realizar las mismas, VPN a través de JUNIPER o a través de FORTINET.

Del primer trimestre no se dispone de datos.



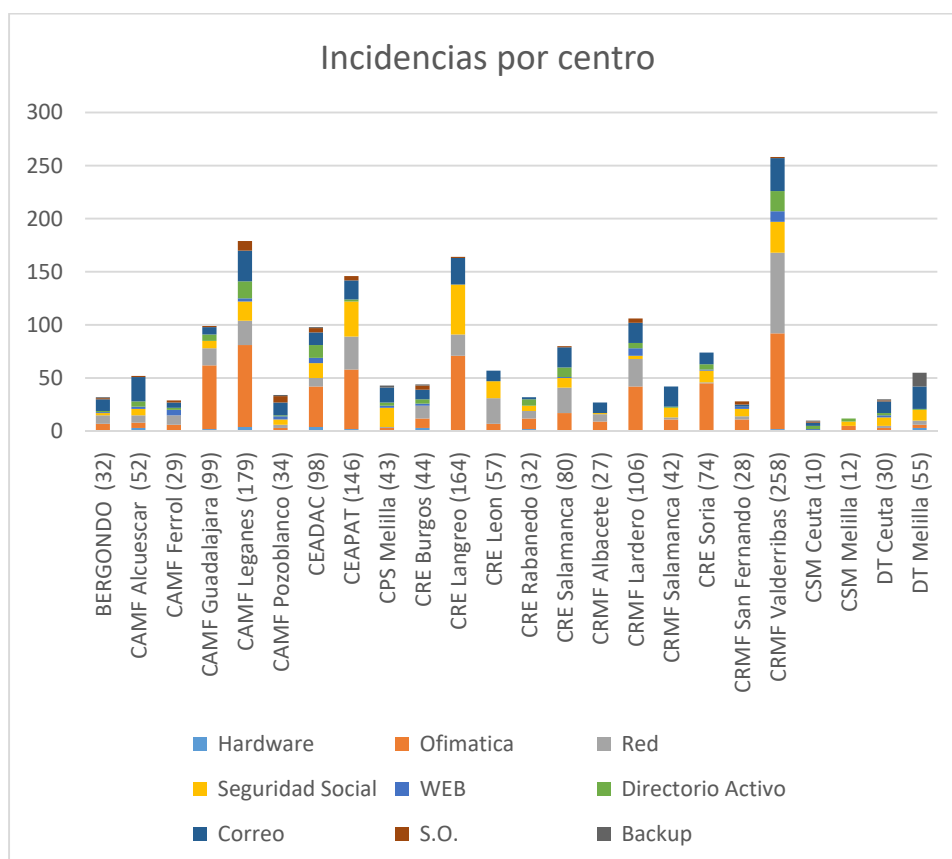
ACTUACIONES EN CENTROS

Varios centros que no tienen asistencia técnica in situ se les está atendiendo desde SS.CC.

También se han realizado visitas a los nuevos centros de Langreo, León y Soria, así como al CRMF de Madrid, Ceapat y Ceada.

Las referencias que se ofrecen a continuación son las extraídas con la herramienta de gestión de averías propia del Imerso 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,...
- 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 PC, Impresoras y Servidor.

Cabe destacar, según se aprecia, en el gráfico el mayor número de incidencias registradas en CAMF de Leganés, CRMF de Madrid (Valderribas), Ceapat y el CRE de Langreo, todos ellos sin técnicos in situ.

11.3. GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DOTACIONES MATERIALES

Durante el año 2020 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, fotocopadoras, consumibles de fotocopadoras, 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 Imsero, con un importante volumen de entradas y salidas, ventanilla única, Registro Electrónico Común (REC), registro web del Imsero, 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 Imsero.
- 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 Imsero.
- 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 Imsero 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 Imsero.
- 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.
- Control de acceso de vehículos y personas al edificio de los SS.CC. del Imsero en coordinación con el personal de seguridad.
- Cesión, de forma gratuita, de las salas y el salón de actos del Imsero 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 2020, y con motivo de la pandemia, apenas se han celebrado reuniones en los tres últimos trimestres, siendo el número total de reuniones, cursos, tribunales y actos varios en las salas del Instituto de 64, casi la mitad por videoconferencias y prácticamente restringidos a reuniones propias. Igualmente se han llevado a cabo en las salas, dentro de la programación de formación continua, cursos para empleados públicos del Imsero.

11.4. CONVENIOS Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

LA ACTIVIDAD CONVENCIONAL DEL INSTITUTO

Durante el ejercicio 2020, 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 40 proyectos de Convenios, de los cuales 21 culminaron con su suscripción por los intervinientes, 13 dados de baja por indicación de la Unidad promotora y el resto se han seguido tramitando en 2021.

De los 21 convenios y protocolos suscritos, doce han sido formalizados con diferentes Universidades y Entidades Públicas. Los nueve restantes se han celebrado con Fundaciones y Entidades de naturaleza privada.

