ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018(*)

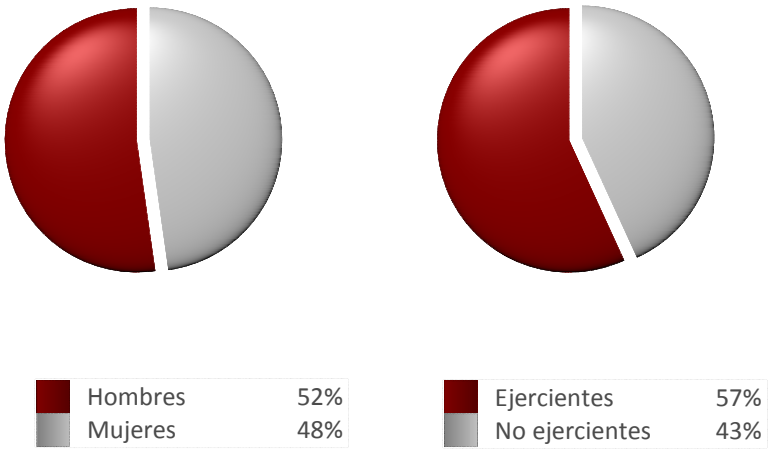
(*) comparativa de datos acumulados desde Enero hasta Septiembre del 2018 y el mismo periodo del año 2017

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

- Censo pág. 3
- Proyectos:
  - LexNET pág. 8
  - Unidad de Apoyo Administrativo pág. 10
- SAC:
  - SAC Serrano, 11 pág. 11
  - Delegación Sur pág. 12
- Consultas CRIS pág. 14
- SOJ pág. 15
- Turno de Oficio y ALD
  - Llamadas ALD pág. 16
  - Solicitudes AJG pág. 16
  - Designaciones TO y ALD pág. 16
  - Guardias y Asistencias pág. 17
  - Artículo 33 pág. 18
  - Quejas e Incidencias pág. 18
- Defensa de la Abogacía pág. 19
- Deontología pág. 20
- Honorarios pág. 21
- Centro de Estudios pág. 22
- Biblioteca pág. 23
- Área de Empleo pág. 25
- Secciones pág. 26
- Prestaciones Asistenciales pág. 28
- Comunicación pág. 29
- Servicios Jurídicos pág. 32
- Póliza Responsabilidad Civil pág. 33
- Corte de Arbitraje pág. 34
- mediaICAM pág. 35
- Sistemas (gestión HelpDesk) pág. 36
- Mantenimiento (incidencias) pág. 37

RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018

Censo	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%
Censo Colegial	77.524	77.787	263	**0%**
Ejercientes	43.528	44.207	679	**2%**
No Ejercientes	33.996	33.580	-416	**-1%**
Hombres	40.582	40.635	53	**0%**
Mujeres	36.942	37.152	210	**1%**



Censo Colegial (Altas/Bajas)

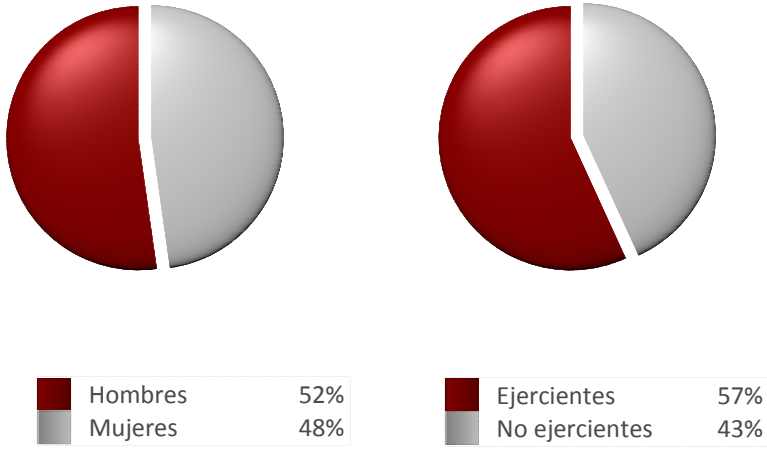
Altas / Bajas	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Incorporaciones:	164	188	24	**15%**	2.045	1.799	-246	**-12%**
Reincorporaciones:	6	12	6	**100%**	177	92	-85	**-48%**
Bajas:	156	185	29	**19%**	1.652	1.508	-144	**-9%**
Movimiento neto	23	17	-6	**-26%**	570	383	-187	**-33%**

Cambios de Situación (mes/periodo)

Paso a Ejerciente	91	71	-20	**-22%**	774	680	-94	**-12%**
Paso a No Ejerciente	35	52	17	**49%**	316	343	27	**9%**

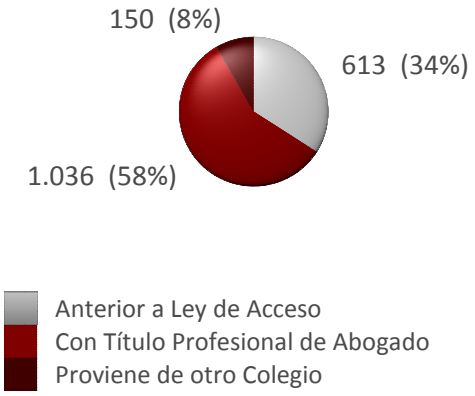
RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018

Censo	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%
Censo Colegial	77.524	77.787	263	**0%**
Ejercientes	43.528	44.207	679	**2%**
No Ejercientes	33.996	33.580	-416	**-1%**
Hombres	40.582	40.635	53	**0%**
Mujeres	36.942	37.152	210	**1%**



Incorporaciones (Ley de Acceso)

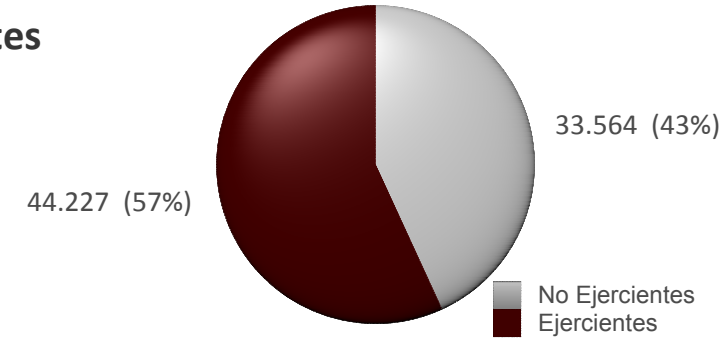
	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Anterior a Ley de Acceso	66	85	19	**29%**	1.053	613	-440	**-42%**
Proviene de otro Colegio	22	16	-6	**-27%**	180	150	-30	**-17%**
Con Título Profesional de Abogado	76	87	11	**14%**	812	1.036	224	**28%**
Total	**164**	**188**	**24**	**15%**	**2.045**	**1.799**	**-246**	**-12%**



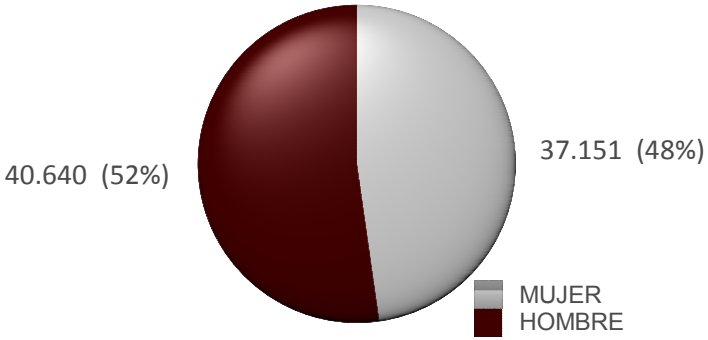
RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018

