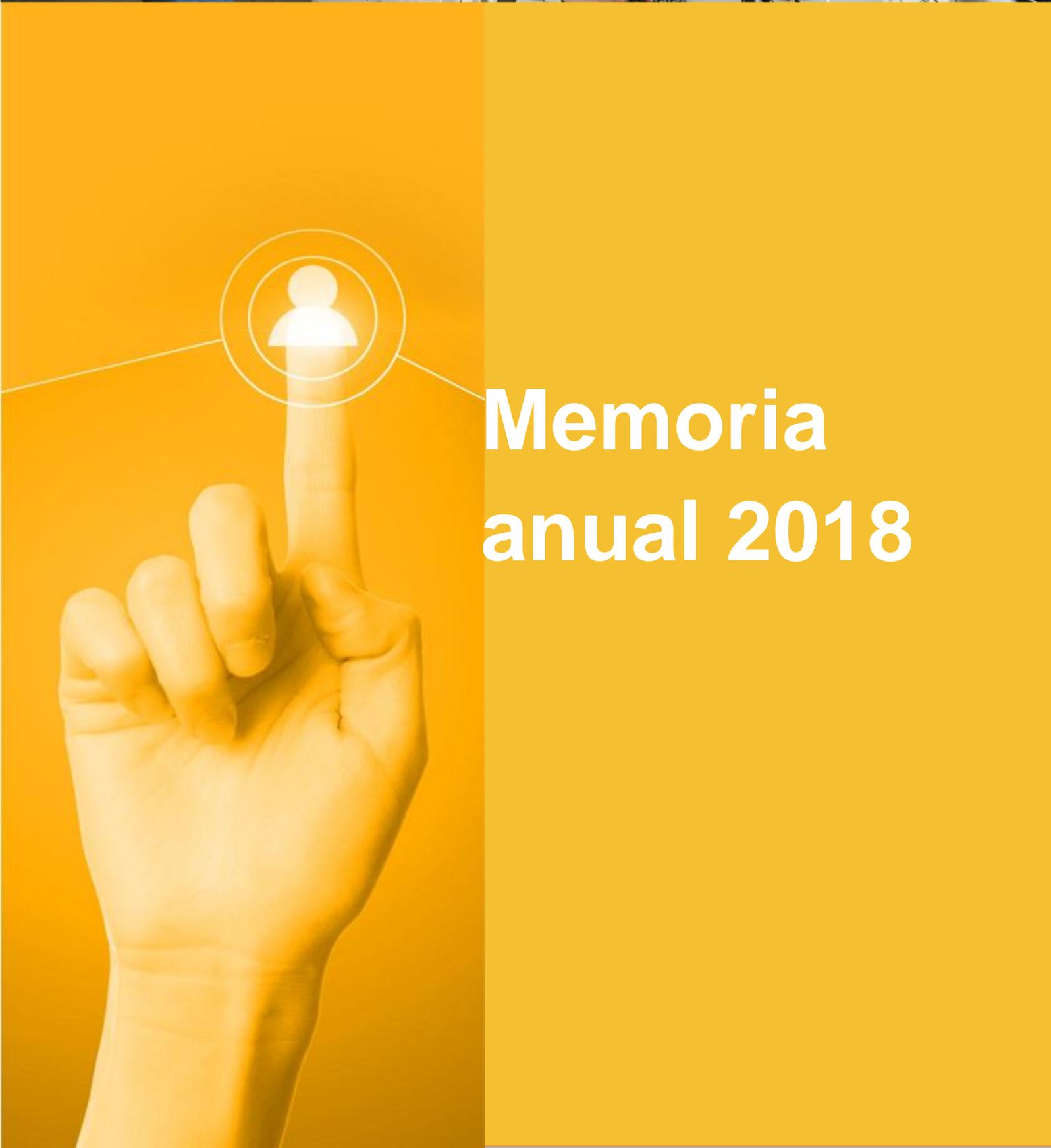




ast
Aragonesa de Servicios
Telemáticos

Memoria anual 2018



Memoria anual 2018



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
PERFIL ORGANIZATIVO	6
ALCANCE DE LA MEMORIA	7
DATOS DE LA ENTIDAD	7
PRINCIPALES SERVICIOS	9
CUENTAS ANUALES	17
PROGRAMA DE INVERSIONES	19
ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN	21
MAGNITUDES PRINCIPALES	23
PERTENENCIA A ASOCIACIONES	28
GRUPOS DE INTERÉS	29
ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN	30
ÓRGANOS DE GOBIERNO	33
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	36
CULTURA Y VALORES	37
COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD	39
PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020	40



ÍNDICE

<u>NUESTROS CLIENTES.....</u>	<u>42</u>
MÉTODOS DE CONSULTA A NUESTROS CLIENTES.....	48
CLIENTES DE PROYECTOS TIC	49
CLIENTES DE SERVICIOS BÁSICOS.....	52
<u>NUESTROS PROVEEDORES</u>	<u>54</u>
MÉTODOS DE CONSULTA A NUESTROS PROVEEDORES.....	56
<u>NUESTROS EMPLEADOS</u>	<u>61</u>
MÉTODOS DE CONSULTA A NUESTROS EMPLEADOS.....	69
<u>NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIOMBIENTE</u>	<u>71</u>
NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	72
NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE	77
<u>PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO</u>	<u>82</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>93</u>
ANEXO I. DETALLE DE ACTIVIDAD 2018.....	94
ANEXO II. RELACIÓN DE CONTRATOS	125
ANEXO III. GESTIÓN ECONÓMICA.....	136
ANEXO IV. CÁLCULO HUELLA DE CARBONO	138
ANEXO V. PRINCIPIOS GENERALES DE AST	139
ANEXO VI. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI.....	141



PRESENTACIÓN

AST ES EL MEDIO TÉCNICO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN RESPONSABLE DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES, Y COMO TAL TRABAJAMOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS BASANDO NUESTRA ACTIVIDAD EN PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE.

EN LA ERA DIGITAL Y POR EXTENSIÓN EN LA SOCIEDAD ACTUAL, LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES TIENEN UNA ESPECIAL RELEVANCIA COMO ELEMENTO TRANSFORMADOR.

AST CONSCIENTE DEL ELEVADO VALOR ESTRATÉGICO DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES, QUIERE ESTAR EN PRIMERA LÍNEA COMO ENTIDAD DE GESTIÓN DE SERVICIOS TIC, CON EL OBJETIVO DE OFRECER LOS MEJORES SERVICIOS AL GOBIERNO DE ARAGÓN Y A LOS CIUDADANOS ARAGONESES.

EL EJERCICIO 2018 HA SIDO IMPORTANTE PARA LA ENTIDAD, UN AÑO EN EL QUE HEMOS APROBADO NUEVAS TARIFAS PARA EL PERIODO 2018/19 Y AVANZADO SUSTANCIALMENTE EN LA TRAMITACIÓN DEL PRIMER PROYECTO DE ESTATUTOS. DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SERVICIOS, HEMOS COMPLETADO CON ÉXITO EL PROYECTO DE RENOVACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO INICIALMENTE PREVISTO, E INICIADO PROYECTOS IMPORTANTES COMO EL NUEVO ACUERDO MARCO DE TELECOMUNICACIONES O EL ACUERDO MARCO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES SOFTWARE QUE SUPONDRÁN SIGNIFICATIVOS AVANCES EN TI. TAMBIÉN LA ENTIDAD HA SIDO RECONOCIDA POR SU GESTIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONVIRTIÉNDONOS EN LA PRIMERA ENTIDAD PÚBLICA AUTONÓMICA DE ÁMBITO TECNOLÓGICO EN ESTAR CERTIFICADA EN EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.

POR SUPUESTO, SIN CEDER EN NUESTRA DETERMINACIÓN Y COMPROMISO EN LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS EN EL QUE LOS ÉXITOS SIRVEN PARA COGER IMPULSO Y CONTINUAR MEJORANDO.

The image features a hand pointing upwards with the index finger. Above the finger is a white icon of a person inside a circle, which is further enclosed by a larger, fainter circle. The background is a solid orange color. On the left side, there are several light-colored circles and lines, suggesting a network or organizational structure. A semi-transparent blue rectangle is positioned in the lower half of the image, containing the text 'PERFIL ORGANIZATIVO' in white, bold, uppercase letters.

PERFIL ORGANIZATIVO

Alcance de la memoria

Esta memoria contiene el informe anual de actividades, el informe de gobierno corporativo y la memoria de sostenibilidad de la entidad, para dar cumplimiento a los requerimientos para mantener el sello RSA de entidad socialmente responsable.