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

Universidades Públicas y Entidades públicas

- Universidad de A Coruña
- Universidad de Extremadura
- Universidad de Valladolid
- Universidad de Salamanca
- Universidad de Burgos
- Universidad de Granada
- Ayuntamiento Bergondo
- Ayuntamiento Cambre
- Ayuntamiento Sada
- Ayuntamiento Paderne
- Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura
- Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla

Fundaciones y Entidades de naturaleza Privada

- Convenio con Fundación Luzón
- Convenio con Fundación Matia
- Convenio con Barreiro Gestión, S.L.
- Convenio con Empleo Social S.L.
- Convenio con Fundación Ronsel
- Convenio con Comunidad de Propietarios de Bergondo
- Convenio con Hornos de Lamastelle, S.A.
- Convenio con Iniciativa Social Emprendedora de Reciclaje Textil de Galicia, S.L. (INSERTEGA)
- Convenio con ATI Sistemas, S.L.

CONVENIOS VIGENTES A 31/12/2020

Los convenios y protocolos generales vigentes son los siguientes:

1. Convenio-marco con la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física y la Federación Española de Deportes de Personas con Parálisis Cerebral y Daño Cerebral Adquirido.
2. 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.
3. 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.
4. Convenio por el que se canaliza una subvención prevista nominativamente en los Presupuestos Generales del Estado para el año 2018 a favor de la Fundación Instituto Gerontológico Matía Ingema para un proyecto piloto de viviendas para mayores para la construcción de una unidad de innovación gerontológica y un centro de día.
5. Convenio entre el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Pozoblanco (CAMF), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y Escuela Momo de tiempo libre y animación sociocultural de Córdoba para la realización de prácticas académicas externas.
6. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la producción de comunicaciones postales a través del centro de impresión y ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
7. Convenio entre la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales sobre cesión de información.
8. Convenio entre el Instituto Nacional de Estadística, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, para la realización de estadísticas sobre el colectivo de las personas con discapacidad en relación con el empleo.
9. 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.
10. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias de Burgos, y la Universidad de Valladolid, para la realización de prácticas académicas externas.
11. Convenio entre el Imserso y el Obispado de Coria Cáceres para la prestación de asistencia religiosa católica a las personas residentes en el CAMF de Alcuéscar (Cáceres).
12. Convenio con la Junta de Extremadura, para el desarrollo de programas formativos de Formación Profesional Dual en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física de Alcuéscar (Cáceres).
13. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) a través del Centro de Asistencia a Personas con Discapacidad Física (CAMF de Alcuéscar) y la Universidad de Extremadura para la realización de prácticas académicas externas.
14. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y ATI Sistemas. S.L. para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
15. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Bergondo para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
16. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Cambre, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
17. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Paderne, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.

18. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Sada, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
19. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Barreiro Gestión S.L., para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
20. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y La Comunidad de Propietarios de Bergondo, para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
21. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Empleo Social, S.L., para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
22. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Fundación Ronsel para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
23. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y Hornos de Lamastelle, S.A. para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
24. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales e Iniciativa Social Emprendora de Reciclaje Textil de Galicia, S.L. (INSERTEGA) para la realización de prácticas formativas de los alumnos del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo bajo la dependencia orgánica y funcional del Imserso.
25. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Promoción de la Autonomía Personal de Bergondo y la Universidad de A Coruña, para la realización de prácticas académicas externas.
26. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias de Burgos, y la Universidad de Valladolid, para la realización de prácticas académicas externas.
27. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Fundación Francisco Luzón, para mejorar la atención social de las personas con esclerosis lateral amiotrófica y las personas cuidadoras
28. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro Social de Mayores con unidad de estancias diurnas de la Dirección Territorial en Ceuta, y la Universidad de Granada, para la realización de prácticas académicas externas curriculares.
29. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias, y la Universidad católica de Ávila, para la realización de prácticas académicas externas.
30. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla, para la atención integral de los usuarios del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual “Francisco Gámez Morón” perteneciente a la Ciudad de Melilla.
31. Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, a través del Centro de Referencia Estatal de atención a personas con enfermedad de alzheimer y otras demencias y la Universidad de Salamanca, para la realización de prácticas académicas externas.

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, 2018, 2019 y 2020.

Por otra parte, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, 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, habiéndose inscrito en el REOICO todos los convenios tramitados por el Imsero una vez firmados por las partes.

Nuestro Instituto ha incorporado también en dicho Registro los Convenios firmados en 2020, habiendo concluido la incorporación de todos los instrumentos en los registros estatales.