- **Ejercientes**
- **No ejercientes**

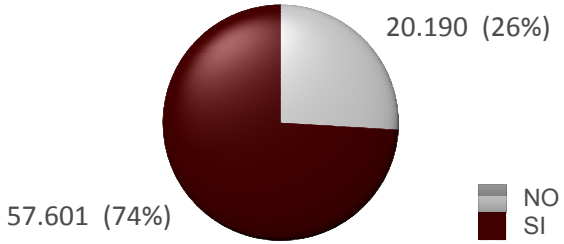
Tipo de Ejercicio



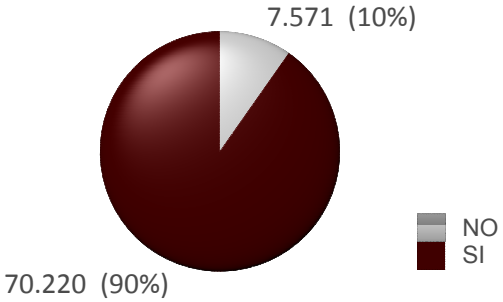
Sexo



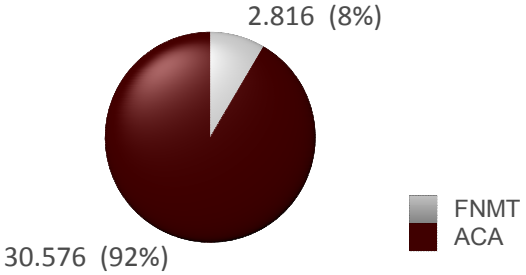
Móvil



Correo electrónico

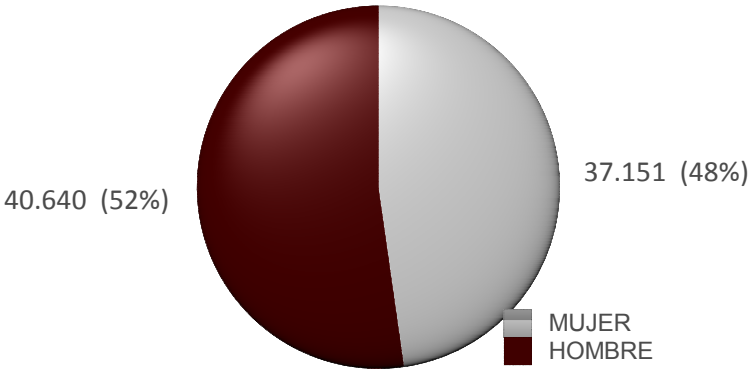


Certificados electrónicos

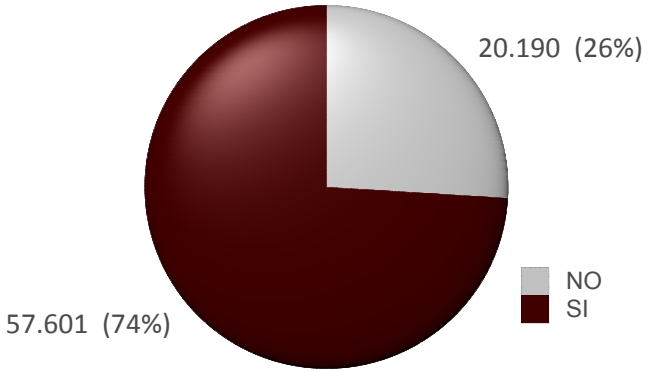


- **Ejercientes**

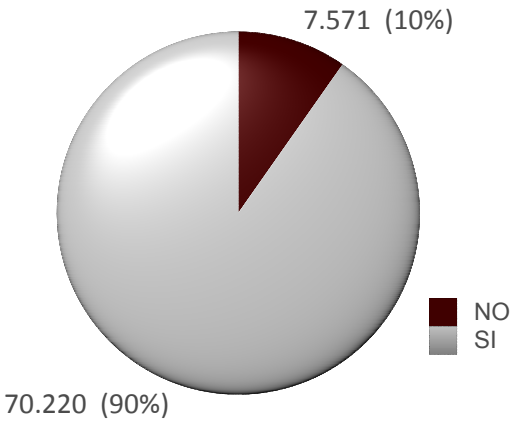
Sexo



Móvil

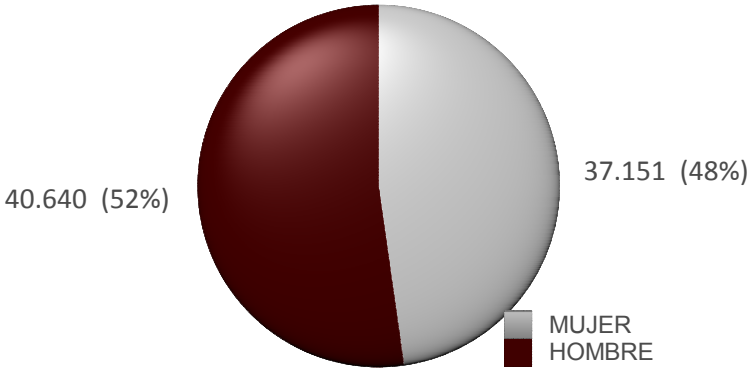


Correo Electrónico

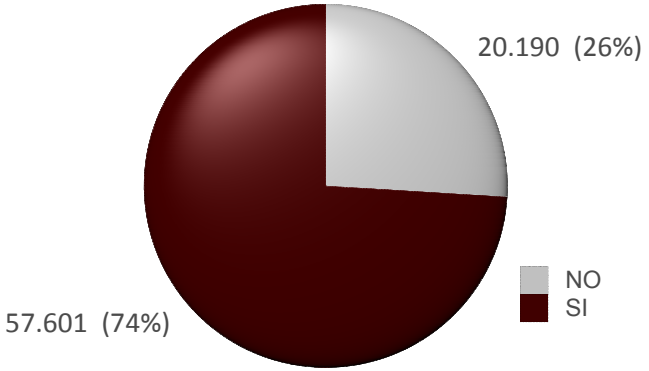


- **No ejercientes**

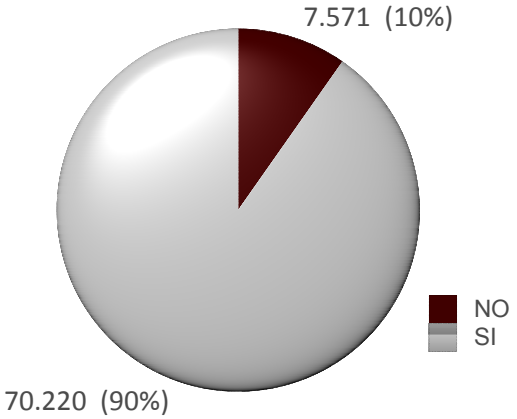
Sexo



Móvil



Correo Electrónico



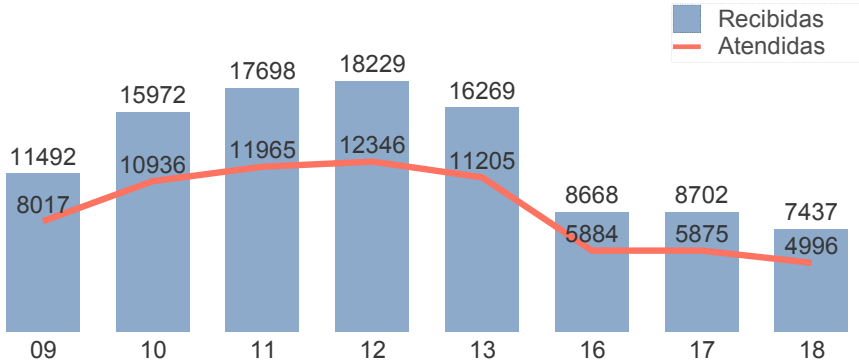
Servicio LexNET (Llamadas)

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Llamadas	4.567	3.068	-1.499	-33%	34.955	32.404	-2.551	-7%
Atendidas	3.248	2.220	-1.028	-32%	24.111	23.073	-1.038	-4%

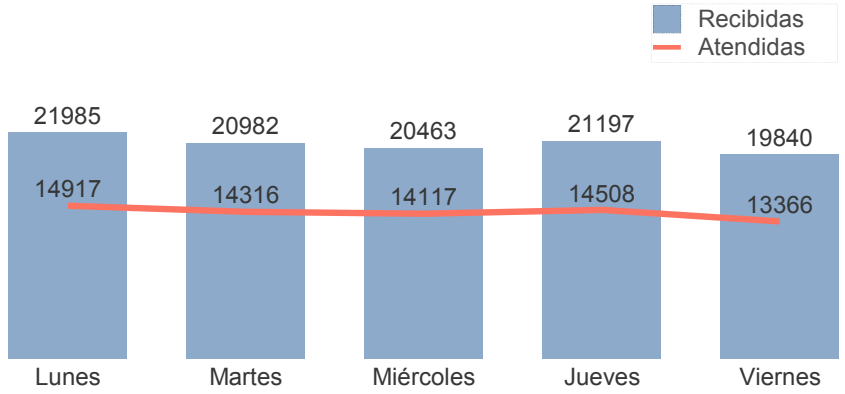
Llamadas Servicio LexNET

Año	Mes	Total	Atendidas	Perdidas	% perdidas	Tiempo total atención (h:mm:ss)	Tiempo medio de llamada atendida (h:mm:ss)	Promedio de llamadas
2018	Ene	3.735	2.690	1.045	27,98%	393:53:49	0:08:45	169,77
	Feb	3.508	2.529	979	27,91%	374:34:10	0:08:51	175,40
	Mar	3.056	2.222	834	27,29%	304:04:36	0:08:10	145,52
	Abr	5.357	3.723	1.634	30,50%	529:38:28	0:08:30	255,10
	May	5.561	3.874	1.687	30,34%	505:56:25	0:07:48	252,77
	Jun	3.464	2.476	988	28,52%	356:23:44	0:08:36	164,95
	Jul	3.361	2.387	974	28,98%	282:20:25	0:07:03	152,77
	Ago	1.294	952	342	26,43%	140:01:51	0:08:47	58,82
	Sep	3.068	2.220	848	27,64%	298:14:11	0:08:01	153,40
	Total	**32.404**	**23.073**	**9.331**	**28,80%**	**3185:07:39**	**0:08:15**	**169,65**
2016		27.975	17.392	10.583	37,83%	2742:09:05	0:09:24	134,50
2017		44.088	30.759	13.329	30,23%	4470:43:43	0:08:41	173,57
Total		**104.467**	**71.224**	**33.243**	**31,82%**	**10398:00:27**	**0:08:43**	**159,98**

Evolución de llamadas por tramo horario



Evolución de llamadas por día de la semana



Servicio LexNET Intervenciones

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017 (*)	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Intervenciones	1.677	1.285	-392	-23%	11.654	14.381	2.727	23%

Número de Colegiados que ha utilizado el servicio: 26553 (distintos: 9788)

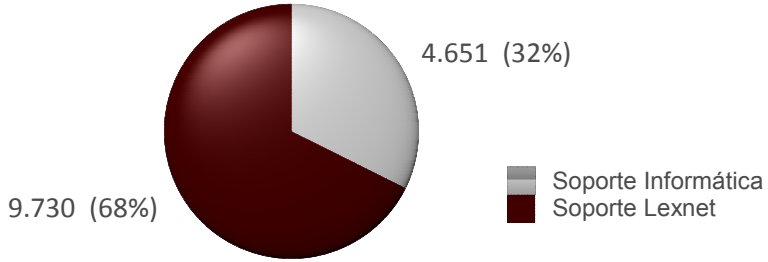
Asistencias LexNET

Año	Mes	Tipo	Asistencias	Colegiados distintos	Interv.	Promedio interv.
2016			5.568	4.025	7.640	1,37
2017			11.441	5.949	15.817	1,46
2018	Ene		1.364	2.080	1.889	1,45
	Feb		1.309	2.031	1.802	1,45
	Mar		1.040	1.912	1.438	1,47
	Abr		1.881	2.333	2.347	1,29
	May		1.755	2.369	2.316	1,37
	Jun		1.050	1.940	1.452	1,45
	Jul		901	1.841	1.239	1,45
	Ago		432	1.558	616	1,53
	Sep	Soporte Informática	294	1.472	457	1,65
		Soporte Lexnet	623	1.671	828	1,40
		Total	**917**	**1.833**	**1.285**	**1,48**
	Total		**10.649**	**5.401**	**14.384**	**1,42**
Total			**27.658**	**9.788**	**37.841**	**1,43**