Al final de la memoria se incluye la tabla de cruce de contenidos que establece la Guía GRI (Global Reporting Initiative). En dicha tabla se hace referencia a la ubicación en la memoria de Aragonese de Servicios Telemáticos de cada uno de los indicadores GRI, informando sobre los mismos o en su defecto explicando su no inclusión.

Para cualquier consulta, duda o sugerencia relacionada con esta memoria podrá contactar a través de la dirección de correo ast@aragon.es

Datos de la entidad

Razón social	Entidad Pública Aragonese de Servicios Telemáticos
Dirección	Avenida de Ranillas 3A.Planta 3ª oficina J 50018 Zaragoza
Dirección web	ast.aragon.es
Datos de contacto	976 714495
CIF	Q-5000455-E
Fecha de adhesión al programa RSA	1 de septiembre de 2017
Ciclo de presentación de la memoria de actividad/RSA	Anual

La entidad se distribuye en 5 sedes

ZARAGOZA		HUESCA	TERUEL	PARQUE TECNOLÓGICO WALQA
Avda. Ranillas 3A. Planta 3ª ofc. J 50018 Zaragoza Tel: 976 714 495	Edificio Pignatelli Paseo Mª Agustín, 36 50004 Zaragoza	Plaza de Cervantes, 1 22003 Huesca Tel: 974 293 132	San Francisco, 1 44001 Teruel Tel: 978 641 626	Edificio AST Ctra. de Zaragoza, N330 A Km.567 22197 Cuarte, Huesca Tel: 974 293 456



A 31 de diciembre de 2018 la entidad contaba con 73 trabajadores con la siguiente distribución según la relación laboral:

TIPO DE RELACIÓN	Número de trabajadores
Alta Dirección	1
Funcionarios adscritos	10
Laborales adscritos	1
Contratado laboral propio	42
Personal Indefinido no fijo (personal de la mercantil Aragón Telecom integrado en 2013)	10
Personal Interino	4
Contratos obra/servicio	5

A collage of office-related items including a laptop keyboard, a pair of glasses, a coffee cup, and various icons like a trash can, a person, a server rack, and a smartphone, all set against a light background with cloud-like shapes.

Principales servicios

SOMOS EL PROVEEDOR PRINCIPAL DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LOS DEPARTAMENTOS Y ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN, CONTRIBUYENDO DE ESTA FORMA A LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, AL DESARROLLO Y POSICIONAMIENTO COMPETITIVO DEL TERRITORIO, A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE LOS CIUDADANOS, AL FOMENTO DEL EMPLEO Y A LA ATRACCIÓN DE EMPRESAS



Nuestra misión es proporcionar servicios y soluciones de alto valor relativas a las Tecnologías y Servicios de la Información y Comunicaciones (TIC), en condiciones óptimas de plazo, coste y calidad, que satisfagan plenamente las necesidades de la Administración

Aragonesa de Servicios Telemáticos es también el operador de telecomunicaciones público para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y como tal está registrado y habilitado para la prestación de servicios a entidades privadas por la CNMC.

Para AST la gestión eficiente de los recursos es un objetivo prioritario, también lo es nuestro compromiso constante con la orientación al servicio y con la innovación.

Toda la actividad de la entidad gira en torno a nuestro catálogo de servicios, que desde principios de 2017 está publicado en la página web.

El catálogo de servicios prestados se estructura en seis grandes grupos:

- **Puesto de usuario**
- **Aplicaciones**
- **Alojamiento de aplicaciones en Centros de Proceso de Datos (CPD)**
- **Servicios comunes**
- **Conectividad y servicios de operador**
- **Servicios de valor añadido**

Puesto de trabajo

El servicio puesto de usuario pone a disposición de los empleados del Gobierno de Aragón una serie de herramientas y servicios adaptados al perfil tecnológico y necesidades del puesto que ocupan:

- **Equipamiento informático.** En función de las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado se pone a disposición de éste un equipamiento acorde a las necesidades tecnológicas del puesto.

- **Atención continuada.** Asegura la continuidad operativa del puesto de trabajo a través de un soporte multicanal que puede ser telefónico, remoto o presencial en función de la necesidad en cada momento, además del canal de autoservicio
- **Correo, herramientas colaborativas y almacenamiento.** Una suite de herramientas que facilitan la comunicación y la colaboración en proyectos multidisciplinares, permitiendo compartir y trabajar sobre los mismos documentos, comunicación entre miembros de un mismo equipo de trabajo, almacenamiento de información personal, de grupos de trabajo, etc.
- **Movilidad.** El equipamiento informático y los servicios necesarios para desempeñar las funciones propias del puesto de trabajo, se trasladan a dispositivos móviles si ello es necesario para no depender de la ubicación física a la hora de desempeñar las tareas relacionadas con el puesto.
- **Protección del puesto de trabajo.** En el puesto de trabajo están incluidas de forma transparente al usuario todas las políticas y herramientas que AST ha definido e implementado para que la seguridad no sea un problema en la actividad diaria de los empleados del Gobierno de Aragón
- **Ofimática y aplicaciones adicionales.** Cada puesto de trabajo lleva incluidas las herramientas necesarias para el correcto desempeño de las funciones de cada uno de los empleados. Si se requiere alguna aplicación adicional, puede solicitarse a través de este servicio

Aplicaciones

Servicio integral que engloba las diferentes etapas del ciclo de vida de una aplicación informática: desde la identificación de las necesidades, hasta su puesta en funcionamiento y mantenimiento posterior.

- Con el servicio **de desarrollo de aplicaciones** ponemos a disposición de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno de Aragón nuevos sistemas de información adaptados a sus necesidades. En función de éstas y de la tecnología y arquitectura más adecuada se opta por el desarrollo de nuevos sistemas o por la adaptación, mejora o ampliación de sistemas ya existentes

- Finalmente, y a través del servicio de **mantenimiento y soporte**, cerramos el ciclo dando un tratamiento personal y especializado a cada aplicación, garantizando la continuidad y evolución de la misma y manteniendo los niveles de rendimiento y disponibilidad adecuados según las necesidades del departamento u organismo que los solicita.

Alojamiento de aplicaciones en Centros de Proceso de Datos (CPD)

Disponemos de la infraestructura necesaria para alojar, gestionar el funcionamiento y publicar las aplicaciones y servicios IT. Para ello se cuenta con una nube privada formada por dos Centros de Proceso de Datos (CPD), situados en el parque tecnológico Walqa y en el edificio Pignatelli de Zaragoza.

Gracias al moderno diseño de ambos CPD y al uso de eficientes y novedosas tecnologías de computación, almacenamiento, virtualización, comunicaciones y consolidación de infraestructura, podemos garantizar unos altos niveles de continuidad y disponibilidad de la información crítica y de los servicios que se prestan.

Ofrecemos distintas modalidades de alojamiento:

- **Alojamiento compartido.** Utiliza nuestra infraestructura estandarizada para ejecutar a menor coste servicios TI: servidores, sistemas de almacenamiento, sistemas operativos, bases de datos, plataformas tecnológicas (J2EE, .Net, Lamp, Lotus, etc), monitorización, elementos de seguridad, etc.
- **Alojamiento dedicado.** Para aquellos casos que por necesidades específicas se requiere, ofrecemos alojamiento y soporte en otras tecnologías no estandarizadas o que requieren infraestructura dedicada.
- **Housing.** Si ya se dispone de parte de los recursos que ofrecemos en cualquiera de las modalidades de alojamiento indicadas anteriormente pero no se dispone de espacio o infraestructura donde ubicar el servicio, ofrecemos:
 - **Housing físico.** Si sólo se requiere de espacio físico de CPD con conexión a la red del Gobierno de Aragón.
 - **Housing virtual.** Si se requiere de una máquina virtual en la que instalar el servicio y el software base necesario.

Servicios comunes

Servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes, departamentos y organismos autónomos del Gobierno de Aragón para que sean utilizados directamente, o como herramientas complementarias a las suyas en su operativa diaria.