- **Resoluciones de recursos de alzada interpuestos contra las Resoluciones dictadas por las Direcciones Territoriales 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 2020

	RECURSOS A TRAMITAR EN EL AÑO		RESOLUCIONES ELABORADAS	
	CEUTA	MELILLA	CEUTA	MELILLA
Pendientes en 2019	-	-		
ENERO	4	2	---	---
FEBRERO	8	-	2	2
MARZO	2	2	---	---
ABRIL	-	1	9	1
MAYO	-	-	3	2
JUNIO	-	1	---	1
JULIO	-	2	---	1
AGOSTO	2	-	---	---
SEPTIEMBRE	3	-	1	---
OCTUBRE	2	-	4	1
NOVIEMBRE	5	-	3	---
DICIEMBRE	1	-	5	---
TOTALES	27	8	27	8
Pendientes en 2020	-	-	-	-

CUADRO ANUAL SENTIDO DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS 2020

	CEUTA				MELILLA			
	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL	DESESTIMATORIAS	ESTIMATORIAS	RETROTRAER	TOTAL
ENERO	--	--	--	--	--	--	--	--
FEBRERO	1	1	--	2	2	--	--	2
MARZO	--	--	--	--	--	--	--	--
ABRIL	8	1	--	9	1	--	--	1
MAYO	2	1	--	3	2	--	--	2
JUNIO	--	--	--	--	1	--	--	1
JULIO	--	--	--	--	1	--	--	1
AGOSTO	--	--	--	--	--	--	--	--
SEPTIEMBRE	1	--	--	1	--	--	--	--
OCTUBRE	4	--	--	4	--	1	--	1
NOVIEMBRE	2	1	--	3	--	--	--	--
DICIEMBRE	4	1	--	5	--	--	--	--
TOTAL	22	5	--	27	7	1	--	8

■ 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 2020 ha sido la siguiente:

- SED 001.....312
- SED 002270
- Sed 0034

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA 2020

1.- NÚMERO DE CONTRATOS FORMALIZADOS

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROC.ABIERTO SIMPLIFICADO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	RESTRINGIDO CRITERIOS MULTIPLES	OTROS	TOTAL
	MULTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO		SIN PUBLICIDAD	CON PUBLICIDAD				
De obras		2				18		3	20
De suministros	12	17	21	5		474		57	586
Patrimoniales									
De gestión de servicios públicos									
De servicios	44	8	60	15	3	227	1	5	363
De concesión de obra pública									
De colaboración entre el sector público y el sector privado									
De carácter administrativo									
TOTAL	56	27	81	20		719	1	65	969

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores. En "Otros" se reflejan también los datos de Contratación Centralizada.



2.- IMPORTES DE ADJUDICACIÓN (IMPUESTOS INCLUIDOS) EN EUROS

TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ABIERTO		PROC.ABIERTO SIMPLIFICADO	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO		ADJUDICACIÓN DIRECTA	RESTRINGIDO CRITERIOS MULTIPLES	OTROS	TOTAL
	MÚLTIPLES CRITERIOS	ÚNICO CRITERIO		SIN PUBLICIDAD	CON PUBLICIDAD				
De obras		31.421				101.741		222.100	355.261
De suministros	1.323.108	1.858.866	660.955	542.761		1.589.933		2.591.143	8.566.767
Patrimoniales									
De gestión de servicios públicos									
De servicios	15.473.207	878.998	1.032.158	1.870.197	213.425	982.274	22.480	5.139.424	25.612.163
De concesión de obra pública									
De colaboración entre el sector público y el sector privado									
De carácter administrativo especial									
TOTAL	16.796.315	2.769.286	1.693.114	2.412.958	213.425	2.673.948	22.480	7.952.667	34.534.191

En "Adjudicación directa" se reflejan los datos correspondientes a los contratos menores. En "Otros" se reflejan también los datos de Contratación Centralizada



11.5. ACTUACIONES EN EL ORDEN JURISDICCIONAL

Se incluyen datos relativos a la actividad del Servicio Jurídico del Imsero, durante el ejercicio 2020

ESTADÍSTICA DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS

JURISDICCIÓN SOCIAL: PROCEDIMIENTOS INICIADOS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimientos	14	0
Desistidas	1	0
Sentencias Favorables	4	0
Sentencias Contrarias	2	0

JURISDICCIÓN SOCIAL: SENTENCIAS RECURRIDAS		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Formalización	5	3
Sentencias Favorables	7	2
Sentencias Desfavorables	3	1
Recursos Pendientes	2	2

OTRAS JURISDICCIONES (CIVIL, PENAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS, ETC.)		
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
Número Procedimiento	8	0
Sentencias Favorables	4	0
Sentencias Desfavorables	1	0

ACTUACIÓN CONSULTIVA

SERVICIOS CENTRALES	NÚMERO DE INFORMES
P. Normativos, Resoluciones y Convenios Colaboración	21
Contratación	514
Personal	40
Otras materias	16
TOTAL	591

OTRAS ACTUACIONES CONSULTIVAS

Direcciones Provinciales y /o Centros de Gestión Centralizada	50
Control Actividades de Direcciones Provinciales y/o Centros Gestión	
- Demandas	6
- Sentencias	4
Asistencia a mesas de contratación	10