(*) Este servicio se puso en funcionamiento el 01/03/2016

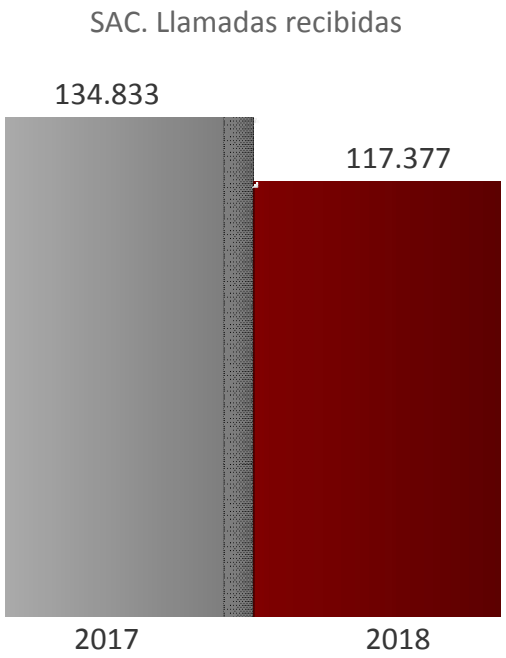
Intervenciones por tipo (ordenadas por frecuencia)

Tipo	Descripción	Nº Interv.
Total		**37841**
Soporte Informática		8935
Soporte Lexnet	**Total**	**28906**
	Dudas sobre el funcionamiento de LexNET y forma de entrar	9319
	Asistencia en la presentación de escritos y recepción de notificaciones	8759
	Ayuda para el desbloqueo de tarjeta (PUK)	3503
	Instalación de una aplicación de firma digital y formación para su uso	3675
	Instalación software de la tarjeta ACA	2839
	Soporte para entrar en área reservada de la web ICAM	85
	Trámite renovación de tarjeta colegiado	84
	Ayuda para instalar aplicaciones estándar (Office, lector pdf, generador pdf, ...	78
	Correo electrónico - Dudas sobre funcionamiento o problemas envío/recepc...	62
	Instalación o actualización de navegadores	36
	Correo electrónico - Solicitud nueva cuenta email	10
	Correo electrónico - Configuración en pcs, portátiles y tablets	17
	Correo electrónico - Configuración en dispositivos móviles	17
	Consulta/instalación/desinstalación certificado digital estándar	38
	Correo electrónico - Cambio contraseña email	24
	Ayuda/Pautas renovación certificado estándar (FNMT y DNIe)	24
	Revisión completa de ordenador por funcionamiento no adecuado	30
	Recordar usuario/contraseña de área reservada web ICAM	3
	Correo electrónico - Ayuda para activar/configurar nuevo email	3
	Problemas con drivers de impresoras y/o periféricos	18
	Ayuda en el proceso de alta	130
	Limpieza virus pc/portatil	16
	Instalación software del lector	74
	Cómo darse de alta cono colaborador social	1
	Instalación software del lector de la tarjeta de colegiado del ICAM	34
	Ayuda para el proceso de escaneo/OCR de documentos	18
	Orientación en compra de equipos informáticos	1
	Revisión hardware de ordenador	3
	Ayuda en el proceso de alta en la plataforma LexNET	5



Distribución intervenciones (2018)

Servicio de Atención al Colegiado

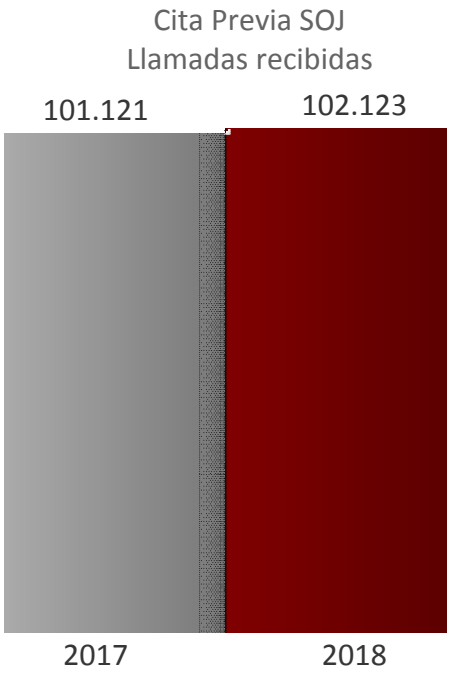


	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Llamadas recibidas	16.250	12.917	-3.333	**-21%**	134.833	117.377	-17.456	**-13%**
% Llamadas perdidas	8%	11%		**3%**	6%	9%		**2%**
Modificaciones	874	868	-6	**-1%**	9.570	8.393	-1.177	**-12%**
Pases de prisión	2.419	2.384	-35	**-1%**	20.398	20.757	359	**2%**
Certificados	463	503	40	**9%**	5.567	6.087	520	**9%**
Gestiones por Internet	58%	60%		**2%**	52%	59%		**7%**
Entrada	1.269	1.084	-185	**-15%**	11.679	11.089	-590	**-5%**
Salida	1.469	1.293	-176	**-12%**	12.158	12.126	-32	**-0%**
Total Registro	**2.738**	**2.377**	**-361**	**-13%**	**23.837**	**23.215**	**-622**	**-3%**
Certificados ACA	257	257	0	**0%**	3.234	2.525	-709	**-22%**
Entrega de publicaciones	1.486	799	-687	**-46%**	7.410	14.503	7.093	**96%**
Gestiones Turno de Oficio	1.915	1.044	-871	**-45%**	14.696	12.395	-2.301	**-16%**

DELEGACIÓN SUR

Llamadas Cita Previa SOJ

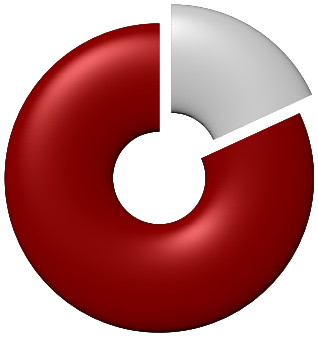
	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Llamadas cita previa SOJ	12.620	11.687	-933	-7%	101.121	102.123	1.002	1%
% perdidas	26%	30%		4%	19%	26%		8%

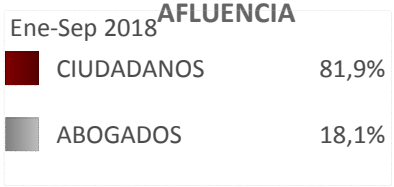


Servicio de Cita Previa

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Citas adjudicadas	5.711	6.063	352	6%	49.784	52.173	2.389	5%
Citas anuladas	813	820	7	1%	6.999	7.364	365	5%
% anulación	17%	16%		-1%	14,1%	14,1%		0%
% no asistencia	28%	37%		9%	27,8%	28,3%		1%

DELEGACIÓN SUR





Delegación Sur (nº de visitantes)

Afluencia	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
ABOGADOS	352	282	-70	-20%	2.739	2.704	-35	-1%
CIUDADANOS	1.048	1.298	250	24%	8.317	12.202	3.885	47%
Total	**1.400**	**1.580**	**180**	**13%**	**11.056**	**14.906**	**3.850**	**35%**

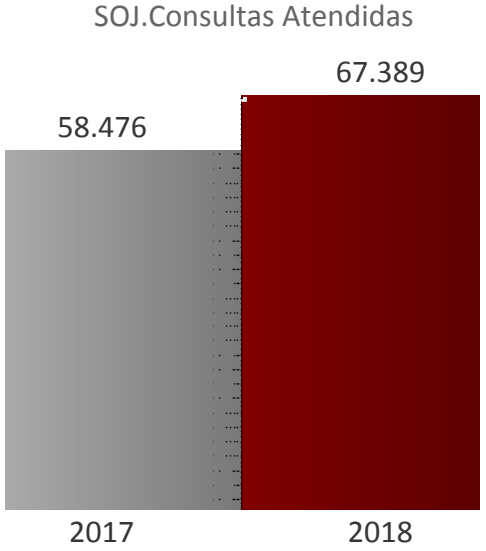
Delegación Sur (promedio diario de visitantes)

Afluencia	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
CIUDADANOS	50	62	12	24%	377	554	177	47%
ABOGADOS	17	13	-3	-20%	124	123	-1	-1%
Total	**67**	**75**	**9**	**13%**	**501**	**677**	**176**	**35%**

RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018

Consultas CRIS (Dpto. Final)	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Áreas Procesales	898	680	-218	-24%	7.114	5.825	-1.289	-18%
Centro de Estudios	218	301	83	38%	1.847	1.672	-175	-9%
Deontología	107	183	76	71%	1.484	1.330	-154	-10%
Turno de Oficio	213	182	-31	-15%	1.587	1.758	171	11%
SAC (Servicio de Atención al Colegiado)	147	166	19	13%	1.113	1.327	214	19%
LEXNET - General	33	18	-15	-45%	231	199	-32	-14%
Honorarios Profesionales	13	16	3	23%	148	148	0	0%
Área de Empleo	7	13	6	86%	51	79	28	55%
Servicios Económicos	10	11	1	10%	266	201	-65	-24%
SOJ (Servicios de Orientación Jurídica)	8	11	3	38%	44	62	18	41%
Centro de Mediación	5	6	1	20%	67	46	-21	-31%
Prestaciones Asistenciales	10	6	-4	-40%	28	31	3	11%
Publicaciones	1	5	4	400%	7	55	48	686%
Gabinete del Decano	2	4	2	100%	19	19	0	0%
Información Jurídica Documental	1	4	3	300%	10	16	6	60%
Internacional	3	4	1	33%	47	34	-13	-28%
Biblioteca	4	3	-1	-25%	48	35	-13	-27%
Compras y Servicios Generales	4	2	-2	-50%	43	94	51	119%
Servicios Jurídicos	8	2	-6	-75%	64	45	-19	-30%
AJA (Agrupación Jóvenes Abogados)	0	1	1	100%	6	9	3	50%
Asistencia Letrada al Detenido	4	1	-3	-75%	114	8	-106	-93%
Informática	0	1	1	100%	181	4	-177	-98%
LOPD	0	1	1	100%	7	17	10	143%
Secciones	5	1	-4	-80%	56	25	-31	-55%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	100%	0	1	1	100%
Corte de Arbitraje	0	0	0	100%	0	10	10	100%
CRSA (Responsabilidad Social de la Abogacía)	1	0	-1	-100%	5	2	-3	-60%
Cursos on-line	0	0	0	100%	0	0	0	100%
IPHA	0	0	0	100%	0	1	1	100%
Observatorio de la Justicia	0	0	0	100%	0	0	0	100%
RRHH	0	0	0	100%	0	1	1	100%
SAC (Servicio de Atención al Colegiado).	0	0	0	100%	0	0	0	100%
Servicios Jurídicos.	0	0	0	100%	0	0	0	100%
Ventanilla Única	0	0	0	100%	4	0	-4	-100%
Total	**1.702**	**1.622**	**-80**	**-5%**	**14.591**	**13.054**	**-1.537**	**-11%**