- **Gestión documental.** Servicio que facilita la gestión del ciclo de vida de los documentos corporativos del Gobierno de Aragón, incluyendo el archivado, recuperación, auditoría, gestión de metadatos, etc.
- **Firma electrónica.** Servicio de validación y firma orientada a prestar, de una manera centralizada, todas las tareas relacionadas con firma electrónica avanzada.
- **Pasarela de pagos.** Servicio orientado a homogeneizar la comunicación con las entidades financieras colaboradoras en un único punto, así como facilitar de una manera centralizada todas las tareas relacionadas con pago telemático.
- **Business Intelligence.** Permite modelizar los datos generados por las aplicaciones de negocio de una forma fácil y orientada al usuario. Estos datos, una vez analizados, pasan a convertirse en información útil que facilita la extracción de conclusiones, y redunda en una mejor comprensión del funcionamiento actual y en una predicción a futuro de la actividad.
- **Infraestructura de datos espaciales.** Servicio orientado a cubrir las necesidades específicas del tratamiento de información geográfica, como son la integración, almacenamiento, edición, análisis, compartición y publicación de información geográficamente referenciada.
- **Formación online.** Permite la creación, publicación, administración y almacenamiento de recursos educativos y cursos a realizar en formato online, también conocido como eLearning.
- **Servicio de encuestas.** Permite el diseño y creación de encuestas, su publicación y envío al público al que se quieran dirigir, y el posterior análisis de resultados de las mismas.
- **Servicio de envío de SMS.** Facilita el envío de mensajes cortos a móviles por parte tanto de usuarios finales como de aplicaciones, proporcionando en ambos casos interfaces sencillas que aíslan de la complejidad de la comunicación con los servicios del operador de telecomunicaciones.

Conectividad y servicios de operador

Disponemos y gestionamos una amplia red de telecomunicaciones que conecta todos los edificios corporativos y que es utilizada principalmente como infraestructura base de los servicios de comunicaciones de voz y datos del Gobierno de Aragón y sus organismos dependientes.

Algunos de los servicios que se sustentan en la **red corporativa** son:

- **Acceso a servicios corporativos.** A través de esta red se accede a los servicios de almacenamiento, portal del empleado, aplicaciones corporativas, Internet, etc.
- **Acceso a la red SARA.** Servicio de conectividad que permite el acceso a la red de comunicaciones de las administraciones públicas españolas y europeas.
- **VPN.** Servicio para proporcionar acceso remoto desde redes externas al Gobierno de Aragón a servicios ofrecidos únicamente desde la red de datos interna.
- **Telefonía.** Permite la comunicación telefónica de los usuarios del Gobierno de Aragón entre sí o con otros usuarios externos al propio Gobierno utilizando tecnologías como la telefonía **IP**.
- **Videoconferencia.** Permite mantener comunicación bidireccional de audio y video entre sedes interconectadas por la red corporativa, posibilitando reuniones sin necesidad de desplazamiento entre edificios.

Como operador de telecomunicaciones aprobado por la CNMC, ofrecemos servicios de:

- **Conectividad por fibra óptica.** Utilizamos enlaces de fibra óptica propia para cubrir necesidades específicas de conexión entre edificios y localidades.
- **Cubicación.** Servicio a través del cual se ofrece el uso de emplazamientos de telecomunicaciones distribuidos en todo el territorio aragonés, y que se encuentran disponibles para operadores, radiodifusores, empresas privadas y administraciones públicas.

- **Difusión de señal de radio y televisión.** Por encargo de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV), nos responsabilizamos de la distribución de la señal de la radio y televisión autonómica - Aragón Radio y Aragón TV - a lo largo de todo el territorio de la comunidad autónoma.
- **Radiocomunicaciones móviles.** Se ofrece la creación de redes privadas para dotar de comunicaciones móviles a colectivos como puedan ser las brigadas de extinción de incendios, protección civil, seguridad, etc.

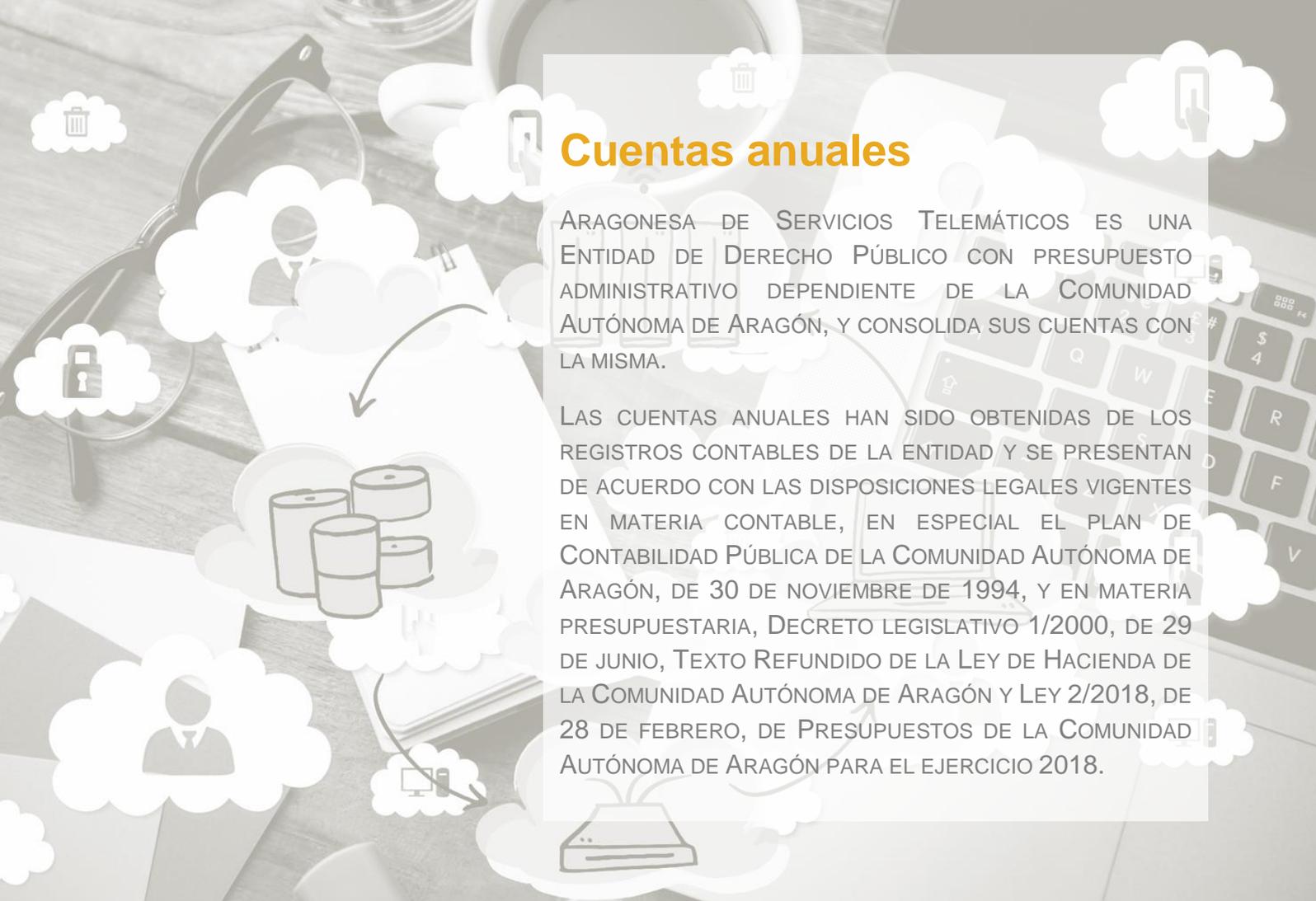
Servicios de valor añadido

Ofrecemos a nuestros clientes otro tipo de servicios que, si bien no son imprescindibles para la implementación de sus procesos de negocio, pueden facilitar, complementar o simplemente mejorar la calidad de su resultado.

Entre estos servicios que aportan un valor adicional y diferencial a la operativa diaria, están:

- **Gestión de proyectos TI.** Ponemos a disposición de nuestros clientes el equipo humano y las herramientas necesarias para dirigir proyectos relacionados con las tecnologías de la información, participando en las fases en las que sea necesario, desde la consultoría inicial hasta la puesta en producción.
- **Estadísticas.** Permite determinar el comportamiento y uso de los sistemas, para facilitar la toma de decisiones acerca de su viabilidad técnica, económica, dimensionamiento de recursos, etc.
- **Pruebas de resistencia y calidad del software.** Servicio orientado al proceso de desarrollo de software que ayuda a conocer la calidad, fiabilidad, rendimiento esperado y resistencia ante peticiones masivas de uso.
- **Seguridad.** Ofrecemos nuestro conocimiento y experiencia en la definición e implantación de proyectos relacionados con la seguridad en el ámbito de las Administraciones Públicas y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- **Videostreaming.** Retransmisión en directo y a través de Internet de eventos y acontecimientos de los departamentos del Gobierno de Aragón.