Servicios de Orientación Jurídica (consultas atendidas)

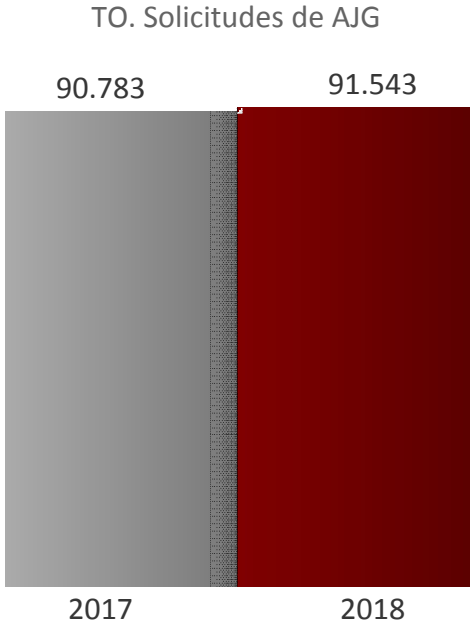


	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
General	1.761	1.652	-109	-6%	15.158	16.052	894	6%
Social	1.060	997	-63	-6%	9.234	9.652	418	5%
Penitenciario	914	1.118	204	22%	9.101	9.373	272	3%
Menores	102	125	23	23%	1.266	1.391	125	10%
Hipotecario	133	125	-8	-6%	1.624	1.168	-456	-28%
Extranjeros (T.S.J.)	119	105	-14	-12%	939	1.015	76	8%
Extranjeros (C.I.E.)	64	63	-1	-2%	556	703	147	26%
Extranjeros (Barajas)	42	62	20	48%	555	637	82	15%
T.Superior de Justicia	592	761	169	29%	5.975	6.592	617	10%
Mayores	261	272	11	4%	2.763	2.579	-184	-7%
Extranjeros-Municipal	767	912	145	19%	7.127	8.044	917	13%
Discapacitados	53	46	-7	-13%	454	416	-38	-8%
Víctimas	59	79	20	34%	443	582	139	31%
Municipal	874	1.025	151	17%	3.281	9.175	5.894	180%
L.G.T.B.I	0	0	0	100%	0	10	10	100%
Total	**6.801**	**7.342**	**541**	**8%**	**58.476**	**67.389**	**8.913**	**15%**

Nº de personas	6.054	6.430	376	6%	51.424	66.627	15.203	30%
Solicitudes iniciadas en SOJ	**2.791**	**2.802**	**11**	0%	**25.489**	**26.773**	**1.284**	5%
Llamadas recibidas SOJ	12.620	11.687	-933	-7%	101.121	102.123	1.002	1%
% Llamadas perdidas SOJ	26%	30%		4%	19%	26%		8%

Solicitudes AJG

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Solicitudes AJG	10.374	10.138	-236	-2%	90.783	91.543	760	1%
Solicitudes AJG en trámite	6.382	6.353	-29	-0%	14.330	13.908	-422	-3%
% solicitudes cerradas	38%	37%		-1%	84%	85%		1%
Promedio de días de tramitación	49,5	46,1	-3,3	-6,8%	44,7	41,5	-3,1	-7,0%



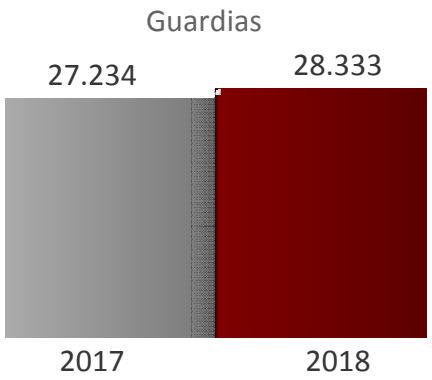
Designaciones TO y ALD

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Designaciones TO	10.953	10.842	-111	-1%	95.442	96.920	1.478	2%
Designaciones ALD	7.630	7.519	-111	-1%	72.827	69.661	-3.166	-4%

Llamadas recibidas ALD / Turno de Oficio

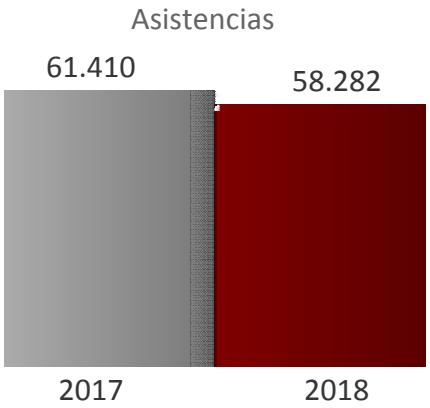
	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Llamadas ALD	17.769	18.372	603	3%	175.741	171.953	-3.788	-2%
% perdidas ALD	12%	12%		-1%	14%	13%		-2%
Llamadas Turno de Oficio	6.475	6.573	98	2%	54.053	60.747	6.694	12%
% perdidas Turno de Oficio	20%	15%		-5%	19%	22%		3%

Guardias

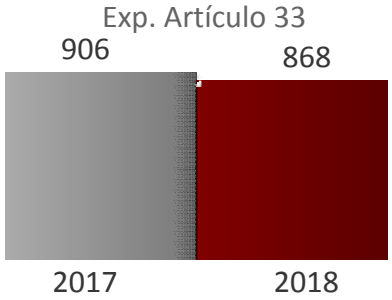


Materia	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
CONTENCIOSO/A	311	339	28	9%	2.967	3.048	81	3%
PENAL	2.243	2.410	167	7%	20.814	21.787	973	5%
VIOLENCIA DE GENERO	376	386	10	3%	3.453	3.498	45	1%
Total Guardias	**2.930**	**3.135**	**205**	**7%**	**27.234**	**28.333**	**1.099**	**4%**

Asistencias

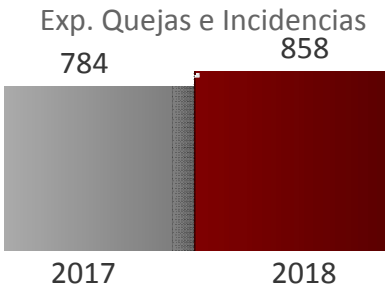


Materia	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
CONTENCIOSO/A	711	806	95	13%	7.578	7.861	283	4%
PENAL	5.154	4.886	-268	-5%	48.336	45.052	-3.284	-7%
VIOLENCIA DE GENERO	625	627	2	0%	5.496	5.369	-127	-2%
Total Asistencias	**6.490**	**6.319**	**-171**	**-3%**	**61.410**	**58.282**	**-3.128**	**-5%**



Articulo 33

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Expedientes nuevos	122	79	-43	-35%	906	868	-38	-4%
DURACIÓN (nº días desde inicio a tramitado por el ICAM)	12,08	10,62	-1	-12%	10,76	9,80	-1	-9%



Quejas e incidencias (nº expedientes por tipo)

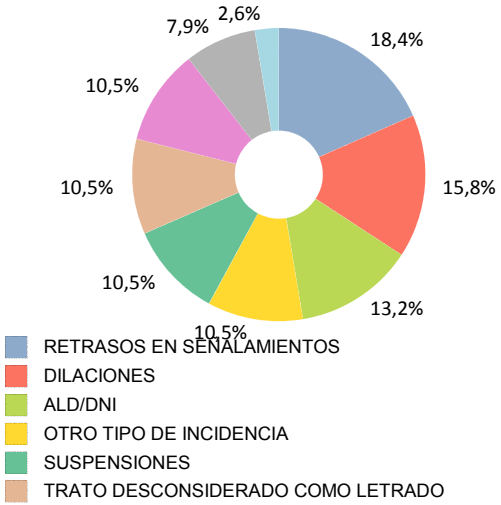
Tipo	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
PROCURADOR	0	0	0	0%	2	0	-2	-100%
QUEJA	38	4	-34	-89%	314	300	-14	-4%
TRIBUNAL	6	7	1	17%	74	77	3	4%
INCIDENCIA	54	82	28	52%	394	481	87	22%
Total	**98**	**93**	**-5**	**-5%**	**784**	**858**	**74**	**9%**

Quejas e incidencias (promedio de dias de tramitación)

Tipo	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
QUEJA	52	54	1	3%	39	37	-2	-5%
INCIDENCIA	33	35	2	5%	30	28	-1	-5%
TRIBUNAL	44	51	7	16%	33	35	2	7%
PROCURADOR	-	-	-	0%	18	-	-	-

Defensa de la Abogacía. Expedientes tramitados

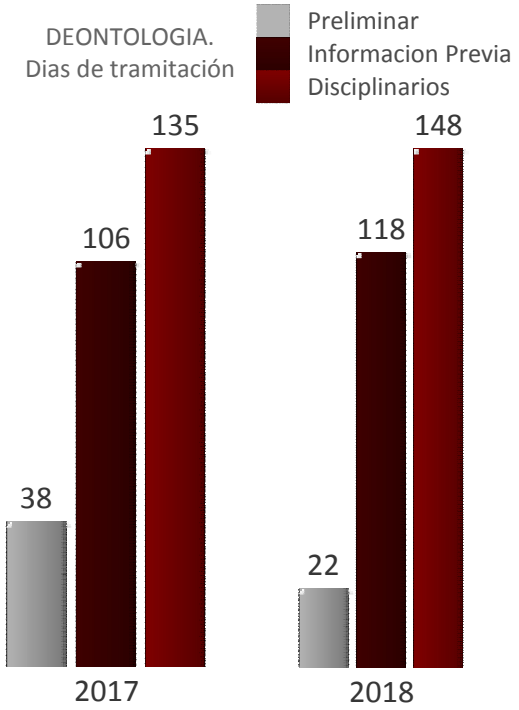
Materia	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
INCIDENCIAS	96	38	-58	-60%	595	495	-100	-17%
SOLICITUDES AMPARO	0	1	1	100%	7	14	7	100%
INSPECCIONES	2	1	-1	-50%	25	11	-14	-56%
BUENAS PRACTICAS	2	1	-1	-50%	10	9	-1	-10%
INFORMES	0	0	0	0%	16	6	-10	-63%
Total	**100**	**41**	**-59**	**-59%**	**653**	**535**	**-118**	**-18%**



INCIDENCIAS. Expedientes por tipo

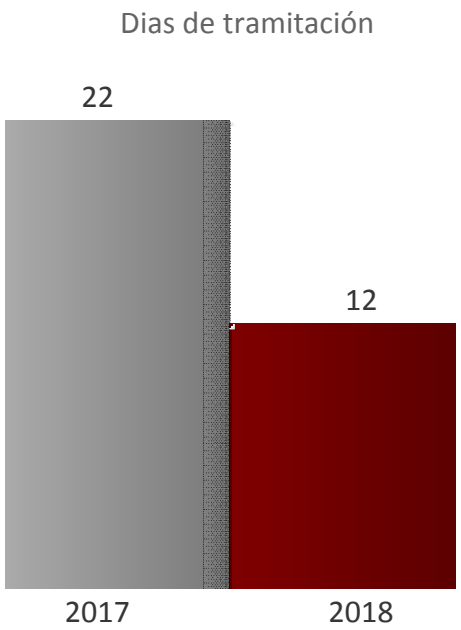
Grupo	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
ALD/DNI	10	5	-5	-50%	68	50	-18	-26%
BUENAS PRACTICAS	0	0	0	0%	0	0	0	100%
COPIAS/MEDIOS/SERVICIOS	11	4	-7	-64%	51	50	-1	-2%
DILACIONES	8	6	-2	-25%	83	85	2	2%
JURISDICIONAL	24	3	-21	-88%	116	77	-39	-34%
LEXNET	0	1	1	100%	0	12	12	100%
OTRO TIPO DE INCIDENCIA	6	4	-2	-33%	44	45	1	2%
RETRASOS EN SEÑALAMIENTOS	28	7	-21	-75%	116	69	-47	-41%
SUSPENSIONES	0	4	4	100%	0	35	35	100%
TRATO DESCONSIDERADO COMO LETRADO	9	4	-5	-56%	117	71	-46	-39%
SIN GRUPO DEFINIDO	0	0	0	0%	0	1	1	100%
Total	**96**	**38**	**-58**	**-60%**	**595**	**495**	**-100**	**-17%**

Deontología



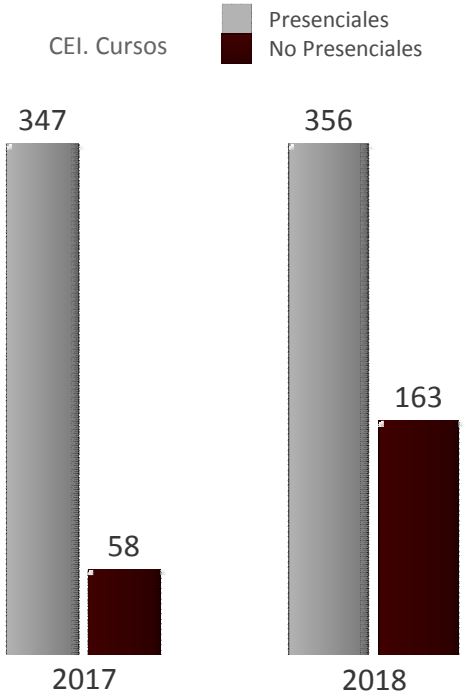
	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Quejas del año	142	115	-27	-19%	1.383	1.475	92	7%
Quejas años anteriores	0	9	9	100%	256	264	8	3%
% Quejas cerradas sobre las iniciadas en el año	8,6%	9,4%		0,7%	58,6%	60,1%		1,5%
ACUERDOS JUNTA DE GOBIERNO	282	283	1	0%	1.957	1.989	32	2%
Acuerdos Sanción	**57**	**74**	**17**	**30%**	**262**	**296**	**34**	**13%**
Muy Grave	2	1	-1	-50%	9	3	-6	-67%
Leve	17	18	1	6%	84	89	5	6%
Grave	38	55	17	45%	169	204	35	21%
Días de tramitación								
Preliminar	33	29	-4	-12%	38	22	-15	-41%
Información Previa	108	121	12	11%	106	118	12	12%
Disciplinarios	0	0	0	0%	135	148	12	9%

Honorarios



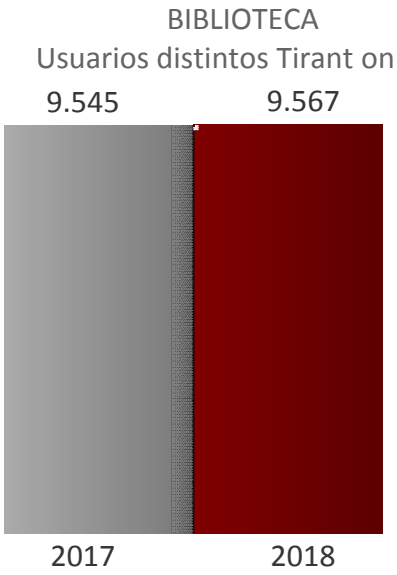
	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Exp. Tasaciones de Costas	1.222	799	-423	-35%	6.967	6.278	-689	-10%
% Tasaciones cerradas sobre las iniciadas	56%	84%		28%	92%	98%		6%
Aprobados	704	473	-231	-33%	5.424	4.928	-496	-9%
Reducidos	127	135	8	6%	1.035	1.575	540	52%
Dias de tramitación	17	5	-12	-71%	22	12	-10	-43%

Centro de Estudios



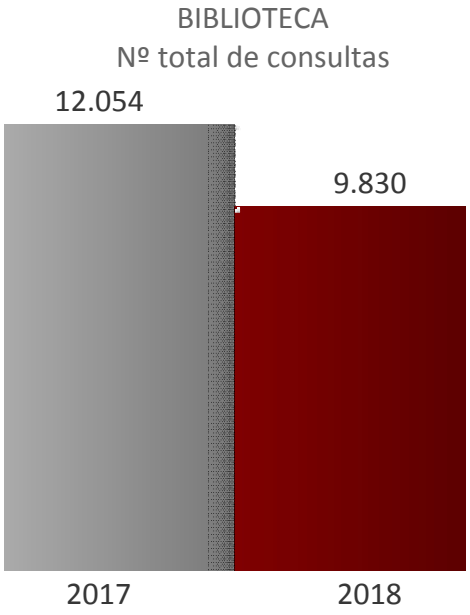
	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
CURSOS	29	113	84	**290%**	405	519	114	**28%**
Cursos presenciales	29	29	0	**0%**	347	356	9	**3%**
Cursos e-learning	0	84	84	**100%**	58	163	105	**181%**
ALUMNOS	646	1.484	838	**130%**	8.650	10.294	1.644	**19%**
Alumnos presenciales	646	996	350	**54%**	8.267	9.373	1.106	**13%**
Alumnos e-learning	0	488	488	**100%**	383	921	538	**140%**
% Alumnos gratis	50%	38%	-12%		24%	42%	18%	
HORAS	163	1.084	921	**565%**	4.859	5.765	906	**19%**

Biblioteca (I)



ACTIVIDAD	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Prestamos	1.111	864	-247	-22%	9.612	7.578	-2.034	-21%
Prestamos online	844	859	15	2%	8.095	7.153	-942	-12%
Catalogaciones	549	804	255	46%	9.507	8.490	-1.017	-11%
Accesos Tirant On Line	13.258	12.934	-324	-2%	120.532	113.876	-6.656	-6%

USABILIDAD	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Lectores distintos presenciales	114	193	79	69%	1.681	1.813	132	8%
Colegiados uso servicio IJD	377	278	-99	-26%	2.785	2.379	-406	-15%
Usuarios Tirant On Line	3.793	3.759	-34	-1%	9.545	9.567	22	0%



Biblioteca (II) Consultas Procesales

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
CIVIL	429	343	-86	-20%	3.557	2.841	-716	-20%
PENAL	110	82	-28	-25%	928	775	-153	-16%
SOCIAL	141	92	-49	-35%	962	713	-249	-26%
EXTRANJERIA	85	85	0	0%	593	637	44	7%
C. ADMINISTRATIVO	99	44	-55	-56%	736	457	-279	-38%
INTERNACIONAL	15	19	4	27%	133	208	75	56%
LEXNET	15	11	-4	-27%	179	167	-12	-7%
SIN CATEGORIA	4	3	-1	-25%	26	26	0	0%
TASAS JUDICIALES	0	1	1	100%	0	1	1	100%
Total	**898**	**680**	**-218**	**-24%**	**7.114**	**5.825**	**-1.289**	**-18%**

Biblioteca (II) Consultas Documentación Jurídica

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Consultas	594	473	-121	-20%	4.940	4.005	-935	-19%
Total	**594**	**473**	**-121**	**-20%**	**4.940**	**4.005**	**-935**	**-19%**

Área de Empleo

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Nuevos Candidatos	95	102	7	7%	738	681	-57	-8%
Ofertas	54	47	-7	-13%	351	323	-28	-8%
Candidatos contratados	8	18	10	125%	155	143	-12	-8%
% ofertas cerradas con contratación	15%	38%	-	23%	44%	44%	-	0%

Plataforma Master de Acceso

Número total de despachos dados de alta en la plataforma:1.085

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Universidades (altas)	0	0	0	100%	1	0	-1	-100%
Despachos (altas)	8	8	0	0%	62	38	-24	-39%

SECCIONES (7.626 colegiados distintos)