- **Gestión de certificados digitales.** Gestión, custodia y control de la caducidad de los certificados de servidor utilizados para securizar servicios electrónicos.
- **Transferencia de ficheros (SFTP).** Servicio que facilita la transferencia segura de cualquier tipo de fichero entre usuarios, ya sea entre usuarios de la propia administración pública, o entre éstos y personal externo a la administración.



Cuentas anuales

ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS ES UNA ENTIDAD DE DERECHO PÚBLICO CON PRESUPUESTO ADMINISTRATIVO DEPENDIENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN, Y CONSOLIDA SUS CUENTAS CON LA MISMA.

LAS CUENTAS ANUALES HAN SIDO OBTENIDAS DE LOS REGISTROS CONTABLES DE LA ENTIDAD Y SE PRESENTAN DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES EN MATERIA CONTABLE, EN ESPECIAL EL PLAN DE CONTABILIDAD PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN, DE 30 DE NOVIEMBRE DE 1994, Y EN MATERIA PRESUPUESTARIA, DECRETO LEGISLATIVO 1/2000, DE 29 DE JUNIO, TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE HACIENDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN Y LEY 2/2018, DE 28 DE FEBRERO, DE PRESUPUESTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN PARA EL EJERCICIO 2018.



AST es una Entidad de Derecho Público con presupuesto administrativo dependiente de la Comunidad Autónoma de Aragón, y consolida sus cuentas con la misma

A continuación, se exponen sus cifras más representativas:

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS. RESUMEN GENERAL POR CAPÍTULO.AST

CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	CRED. INICIAL	MODIF. CREDITO	CDTO. DEFINITIVO	BLOQUEO	RESERVADO	AUTORIZADO	COMPROMETIDO	OBLIGADO	%OR/CD	PAGADO
TOTAL	9.962.559,30	18.099.218,44	28.061.777,74	0,00	20.284.577,97	26.810.535,43	26.653.127,75	25.244.351,58	89,96	21.925.626,96
1 Gastos de Personal	3.383.015,30	512.857,68	3.895.872,98	0,00	118.609,98	3.543.803,78	3.543.803,78	3.543.803,78	90,96	3.479.421,23
2 Gtos.Bienes Corr. y Serv.	2.198.076,00	17.586.360,76	19.784.436,76	0,00	16.372.255,70	19.187.683,25	19.030.275,57	17.661.232,59	89,27	14.908.559,67
6 Inversiones Reales	4.200.000,00	0,00	4.200.000,00	0,00	3.793.712,29	3.897.580,62	3.897.580,62	3.857.847,43	91,85	3.356.178,28
9 Pasivos Financieros	181.468,00	0,00	181.468,00	0,00	0,00	181.467,78	181.467,78	181.467,78	99,99%	181.467,78

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS. RESUMEN GENERAL POR CAPÍTULO. AST

CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	INICIALES	MODIFICACION	DEFINITIVAS	RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	DERECHOS CANCELADOS	PDTES. COBRO A 31-DIC
**	TOTAL	9.962.559,30	18.099.218,44	28.061.777,74	26.373.238,14	13.830.044,23	0,00	12.543.193,91
^	TOTAL INGRESOS CORRIENTES	5.581.091,30	18.099.218,44	23.680.309,74	23.879.505,73	13.617.779,83	0,00	10.261.725,90
3	Tasas y otros ingresos	0	2.599.211,07	2.599.211,07	2.669.869,25	2.310.486,34	0,00	359.382,91
4	Transferencias Corrientes	5.581.091,30	15.500.007,37	21.081.098,67	21.209.636,48	11.307.293,49	0,00	9.902.342,99
^	TOTAL INGRESOS DE CAPITAL	4.381.468,00	0,00	4.381.468,00	2.493.732,41	212.264,40	0,00	2.281.468,01
7	Transferencias de Capital	4.381.468,00	0,00	4.381.468,00	2.493.732,41	212.264,40	0,00	2.281.468,01

RESULTADO PRESUPUESTARIO. AST

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS (I)	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS (II)	IMPORTE (I-II)
1.(+) Operaciones no financieras	26.373.238,14	25.062.883,80	1.310.354,34
2.(+) Operaciones con Activos Financieros	0,00	0,00	0,00
3.(+) Operaciones Comerciales (*)	0,00	0,00	0,00
I.- RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (1 + 2)	26.373.238,14	25.062.883,80	1.310.354,34
II.- VARIACIÓN NETA DE PASIVOS FINANCIEROS	0,00	181.467,78	181.467,78-
III.- SALDO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I + II)			1.128.886,56
4.(+) Créditos gastados financiados con remanentes de tesorería no afectado			0,00
5.(-) Desviaciones de financiación positivas por recursos del ejercicio en gastos con financiación afectada			-212.264,40
6.(+) Desviaciones de financiación negativas en gastos con financiación afectada			1.443.916,13
IV.- SUPERÁVIT DE FINANCIACIÓN DEL EJERCICIO (III + 4 - 5 + 6)			2.360.538,29

(*) SOLO PARA ENTES QUE REALICEN OPERACIONES DE CARACTER INDUSTRIAL Y COMERCIAL

Programa de inversiones



AST participa en el Programa Operativo FEDER ARAGÓN 2014 - 2020 con operaciones que se encuadran dentro de la actuación **Servicios de Administración Electrónica**.

Aragonesa de Servicios Telemáticos, como prestador de servicios TIC para el Gobierno de Aragón, abordará en este periodo temporal proyectos susceptibles de cofinanciación por este programa. Estos proyectos se encuadran dentro del **objetivo temático 2 de mejora del uso y de la calidad de las TIC** y el acceso a las mismas.

Los proyectos incluidos en este objetivo pretenden mejorar la situación de infradotación de infraestructuras de banda ancha de alta velocidad y la brecha digital entre el ámbito rural y el urbano. Esta situación se produce, fundamentalmente, por las dificultades para el despliegue de servicios de telecomunicaciones debido a la complicada orografía del territorio y a su baja densidad de población.

Se añaden otros elementos adicionales como son el retraso en la inclusión digital y el uso de los servicios de la administración electrónica, y la necesidad de apoyar la presencia de un tejido productivo TIC emergente y la escasez de formación TIC en las empresas.

De acuerdo con ello, se ha desarrollado una programación en torno a dos elementos básicos:

- la mejora de la accesibilidad a redes de alta velocidad e impulso de la e-administración
- el aprendizaje electrónico

Las operaciones que actualmente tiene AST aprobadas dentro de la actuación Servicios de administración electrónica son:

- **AST01UNIFICACIÓNCPD** - Consolidación y unificación CPD's del Gobierno de Aragón
- **AST02PLATAFORMASAE** - Soporte y actualización de plataformas para la administración electrónica
- **AST03EQUIPAMIENTOELECVAR** - Suministro equipamiento electrónica y varios
- **AST04SEGURIDADCALIDAD** - Seguridad y calidad para los servicios de administración electrónica

En el ejercicio actual se han gestionado un total de 10 proyectos cofinanciados dentro de estas operaciones que han supuesto un total de 3.624.824,70 euros.

El conjunto de proyectos contenidos, dentro del capítulo 6, en el programa de actuaciones, inversiones y financiación del presupuesto para 2018 de esta Entidad, a 31 de diciembre de 2018 presenta las siguientes magnitudes:

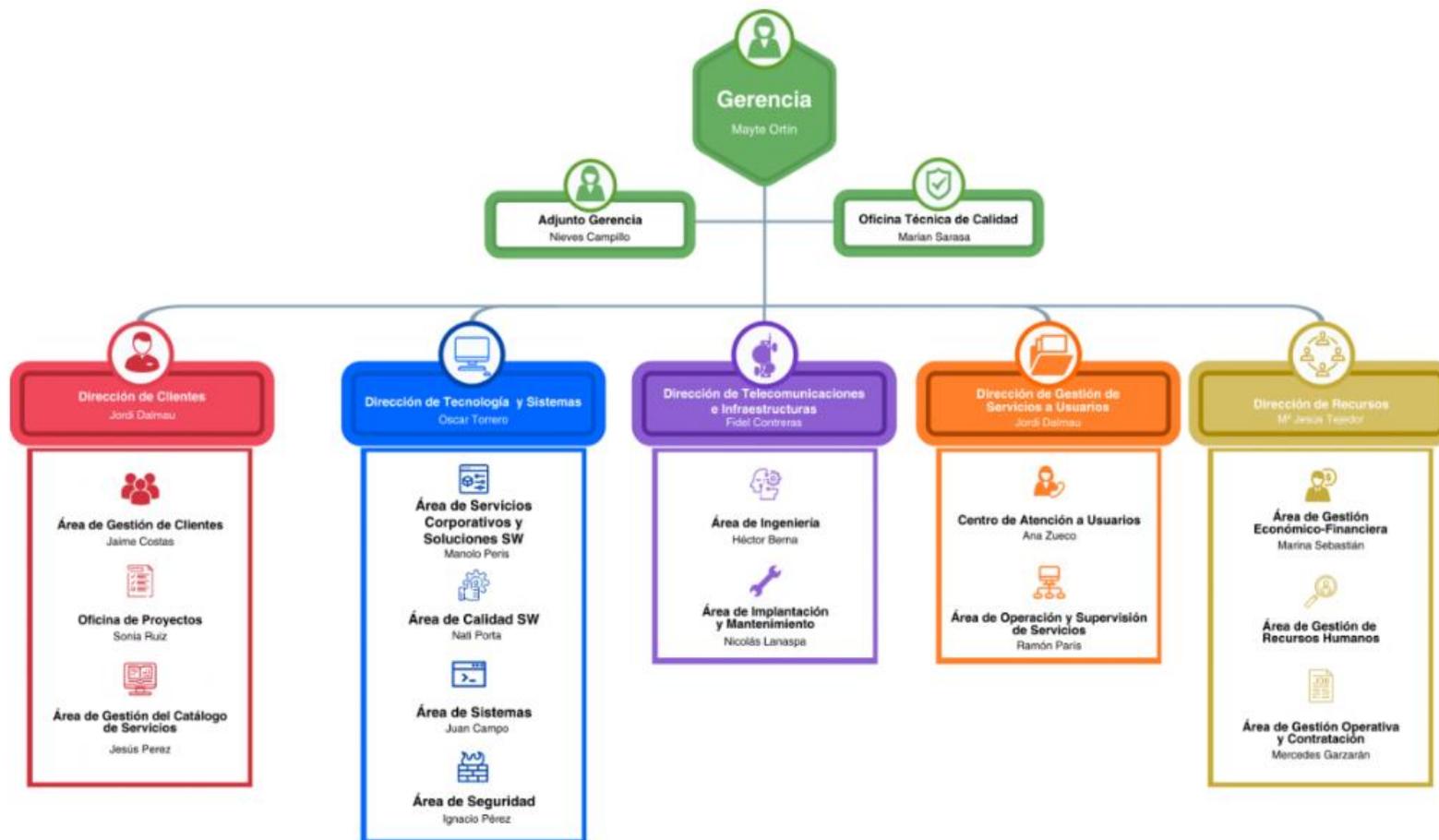
Presupuesto inicial	4.200.000,00 €
Modificaciones	0,00 €
Crédito definitivo	4.200.000,00 €
Gastos comprometidos	3.897.580,62 €
Obligaciones reconocidas netas	3.857,847,43 €
Pagos	3.356.178,28 €
Pendiente de ordenar el pago	501.669,15 €

Estado de ejecución del programa de actuaciones, inversiones y financiación (PAIF)

Estructura operativa

PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS Y LAS FUNCIONES ATRIBUIDAS, LA ENTIDAD SE ORGANIZA EN CINCO ÁREAS FUNCIONALES Y DOS UNIDADES TERRITORIALES QUE CUBREN LA DIVERSIDAD DE SERVICIOS, SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES, DESDE EL PUNTO DE VISTA TÉCNICO, OPERATIVO, TERRITORIAL Y DE NEGOCIO, SEGÚN EL SIGUIENTE ORGANIGRAMA.







Magnitudes principales

La entidad gestiona su presupuesto siguiendo los principios de transparencia y buen gobierno, buscando la eficiencia de sus recursos y conforme a la legislación vigente en materia de contratación, siguiendo los procedimientos fijados por el Gobierno de Aragón.

A lo largo del ejercicio 2018 se han tramitado:

- Contratos procedimiento abierto: 25
- Contratos procedimiento de negociado: 1
- Contratos derivados de acuerdo marco: 56
- Contratos menores: 42 menores, 17 licitados por procedimiento de libre concurrencia
- Pedidos: 161

(listado detallado en Anexo II)

En su actividad corriente la entidad mantiene y evoluciona para el Gobierno de Aragón las infraestructuras necesarias para dar respuesta a sus necesidades de comunicaciones y de procesamiento de la información (CPD's), los elementos hardware y software necesarios para soportar los datos, las aplicaciones y los servicios (almacenar, tratar y ejecutar), las plataformas corporativas y los equipos de usuario final y las licencias necesarias para su uso (sistema operativo, microinformática, correo electrónico, protección del puesto de trabajo,...). Todos estos elementos constituyen los sistemas corporativos que la entidad gestiona en cumplimiento de las funciones atribuidas por Ley. La entidad realiza además proyectos de evolución y de ampliación en los ámbitos citados.

Las magnitudes más relevantes que dibujan la actividad de la entidad son las siguientes:

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	
Usuarios atendidos	56.568
Salud	18.295
Administración General	9.996
Justicia	2.127
Educación	26.150
Peticiones recibidas	240.686
vía llamada telefónica	146.000
vía correo electrónico	74.515
vía Web	19.806
vía buzón de voz	365
Tipo de actuación requerida	240.686
Puesto de usuario	163.949
Sistemas informáticos	33.232
Telecomunicaciones	15.644
Servicios y aplicaciones	24.195
Otros	3.666

TELECOMUNICACIONES	
Elementos gestionados	
Ubicaciones interconectadas	1.421
Centros con servicio de telefonía (centralita) (*)	367
Extensiones gestionadas	22.306
Líneas de terminal móvil	4.747
Circuitos de interconexión	4.188
Centros de telecomunicaciones	133

SISTEMAS INFORMÁTICOS	
Elementos gestionados	
Centros de proceso de datos	2
Servidores físicos	319
Servidores virtuales	2.088
Almacenamiento	1,5 Petabytes
Esquemas de base de datos	370
Políticas de backup	1.050

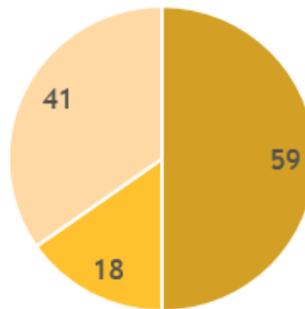
SERVICIOS Y APLICACIONES	
Actuaciones de mantenimiento	220
Horas en trabajos de mantenimiento	66.235
Actuaciones de despliegue	5.770
Servicios comunes soportados	35
Aplicaciones instaladas en servidores de aplicaciones	3.900
Servicios autónomos desplegados	400
Pruebas de carga realizadas (JMeter)	219
Análisis de calidad con SONAR	183

En el ejercicio 2018 la entidad ha abordado un total de 374 proyectos nuevos (se ha intervenido en 537 proyectos, teniendo en cuenta los que estaban en curso que comenzaron en años anteriores), bien como resultado de solicitudes de clientes, bien generados por la propia entidad a fin de adecuar los sistemas corporativos necesarios para prestar los servicios globales a la Administración de la Comunidad Autónoma.

Tipo de proyecto	Proyectos creados 2018
AMA - Aplicación, mantenimiento	163
AND - Aplicación, nuevo desarrollo	12
ATM - Aplicación, Transformación y modernización	1
CEX - Cableado externo	15
CIN - Cableado interno	14
CLT - Colaboración técnica / asesoría	2
CON - Consolidación	1
EST - Estudio / Consultoría	7
HAR - Hardware y servicio	9
HOS - Hosting	64
HOU - Housing	5
ITC - Infraestructuras Telecomunicaciones	9
PTD - Puesto de trabajo	26
RAD - Radio	5
RED - Red / integración	6
SEG - Seguridad / VPN L2L	2
TDT - Proyectos relacionados con la Televisión Digital Terrestre	17
TEL - Telefonía	1
UPG - Upgrade producto	10
VID - Videoconferencia	3
WIF - Wifi	2
Total general	374

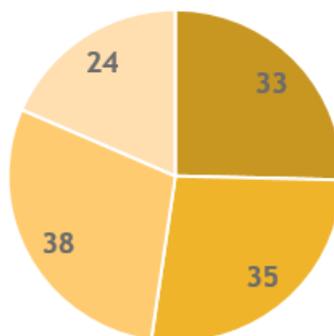
De los 537 proyectos sobre los que se ha trabajado durante el año 2018, se han completado/cerrado en el mismo año un total de 289 (160 proyectos internos y 129 de clientes), quedando por completar 248. De estos 248 no cerrados, 130 corresponden a proyectos generados por la propia entidad y 118 a Departamentos del Gobierno de Aragón y clientes externos. Dentro de estos 118 proyectos hay 59 plurianuales y 18 pausados a petición del cliente. Dentro de los proyectos internos no cerrados, 35 son plurianuales, 38 están pausados por razones del servicio y 33 corresponden a proyectos derivados del servicio de gestión de CPD's para el SALUD.