	Total Sección	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%	Ejer.	No Ejer.
DERECHO DE FAMILIA	2459	14	9	-5	**-36%**	226	138	-88	**-39%**	2.164	295
CONSUMO	2183	3	5	2	**67%**	131	71	-60	**-46%**	1.860	323
ABOGADOS PENALISTAS	2141	5	7	2	**40%**	160	100	-60	**-38%**	1.931	210
DERECHO LABORAL	1810	12	8	-4	**-33%**	150	119	-31	**-21%**	1.546	264
RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGURO	1467	12	8	-4	**-33%**	153	96	-57	**-37%**	1.261	206
DERECHO BANCARIO	1458	9	8	-1	**-11%**	201	101	-100	**-50%**	1.280	178
URBANISMO	1118	7	0	-7	**-100%**	104	40	-64	**-62%**	931	187
REESTRUCTURACIONES E INSOLVENCIAS	1107	4	5	1	**25%**	93	67	-26	**-28%**	961	146
TIC	1102	8	5	-3	**-38%**	110	83	-27	**-25%**	906	196
DERECHO TRIBUTARIO	1080	6	2	-4	**-67%**	111	63	-48	**-43%**	905	175
EXTRANJERÍA	1078	4	2	-2	**-50%**	111	85	-26	**-23%**	907	171
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	1038	3	5	2	**67%**	101	95	-6	**-6%**	834	204
DERECHOS HUMANOS	1025	6	7	1	**17%**	103	71	-32	**-31%**	826	199
DERECHO SOCIETARIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	927	7	4	-3	**-43%**	125	80	-45	**-36%**	804	123
INICIACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	917	2	0	-2	**-100%**	109	57	-52	**-48%**	729	188
DERECHO DE LA COMPETENCIA	866	1	1	0	**0%**	75	67	-8	**-11%**	711	155
DERECHO DEPORTIVO	791	3	3	0	**0%**	68	54	-14	**-21%**	666	125
RETAIL Y FRANQUICIA	718	4	4	0	**0%**	139	47	-92	**-66%**	638	80
DERECHO DE LOS ANIMALES	700	5	1	-4	**-80%**	65	61	-4	**-6%**	572	128
COMPLIANCE	515	11	7	-4	**-36%**	317	130	-187	**-59%**	436	79
ITALO-ESPAÑOLA	514	2	0	-2	**-100%**	39	32	-7	**-18%**	391	123
DERECHO MILITAR Y SEGURIDAD	502	1	0	-1	**-100%**	43	45	2	**5%**	396	106
SAE	475	1	1	0	**0%**	16	13	-3	**-19%**	423	52
MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA	436	4	4	0	**0%**	80	54	-26	**-33%**	350	86
DERECHO AERONÁUTICO Y ESPACIAL	432	1	0	-1	**-100%**	41	44	3	**7%**	349	83
DERECHO ADMINISTRATIVO	420	10	4	-6	**-60%**	250	120	-130	**-52%**	353	67
DERECHO MARÍTIMO Y TRANSPORTE	379	4	0	-4	**-100%**	51	41	-10	**-20%**	316	63
GESTIÓN DE DESPACHOS E INNOVACIÓN	341	9	2	-7	**-78%**	196	93	-103	**-53%**	298	43
DERECHO SANITARIO Y FARMACÉUTICO	315	7	2	-5	**-71%**	114	56	-58	**-51%**	262	53
DERECHO AGROALIMENTARIO	233	2	0	-2	**-100%**	60	31	-29	**-48%**	197	36
RÓBOTICA, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y REALIDAD...	212	0	6	6	**100%**	0	169	169	**100%**	177	35
DERECHO Y CULTURA	151	0	6	6	**100%**	0	151	151	**100%**	120	31
DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA E INTERNACI...	16	0	13	13	**100%**	0	16	16	**100%**	11	5
ARRENDAMIENTOS URBANOS, PROPIEDAD HORI...	14	0	13	13	**100%**	0	14	14	**100%**	13	1
DISCAPACIDAD	11	0	8	8	**100%**	0	11	11	**100%**	8	3
COMUNICACIÓN Y DERECHO	10	0	9	9	**100%**	0	10	10	**100%**	6	4
DERECHO PROCESAL	9	0	9	9	**100%**	0	9	9	**100%**	7	2
IGUALDAD	9	0	8	8	**100%**	0	9	9	**100%**	7	2
COLEGIADOS NO EJERCIENTES	6	0	5	5	**100%**	0	6	6	**100%**	2	4
DERECHO CANÓNICO	6	0	6	6	**100%**	0	6	6	**100%**	5	1
Total de la Secciones	**28991**	**167**	**187**	**20**	**12%**	**3.542**	**2.555**	**-987**	**-28%**	**24.559**	**4.432**

RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018

Actividades	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
OTROS EVENTOS	11	0	-11	**-100%**	23	9	-14	**-61%**
SECCIONES	3	7	4	**133%**	81	56	-25	**-31%**

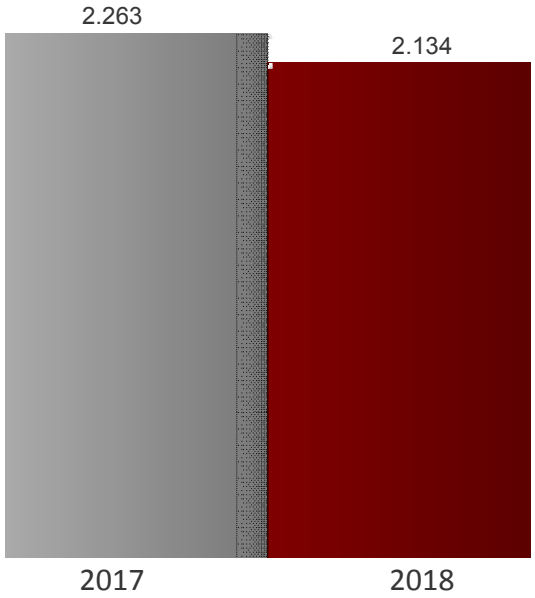
Detalle por Secciones	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
ABOGADOS PENALISTAS	0	0	0	**100%**	1	2	1	**100%**
CONSUMO	0	0	0	**100%**	1	0	-1	**-100%**
DERECHO AERONÁUTICO Y ESPACIAL	0	0	0	**100%**	3	3	0	**0%**
DERECHO BANCARIO	0	2	2	**100%**	2	3	1	**50%**
DERECHO DE FAMILIA	0	1	1	**100%**	13	4	-9	**-69%**
DERECHO DE LA COMPETENCIA	0	0	0	**100%**	1	1	0	**0%**
DERECHO DE LOS ANIMALES	0	0	0	**100%**	3	2	-1	**-33%**
DERECHO DEPORTIVO	0	0	0	**100%**	1	0	-1	**-100%**
DERECHO LABORAL	0	1	1	**100%**	4	4	0	**0%**
DERECHO MARÍTIMO Y TRANSPORTE	0	0	0	**100%**	2	1	-1	**-50%**
DERECHO MILITAR Y SEGURIDAD	0	0	0	**100%**	4	2	-2	**-50%**
DERECHO SOCIETARIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	0	0	0	**100%**	3	0	-3	**-100%**
DERECHOS HUMANOS	0	1	1	**100%**	7	7	0	**0%**
EXTRANJERÍA	0	0	0	**100%**	2	2	0	**0%**
INICIACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	1	0	-1	**-100%**	6	0	-6	**-100%**
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	0	0	0	**100%**	1	1	0	**0%**
RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGURO	0	0	0	**100%**	2	3	1	**50%**
SAE	0	0	0	**100%**	0	1	1	**100%**
SECCIÓN COMPLIANCE	1	0	-1	**-100%**	3	1	-2	**-67%**
SECCIÓN DE DERECHO AGROALIMENTARIO	0	0	0	**100%**	1	2	1	**100%**
SECCIÓN DE DERECHO SANITARIO Y FARMACÉUTICO	0	0	0	**100%**	2	0	-2	**-100%**
SECCIÓN DE GESTIÓN DE DESPACHOS E INNOVACIÓN	0	0	0	**100%**	1	1	0	**0%**
SECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA	0	0	0	**100%**	1	0	-1	**-100%**
SECCIÓN DE REESTRUCTURACIONES E INSOLVENCIAS	0	0	0	**100%**	0	2	2	**100%**
SECCIÓN DERECHO ADMINISTRATIVO	1	0	-1	**-100%**	3	1	-2	**-67%**
SECCIÓN DERECHO Y CULTURA	0	1	1	**100%**	0	3	3	**100%**
SECCIÓN RÓBOTICA, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y REALIDAD...	0	0	0	**100%**	0	2	2	**100%**
TIC	0	0	0	**100%**	3	0	-3	**-100%**
Total de la Secciones	**3**	**6**	**3**	**100%**	**70**	**48**	**-22**	**-31%**

Asistencia a los eventos del mes de Septiembre de 2018

Sección	Plazas	Inscritos	Lista de Espera	Total	% ocupación	Asistentes	% asistencia
DERECHO BANCARIO	233	223	33	256	109,9%	-	-
DERECHO DE FAMILIA	120	111	44	155	129,2%	104	67,1%
Derecho de Familia y Sucesiones	100	95	15	110	110,0%	97	88,2%
DERECHO LABORAL	120	115	31	146	121,7%	79	54,1%
DERECHOS HUMANOS	120	83	0	83	69,2%	56	67,5%
SECCIÓN DERECHO Y CULTURA	55	48	25	73	132,7%	153	209,6%
Promedio							**97,3%**

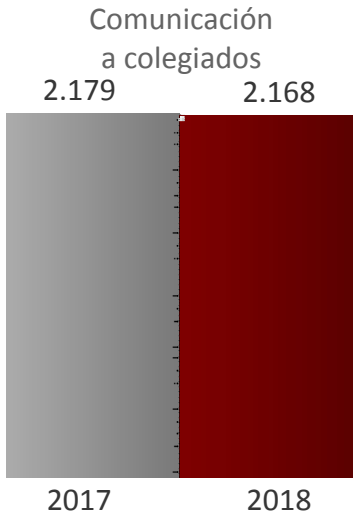
RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018

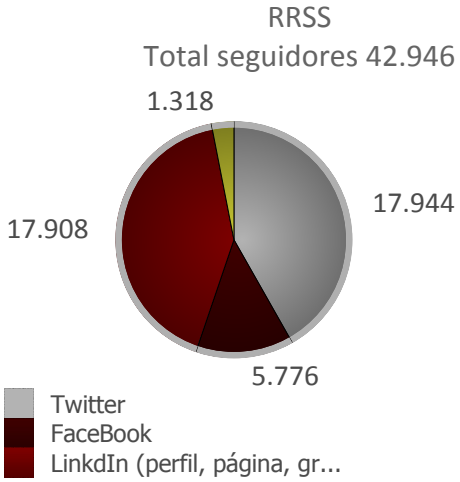
PRESTACIONES.
Nº de ayudas Obra Social



PRESTACIONES SOCIALES	2017	2018	Inc.	%
Personas	2.359	2.231	-128	-5%
Obra Social (nº de ayudas)	2.263	2.134	-129	-6%
Obra Social (nº de personas distintas)	2.145	2.060	-85	-4%