Proyectos para cliente no cerrados 2018



■ Proyectos plurianuales ■ Proyectos pausados ■ Otros casos

Proyectos internos no cerrados 2018



■ Lote CPD Salud ■ Proyectos plurianuales ■ Proyectos pausados ■ Otros casos

Pertenencia a asociaciones

Desde el año 2011 Aragonesa de Servicios Telemáticos forma parte de UNIRED, asociación sin ánimo de lucro que integra a operadores de redes portadoras de difusión de la señal audiovisual y gestores de infraestructuras de telecomunicaciones, la mayoría entidades públicas.

UNIRED representa, gestiona y defiende los intereses comunes de sus miembros como operadores de infraestructuras para el transporte y la difusión de señales de televisión y radio y cualesquiera otros servicios de comunicaciones electrónicas en el respecto de la legalidad y en particular de las normas de Derecho de la competencia.



Grupos de interés

Los grupos de interés de la entidad son: nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros proveedores, otras administraciones públicas, asociaciones TIC y la sociedad en general.



The image features a hand pointing upwards at a glowing person icon on a screen. The background is a warm orange gradient. A blue semi-transparent rectangle is overlaid on the lower half of the image, containing the title text in white. The overall composition is clean and modern, with abstract geometric shapes like lines and circles in the background.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Aragonesa de Servicios Telemáticos es una entidad de derecho público del Gobierno de Aragón, creada por Ley 7/2001, como medio propio instrumental para la provisión de servicios y soluciones de alto valor en el ámbito de las tecnologías y servicios de la información y telecomunicaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y a los organismos públicos de ella dependientes.

AST es también el operador de telecomunicaciones público para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y está registrado y habilitado para la prestación de servicios a entidades privadas por la CNMC.

Los objetivos y funciones de la entidad vienen definidas en su Ley de creación.

Siguiendo las directrices estratégicas definidas por el Gobierno de Aragón, y considerando el elevado valor estratégico de los sistemas y servicios informáticos y de telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del territorio, la actividad de AST se dirige a la consecución de los siguientes objetivos:

La gestión eficiente de los servicios públicos y la reducción del gasto, mejorando la eficiencia de los servicios TIC de nuestra Administración y apoyando la transformación digital de la Administración de la Comunidad Autónoma, coordinándose y cooperando con el resto de las administraciones del territorio.

La cohesión, el desarrollo y el posicionamiento competitivo del territorio y la garantía de igualdad de oportunidades de los ciudadanos, extendiendo infraestructuras y servicios estructurales que aporten ventajas competitivas, extendiendo al territorio la igualdad de condiciones en el acceso a los servicios públicos e incentivando y dinamizando la actividad empresarial.

Las principales líneas de actuación de la entidad para conseguir estos objetivos son:

Gestión eficiente de los servicios públicos:

- Buscar la simplificación, la eficiencia y el máximo aprovechamiento del capital humano, los sistemas y los servicios.
- Aplicar el concepto de unicidad tecnológica, entendido éste como la aplicación de una solución única y coherente para todas aquellas necesidades comunes de los departamentos del Gobierno de Aragón, favoreciendo de esta manera la calidad de los servicios, la optimización de la inversión y la reducción y control de los costes de explotación

- Apoyar la transformación digital de la Administración para extender los servicios de Administración Electrónica, y facilitar la relación de nuestra Administración con ciudadanos, profesionales y empresas.
- Impulsar los servicios de movilidad y trabajo colaborativo en el seno de la Administración Autonómica.
- Potenciar el concepto de Red Unificada de Comunicaciones Institucionales, como infraestructura para la interconexión de las AA.PP. de la Comunidad Autónoma y como instrumento de colaboración entre instituciones, con el fin de mejorar las condiciones de prestación de los servicios públicos.
- Favorecer aquellos acuerdos entre las AA.PP. del territorio que contribuyan al reaprovechamiento de los servicios tecnológicos que les son comunes, para garantizar la interoperabilidad y conseguir una Administración unificada ante el ciudadano.

Territorio e igualdad de oportunidades

- Favorecer la extensión de las redes y la prestación de servicios de telecomunicación en el territorio, aplicando criterios de economías de escala y minimizando los impactos medioambientales.
- Extender en su totalidad la red de infraestructuras multiservicio para facilitar el despliegue equilibrado de los servicios de telecomunicaciones vía radio en todo el territorio.
- Impulsar la red de radiocomunicaciones para servicios de seguridad y emergencia (sanidad, extinción de incendios, seguridad, protección civil, conservación de carreteras, etc.), como instrumento necesario para mejorar la actuación de los grupos operativos, el despliegue de los cuerpos de seguridad y garantizar las condiciones adecuadas de protección en entornos urbanos y rurales.
- Impulsar el despliegue territorial de las redes de banda ancha a todos los núcleos de población.



Órganos de Gobierno y Dirección

EL CONSEJO DE DIRECCIÓN, ES EL ÓRGANO COLEGIADO DE DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA ENTIDAD.



Está compuesto por el Presidente, dos Vicepresidentes y los siguientes miembros:

- a) El Secretario General Técnico del departamento de adscripción de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.
- b) El Director Gerente.
- c) El Director General competente en materia de nuevas tecnologías.
- d) Un vocal en representación de cada uno de los departamentos que integran la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a excepción del departamento de adscripción.
- e) Un vocal en representación del Servicio Aragonés de Salud.

La Presidencia corresponde al Consejero titular del departamento de adscripción de la entidad.

La Vicepresidencia Primera del Consejo de Dirección corresponde al Director General competente en materia de nuevas tecnologías y la Vicepresidencia Segunda, al representante del departamento responsable de economía.

Todos los miembros del Consejo de Dirección y sus suplentes son nombrados mediante decreto del Gobierno de Aragón, a propuesta del Consejero del departamento de adscripción de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.

La dirección, gestión y control inmediato de las actividades de la entidad, así como de sus recursos humanos, económicos y materiales, corresponden al Director Gerente.

En este momento el Consejo de Dirección está compuesto por:

PRESIDENTA: Dña. Pilar Alegría Contente, Consejera de Innovación, Investigación y Universidad

VICEPRESIDENTE PRIMERO: D. Fernando García Mongay, Director General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información

VICEPRESIDENTE SEGUNDO: D. Jesús Sánchez Farraces, Director General de Industria, Pequeña y Mediana Empresa, Comercio y Artesanía

Miembros en razón del cargo:

D. Fernando Ángel Beltrán Vázquez, Secretario General Técnico de Innovación, Investigación y Universidad

Dña. Mayte Ortín Puértolas, Directora Gerente de Aragonese de Servicios Telemáticos

VOCALES (un representante por cada departamento y un representante del Servicio Aragonés de Salud)

D. José Luis Pinedo Guillén, Secretario General Técnico de Presidencia

D. Miguel Ángel Bernal Blay, Director General de Contratación, Patrimonio y Organización.

D. Felipe Faci Lázaro, Secretario General Técnico de Educación, Cultura y Deporte.

D. Daniel Lostao Sanjuan, Jefe de Gabinete de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda.

D. José Antonio Jiménez Jiménez, Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales.

D. José Luis Castellano Prats, Secretario General Técnico de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.

D. Félix María Gracia Romero, Secretario General Técnica de Sanidad.

D. Javier Marión Buen, Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud.

Nuestra misión y visión

Nuestra misión es proporcionar servicios y soluciones de alto valor relativas a las Tecnologías y Servicios de la Información y Comunicaciones, en condiciones óptimas de plazo, coste y calidad, que satisfagan plenamente las necesidades de la Administración de Aragón, siendo su verdadero socio tecnológico.

Queremos ser la entidad de referencia para la provisión de infraestructuras y servicios telemáticos a todos los departamentos y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, contribuyendo de esta forma a la mejora en la prestación de los servicios públicos, al desarrollo y posicionamiento competitivo del territorio, a la igualdad de oportunidades de los ciudadanos, al fomento del empleo TIC y a la atracción de empresas.



Cultura y valores

LA ACTIVIDAD DE AST SE BASA FUNDAMENTALMENTE EN PRINCIPIOS DE EFICIENCIA, ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y AL SERVICIO, Y LA GENERACIÓN DE VALOR.



Queremos prestar nuestros servicios:

- Proporcionando la mejor solución a las necesidades del Gobierno.
- Manteniendo el conocimiento y el control necesario sobre los servicios prestados, como garantía de autonomía en la gestión de los mismos.
- Favoreciendo el diálogo, la colaboración y la coordinación con todos los departamentos y organismos del Gobierno de Aragón.
- Buscando el máximo aprovechamiento de sinergias estructurales, sustentadas en la aplicación del concepto de unicidad tecnológica.

Nuestra actuación se sustenta en los siguientes valores:

- La profesionalidad y actitud de nuestro capital humano.
- El compromiso de cumplir nuestra misión.
- El trabajo en equipo y la colaboración activa para la consecución de nuestros objetivos comunes.
- La orientación al cliente, averiguando, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.
- La contribución de todos, realizando aportaciones generadoras de valor.
- La integridad y el espíritu de colaboración en todas nuestras actividades.
- La transmisión de credibilidad, capacidad, compromiso y coherencia en cada una de nuestras actuaciones.

Compromiso con la calidad y la seguridad



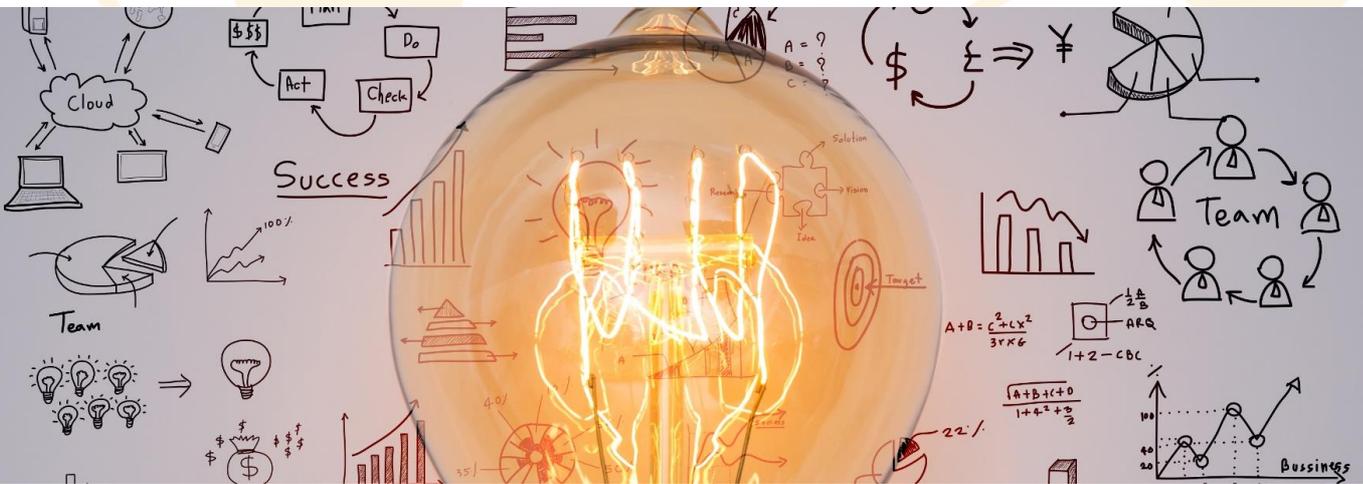
La entidad es consciente de que para conseguir sus objetivos necesita un sistema de gestión que facilite la mejora continua de los servicios que ofrece. Por ello ha adoptado para su gestión las principales metodologías reconocidas en el ámbito de las tecnologías de la información como expresión de su compromiso con la calidad. Para la gestión de los servicios se han implantado una serie de procesos alineados con las buenas prácticas ITIL y para la gestión de los proyectos la metodología está alineada con PMBOK. El seguimiento de estas metodologías nos permite mejorar continuamente el desempeño de nuestra organización y controlar y corregir los procesos críticos para la prestación de nuestros servicios.

La entidad entiende la seguridad como un proceso integral que abarca todos los aspectos de la entidad. Tomando como guía el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la entidad ha avanzado en la implantación de medidas que le permiten garantizar la seguridad de los servicios y sistemas del Gobierno de Aragón. En el ejercicio 2017 obtuvo la certificación de cumplimiento del ENS para su servicio de alojamiento de aplicaciones de Administración Electrónica, lo que permite ofrecer al Gobierno de Aragón, y por tanto a los aragoneses, la garantía de los servicios y la información gestionada, y seguir generando confianza en el uso de la Administración Electrónica para convertirla en una realidad que se extienda a todos los procesos de nuestra Administración.

Durante el ejercicio 2018 se han iniciado los trabajos de alineamiento de los procesos de la entidad a las normas ISO 9001 y 27001, con la intención de abordar la certificación en ambas normas.

En 2018 AST ha firmado con el Centro Criptológico Nacional (CCN) un convenio para impulsar aspectos de seguridad dentro del desarrollo de la Sociedad de la Información, mediante el intercambio de información, formación especializada y desarrollo de proyectos tecnológicos.

Plan estratégico 2017-2020

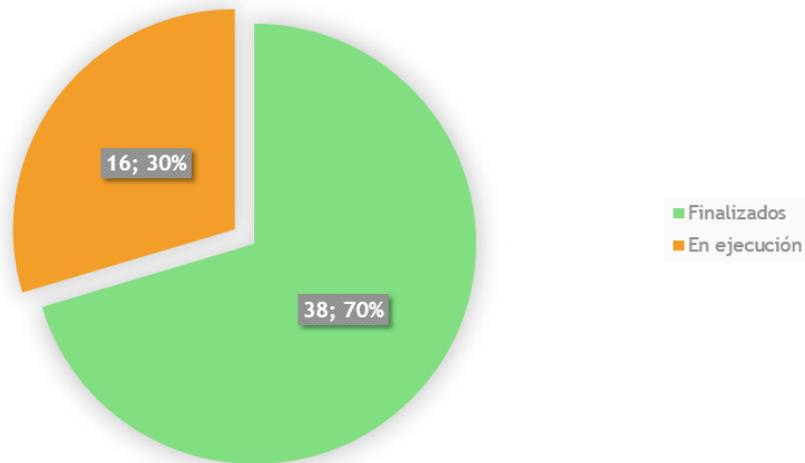


La entidad continúa ejecutando las acciones recogidas en el Plan estratégico 2017-2020, dentro de los cuatro ejes definidos:

- **La mejora de la experiencia y satisfacción de los clientes** (Eje clientes) para acercar a la entidad a la realidad de sus clientes, crear relaciones a largo plazo y mejorar la oferta de servicios.
- **El desarrollo del modelo de gestión de recursos humanos** (Eje personas) que favorezca el desarrollo personal y profesional de los trabajadores para contribuir así a alcanzar los objetivos de la entidad.
- **El compromiso con la excelencia** (Eje mejora continua) para reforzar la orientación hacia el cliente y la calidad de los servicios que ofrece la entidad.
- **La modernización y transformación de los servicios (Eje tecnología)** para posicionar a la entidad como medio estratégico TIC del Gobierno de Aragón.