RESUMEN DE ACTIVIDAD SEPTIEMBRE de 2018





Comunicación a colegiados	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Noticias en Web	78	0	-78	-100%	711	686	-25	-4%
Newsletters	5	4	-1	-20%	35	34	-1	-3%
Comunicados	65	78	13	20%	693	774	81	12%
Noticias otrosi.net	56	0	-56	-100%	457	428	-29	-6%
Modificaciones Web	35	32	-3	-9%	283	246	-37	-13%
Total	**239**	**114**	**-125**	**-52%**	**2.179**	**2.168**	**-11**	**-1%**

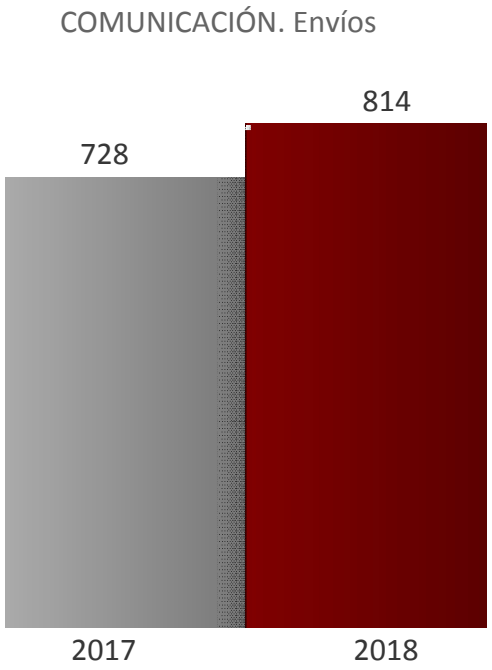
Atención a Medios	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Entrevistas y reportajes	18	10	-8	-44%	68	97	29	43%
Consultas informativas	5	44	39	780%	53	210	157	296%
Total	**23**	**54**	**31**	**135%**	**121**	**307**	**186**	**154%**

Acciones en prensa	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Notas y convocatorias de prensa	6	14	8	133%	42	119	77	183%
Ruedas de prensa	0	0	0	100%	3	1	-2	-67%
Impactos en prensa	164	772	608	371%	1.623	4.433	2.810	173%
Total	**170**	**786**	**616**	**362%**	**1.668**	**4.553**	**2.885**	**173%**

RRSS (nuevos seguidores)	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Twitter	269	206	-63	-23%	2.601	2.352	-249	-10%
FaceBook	42	71	29	69%	715	719	4	1%
Telegram	0	0	0	100%	0	0	0	100%
LinkdIn (perfil, página, grupo)	72	732	660	917%	3.106	7.004	3.898	125%
Instagram	27	58	31	115%	209	766	557	267%
Total	**410**	**1.067**	**657**	**160%**	**6.631**	**10.841**	**4.210**	**63%**

Producción Audiovisual	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Producción audiovisual	0	12	12	100%	0	138	138	100%
Total	**0**	**12**	**12**	**100%**	**0**	**138**	**138**	**100%**

Distribución de los comunicados enviados (*)



Departamento	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Secciones	13	17	4	31%	152	145	-7	-5%
Comunicación	0	22	22	100%	0	139	139	100%
Centro de Estudios	10	19	9	90%	116	136	20	17%
Boletín Digital	12	0	-12	-100%	135	119	-16	-12%
Turno de Oficio	11	6	-5	-45%	76	72	-4	-5%
ClubICAM	5	3	-2	-40%	40	49	9	23%
Newsletter	5	4	-1	-20%	35	34	-1	-3%
Compras y Servicios Generales	0	3	3	100%	0	23	23	100%
AJA	1	3	2	200%	9	22	13	144%
Dirección General	0	0	0	100%	0	12	12	100%
Institucional	3	0	-3	-100%	21	9	-12	-57%
Comunicaciones Decano	0	0	0	100%	0	9	9	100%
Internacional	2	0	-2	-100%	11	8	-3	-27%
Responsabilidad Social Abogacía	0	0	0	100%	0	8	8	100%
mediaICAM	1	0	-1	-100%	22	6	-16	-73%
Fundación Cortina	0	0	0	100%	9	4	-5	-56%
Área de empleo	4	0	-4	-100%	5	4	-1	-20%
Biblioteca	0	0	0	100%	3	4	1	33%
Junta de Gobierno	0	4	4	100%	0	4	4	100%
Resposabilidad Social Abogacía	3	0	-3	-100%	20	2	-18	-90%
CIAR	0	0	0	100%	14	1	-13	-93%
Área Normativa	0	0	0	100%	0	1	1	100%
MediaICAM	0	0	0	100%	0	1	1	100%
SAC	0	0	0	100%	0	1	1	100%
Boletín Normativo	0	1	1	100%	0	1	1	100%
Decana informa	0	0	0	100%	7	0	-7	-100%
II Congreso	0	0	0	100%	34	0	-34	-100%
Info. Servicios	0	0	0	100%	2	0	-2	-100%
LexNET	0	0	0	100%	11	0	-11	-100%
Publicaciones	0	0	0	100%	5	0	-5	-100%
Sistemas informáticos	0	0	0	100%	1	0	-1	-100%
Total	**70**	**82**	**12**	**17%**	**728**	**814**	**86**	**12%**

Comunicación

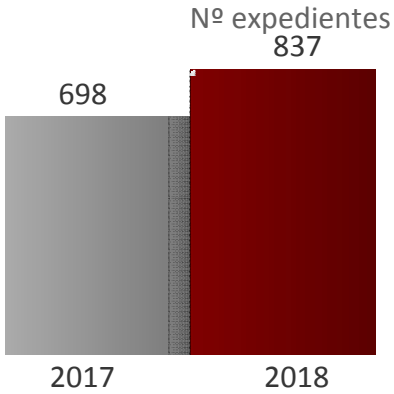
Distribución de los comunicados por departamento con nº de envíos y % de lectura de los mismos

Departamento	Sep-2018 Enviados	Sep-2018 Leídos	% de leídos	Ene-Sep 2018 Enviados	Ene-Sep 2018 Leídos	% de leídos
Centro de Estudios	1.110.111	239.624	22%	8.028.620	1.672.881	21%
Newsletter	262.174	67.643	26%	2.225.052	582.482	26%
Boletín Digital	0	0	100%	1.193.812	434.216	36%
ClubICAM	100.676	27.328	27%	1.249.812	344.225	28%
Compras y Servicios Generales	152.141	41.941	28%	1.131.549	320.592	28%
Comunicación	79.812	40.721	51%	769.700	309.481	40%
Secciones	41.582	17.482	42%	705.171	272.842	39%
Turno de Oficio	23.625	12.005	51%	503.121	227.006	45%
Comunicaciones Decano	0	0	100%	441.061	147.922	34%
Institucional	0	0	100%	470.773	142.377	30%
Responsabilidad Social Abogacía	0	0	100%	292.407	87.247	30%
Junta de Gobierno	203.972	54.232	27%	203.972	54.232	27%
Dirección General	0	0	100%	155.238	53.018	34%
Fundación Cortina	0	0	100%	134.023	43.018	32%
AJA	17.593	6.103	35%	125.834	37.757	30%
Resposabilidad Social Abogacía	0	0	100%	67.483	19.773	29%
Internacional	0	0	100%	43.509	15.612	36%
SAC	0	0	100%	40.171	15.567	39%
Área de empleo	0	0	100%	36.024	13.814	38%
Biblioteca	0	0	100%	26.996	10.063	37%
mediaICAM	0	0	100%	27.524	9.856	36%
Área Normativa	0	0	100%	16.663	6.552	39%
Boletín Normativo	16.840	6.232	37%	16.840	6.232	37%
MediaICAM	0	0	100%	4.254	1.505	35%
CIAR	0	0	100%	859	373	43%
Total envíos	**2.008.526**	**513.311**	**26%**	**17.910.468**	**4.828.643**	**27%**

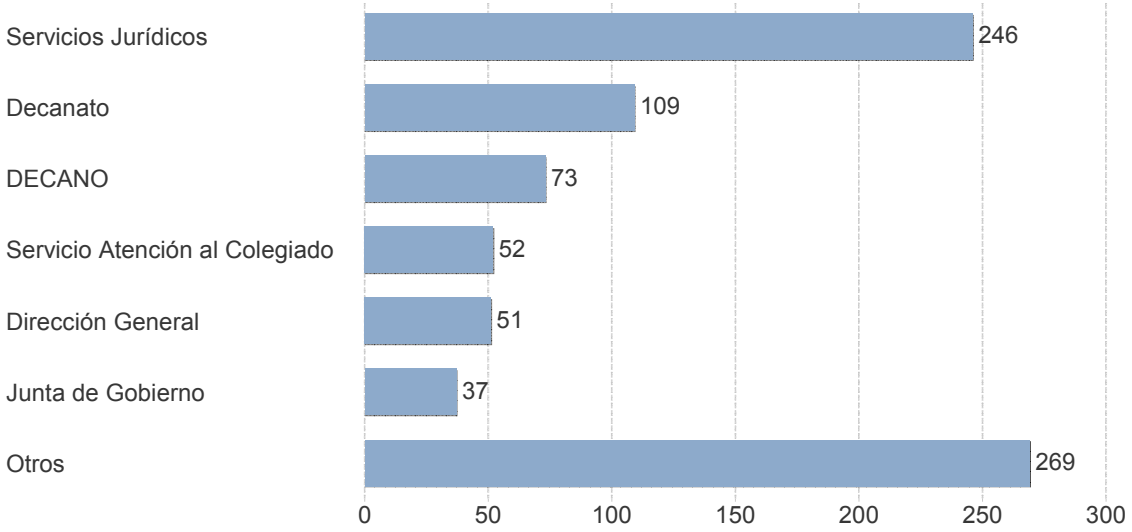
	Sep-2017 Enviados	Sep-2017 Leídos	% de leídos	Ene-Sep 2017 Enviados	Ene-Sep 2017 Leídos	% de leídos
2017	1.465.486	389.917	27%	15.850.713	4.364.699	28%

Servicios Jurídicos. Expedientes

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Expedientes	76	113	37	49%	698	837	139	20%



Expedientes Ene-Sep 2018 (837) distribuidos por Procedencia



Nuevos siniestros Póliza RC (*)

	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Nº de expedientes	39	32	-7	-18%	367	366	-1	-0%

Situación de los Expedientes

Estado ICAM	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
BAJO FRANQUICIA									1	6	5	**12**
CERRADO		96	103	132	121	177	201	181	89	28	5	**1.133**
CERRADO CON PAGO		117	137	125	157	143	177	156	126	90	28	**1.256**
COMUNICADO A COLEGIO									8	3	1	**12**
EXPIRADO PLAZO							1	5	32	20	2	**60**
JUDICIALIZADO		4	4	6	7	27	26	74	92	117	62	**419**
PENDIENTE - CIA								1	3	49	67	**120**
PENDIENTE - OFERTADO				1				5	9	12	13	**40**
PENDIENTE - TERCERO		2					2	4	14	8	11	**41**
PENDIENTE 1									1	38	60	**99**
PENDIENTE 2									1	13	20	**34**
PENDIENTE AD CAUTELAM								2	14	47	35	**98**
PENDIENTE DE DEMANDA						1	1	5	48	45	27	**127**
REHUSADO		10	20	13	22	9	21	36	40	46	31	**248**
Total		**229**	**264**	**277**	**307**	**357**	**429**	**469**	**478**	**522**	**367**	**3.699**

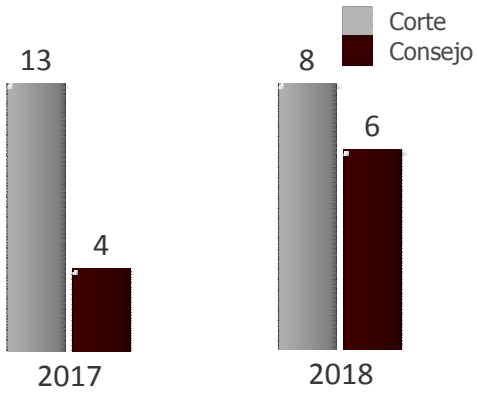
	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Promedio de siniestros mensuales		19	22	23	26	30	36	39	40	173	31

	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pagado por año		845.406	1.047.567	1.091.176	1.137.364	1.352.621	1.611.406	2.086.895	1.753.618	963.638	335.119

VIVOS por años

Expedientes	Años Anteriores	2017	2018	TOTAL
Pendiente (Demanda, Ad Cautelam, Tercero, Ofertado, Judicializado)	**418**	**288**	**170**	**876**
Pendiente (Documentación, Compañía, Comunicado a Colegio)	**13**	**103**	**131**	**247**
Total	**431**	**391**	**301**	**1123**

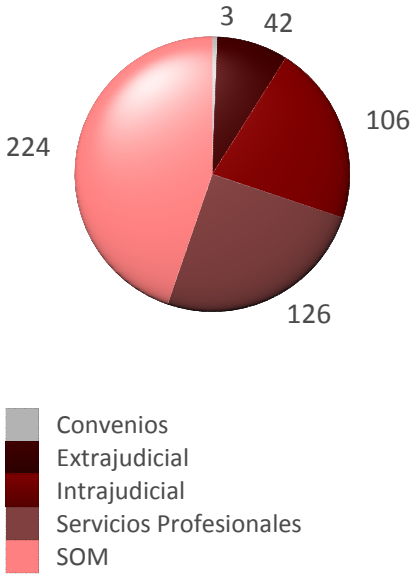
Corte de Arbitraje



	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Administrados por la Corte	2	0	-2	-100%	13	8	-5	-38%
Traslado a Consejo	0	0	0	0%	4	6	2	50%
Total	**2**	**0**	**-2**	**-100%**	**17**	**14**	**-3**	**-18%**

mediaICAM (Centro de Mediación)

Expedientes	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Servicios Profesionales	10	11	1	10%	122	126	4	3%
Intrajudicial	14	12	-2	-14%	123	106	-17	-14%
Extrajudicial	6	5	-1	-17%	27	42	15	56%
SOM	28	24	-4	-14%	271	224	-47	-17%
Convenios	0	1	1	100%	2	3	1	50%
Total	**58**	**53**	**-5**	**-9%**	**545**	**501**	**-44**	**-8%**



mediaICAM (detalle de actividad)

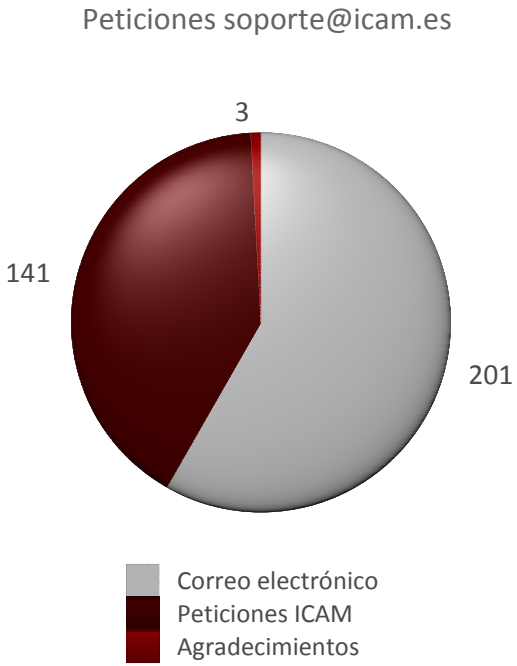
Expedientes	Exp. Iniciados	Exp. Cerrados	Proceso Completo
Servicios Profesionales	126	120	29
Intrajudicial	106	92	42
Extrajudicial	42	29	2
SOM	224	209	98
Convenios	3	2	0
Total	**501**	**452**	**171**

% Exp. Cerrados / Iniciados	% Proceso Completo / Cerrados
452 (90%)	171 (38%)

2017	
485 (89%)	198 (41%)

Ciudadanos atendidos en los SOM

Mes	01	02	03	04	05	06	07	08	09	Total
SOM Capitan Haya	66	120	83	77	94	84	113	31	61	**729**
SOM Móstoles	14	15	7	9	8	2	14	-	19	**88**
SOM Social	34	46	34	59	43	66	65	22	47	**416**
Total	**114**	**181**	**124**	**145**	**145**	**152**	**192**	**53**	**127**	**1233**



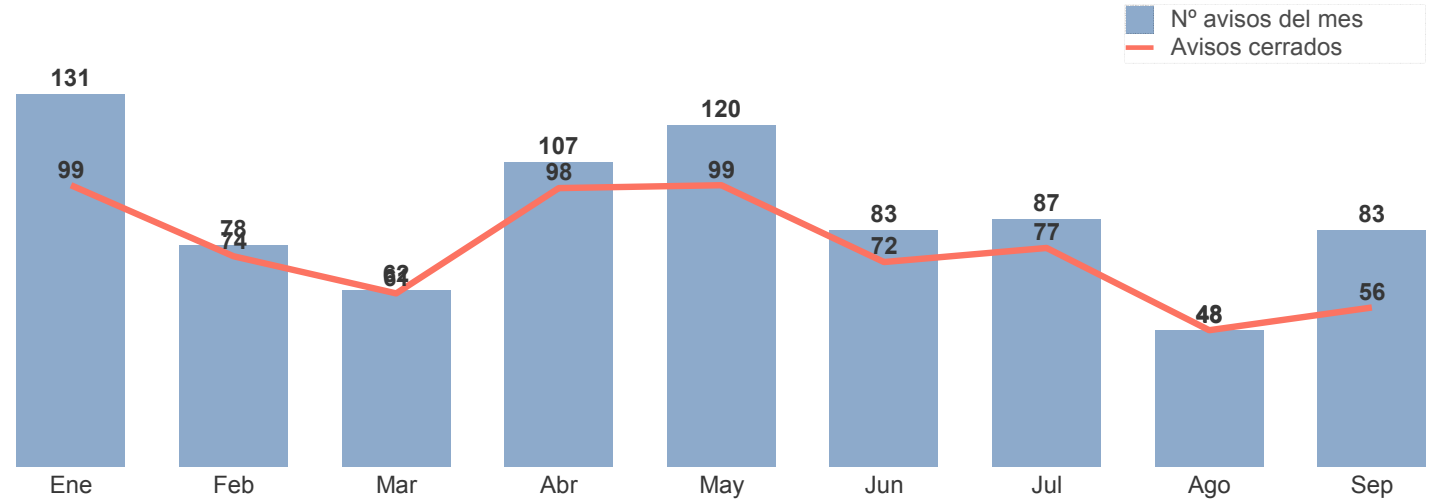
HelpDesk (peticiones recibidas en soporte@icam.es)

Expedientes	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Correo electrónico	247	201	-46	-19%	2.266	1.929	-337	-15%
Firma ACA	1	0	-1	-100%	368	7	-361	-98%
Firma FNMT	0	0	0	0%	16	0	-16	-100%
Gestión Despachos	0	0	0	0%	15	0	-15	-100%
Página Web ICAM	3	0	-3	-100%	260	19	-241	-93%
Peticiones ICAM	4	141	137	3.425%	137	194	57	42%
Agradecimientos	1	3	2	200%	85	5	-80	-94%
Otros	6	0	-6	-100%	111	40	-71	-64%
Total	**262**	**345**	**83**	**32%**	**3.258**	**2.194**	**-1.064**	**-33%**

HelpDesk (peticiones recibidas en la intranet)

Entorno	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Desarrollo	9	0	-9	-100%	85	24	-61	-72%
Sistemas	8	0	-8	-100%	94	34	-60	-64%
Soporte	13	0	-13	-100%	154	86	-68	-44%
Total	**30**	**0**	**-30**	**-100%**	**333**	**144**	**-189**	**-57%**

Avisos operaciones de mantenimiento

Ubicación	Sep 2017	Sep 2018	Inc.	%	Ene-Sep 2017	Ene-Sep 2018	Inc.	%
Serrano 11	76	43	-33	**-43%**	651	410	-241	**-37%**
Serrano 9	44	39	-5	**-11%**	407	303	-104	**-26%**
Delegaciones	0	0	0	**100%**	17	53	36	**212%**
Mostoles	2	1	-1	**-50%**	14	23	9	**64%**
Loeches	0	0	0	**100%**	12	10	-2	**-17%**
Total	**122**	**83**	**-39**	**-32%**	**1.101**	**799**	**-302**	**-27%**

Distribución de los 799 avisos por meses (Cerrados: 684 un 86%)