Durante 2018 se ha seguido trabajando en los 54 quick wins definidos en el plan con el siguiente nivel de ejecución:

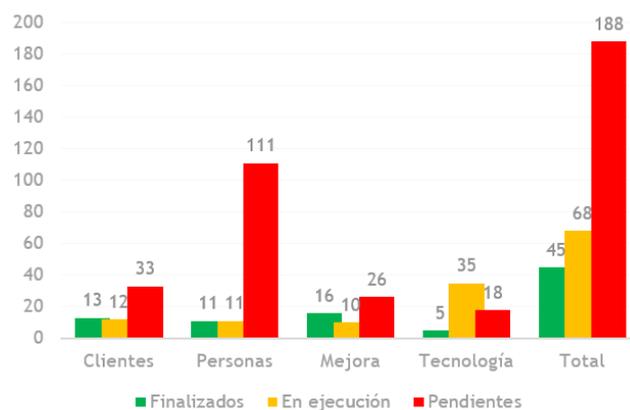
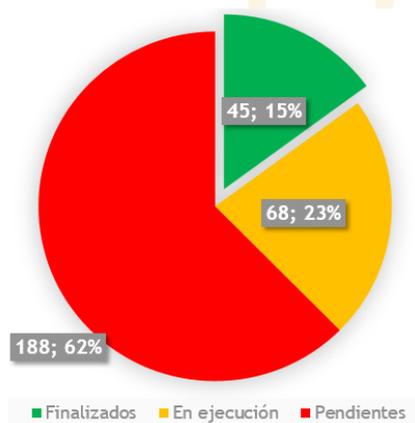
Plan estratégico (54 Quick Wins)



Cada eje, en función del cronograma establecido y de la naturaleza de cada acción, ha iniciado la ejecución de otros bloques de acciones.

Sobre el total de las acciones del plan esta es la situación al cierre de 2018:

Plan estratégico (301 acciones)





NUESTROS CLIENTES

A lo largo de 2018 se ha seguido trabajando y potenciando la línea estratégica que AST definió el año anterior y en la que el cliente pasa a ser uno de los ejes más importantes, situándose en el centro de la actividad de la entidad. Siguiendo con esta línea de trabajo, a lo largo del año se han realizado actividades específicas conjuntamente con ellos con el objetivo de poder conocer con detalle qué es lo que esperan de su medio tecnológico, y como debemos orientar nuestra actividad y nuestros servicios para satisfacer sus necesidades.

Durante este periodo se ha potenciado la comunicación de la entidad con sus clientes a través de las redes sociales y de la propia web de AST (ast.aragon.es), ofreciendo noticias, novedades, y en general todo tipo de información que pueda resultar útil para quienes mantienen relación con nosotros. Así mismo, se ha mantenido y actualizado el catálogo de servicios navegable, con la posibilidad de realizar peticiones de servicio telemáticas desde la misma página web.

2018 ha sido el año en el que, derivado de las leyes de racionalización del sector público y la nueva ley de contratos, AST ha adaptado su forma de interactuar con los organismos para los que es medio propio. Para ello se han definido, publicado y comunicado las tarifas oficiales que reflejan el coste de todos los servicios que presta la entidad. A partir de estas tarifas y del catálogo de servicios los clientes pueden realizar encargos de ejecución para encomendar a la entidad la realización de los trabajos que éstos requieran.

Los clientes de Aragonesa de Servicios Telemáticos están bien definidos en los siguientes segmentos:

Clientes de proyectos TIC

Con estos clientes la entidad se relaciona a través de los encargos de ejecución para llevar a cabo proyectos tecnológicos. Se trata básicamente de los Departamentos y servicios que conforman la Administración del Gobierno de Aragón. También se incluyen en este segmento otros organismos para los que Aragonesa de Servicios Telemáticos es un medio propio, como pueden ser los organismos autónomos, las entidades de derecho público o las empresas públicas.

En 2018 se ha trabajado con encargos provenientes de los 9 Departamentos del Gobierno,

- Presidencia
- Economía, Industria y Empleo
- Hacienda y Administración Pública
- Educación, Cultura y Deporte
- Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda
- Ciudadanía y Derechos Sociales
- Desarrollo Rural y Sostenibilidad
- Innovación, Investigación y Universidad
- Sanidad

Resulta importante resaltar el encargo plurianual del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad, por medio del cual AST colabora en la implantación de una administración electrónica efectiva en diversas áreas de la administración autonómica.

El principal compromiso con nuestros clientes es el de la eficacia y eficiencia en la gestión de los encargos encomendados en coherencia con la visión y los valores de la entidad.

A lo largo de 2018 la entidad ha recibido solicitudes, peticiones y encargos que se han convertido en 374 proyectos, muchos de ellos generados por la propia organización a fin de adecuar los sistemas corporativos necesarios para prestar los servicios globales a la Administración de la Comunidad Autónoma.

Además de gestionar los proyectos derivados de las solicitudes recibidas durante el ejercicio de 2018, en este ejercicio se han finalizado otros proyectos

de ejercicios anteriores, bien por tratarse de encargos plurianuales que finalizaban en 2018 o por no haberse podido cerrar en 2017 por diversos motivos.

En cuanto a la actividad relacionada con las TIC que los clientes contratan con el mercado en el ámbito de sus competencias, se requiere la emisión del correspondiente informe de viabilidad técnica por parte de AST. Los informes de viabilidad, aparte de garantizar la homogeneidad, estandarización y compatibilidad de soluciones, procedimientos y arquitecturas en el área de las TIC, permiten a Aragonesa de Servicios Telemáticos identificar necesidades similares en distintas unidades administrativas y proponer soluciones comunes a dichas necesidades, con el consiguiente ahorro en costes y mejora en efectividad. En 2018 se han emitido 192 informes de viabilidad para proyectos o adquisiciones relacionadas con las TIC a solicitud de los departamentos.

Además de los 9 Departamentos del Gobierno de Aragón mencionados, en 2018 se han recibido encargos de otros clientes para los que AST también es medio propio, entre los que destacan:

- Corporación Aragonesa de Radio y televisión:
 - Servicios de telecomunicaciones.
 - Servicios profesionales de Ingeniería.
 - Prorroga del Acuerdo de servicio de difusión de señal de radio y TV durante 2018.
- Fundación Aula Dei: Servicio de soporte integral puesto de trabajo en materia de sistemas y tecnologías de la información 2018-2021.
- Instituto Tecnológico de Aragón: Alojamiento servidor virtual Big Data.
- Instituto Aragonés de Fomento: Servicios de correo electrónico y housing virtual

Clientes de servicios básicos

Consideramos clientes de servicios básicos a los más de 55.000 empleados públicos del Gobierno de Aragón, a los que ofrecemos un amplio abanico de servicios corporativos tales como el correo electrónico, puesto de trabajo, telefonía fija y móvil, etc.

Este grupo de clientes está subdividido en cuatro ámbitos, en función de prestaciones específicas que requiere su puesto de trabajo:

- Administración General
- Educación
- Justicia
- Sanidad

En este ámbito se ha continuado con el proyecto del Puesto de Trabajo Digital, finalizando 2018 con la renovación de los equipos previstos para la primera fase del proyecto en la que se contemplaba la sustitución de aquellos puestos de trabajo que por obsolescencia debían ser retirados y sustituidos por otros, acorde al estado de la tecnología actual y a las necesidades concretas de cada usuario.

Clientes externos

Se incluyen en este grupo, entre otros, a todos los receptores de servicios que Aragonesa de Servicios Telemáticos presta como operador público de telecomunicaciones de la Comunidad Autónoma. AST está inscrita en la CNMC para la realización de las siguientes actividades de telecomunicaciones:

- Explotación de una red pública de comunicaciones electrónicas de red de fibra óptica.
- Explotación de una red pública de comunicaciones electrónicas de canalizaciones.
- Explotación de una red pública de comunicaciones electrónicas basada en la utilización del dominio público radioeléctrico a través de frecuencias de uso común y de uso privativo.
- Explotación de una red pública de comunicaciones electrónicas para la prestación del servicio de televisión digital.
- Interconexión de redes de área local.

- Reventa de capacidad de transmisión/circuitos.
- Transporte de la señal de los servicios de comunicación audiovisual.
- Transporte punto a punto de 1G y 10G en el eje troncal Teruel-Zaragoza.
- Servicio de conductos.

La provisión de estos servicios se apoya en la red de infraestructuras de telecomunicaciones del Gobierno de Aragón, que actualmente está compuesta por un total de 130 nodos y diversos tendidos de fibra óptica propia, entre los que destaca por su importancia la línea Zaragoza – Teruel.

Durante el 2018 se firmaron contratos con diversos clientes, entre los que se destaca la siguiente relación:

- Acciona Mantenimiento de Infraestructuras, S.A.: Instalación de equipos de comunicaciones en infraestructuras de AST.
- ENDESA Distribución Eléctrica, S.A.: Instalación de equipos de comunicaciones en nuevas infraestructuras de AST.
- Embou Nuevas Tecnologías, S.L.U.: Instalación de equipos de comunicaciones en nuevas infraestructuras de AST.
- Vodafone España, S.A.U.: Instalación de equipos de comunicaciones en nuevas infraestructuras de AST.
- Telefónica Móviles España, S.A.: Instalación de equipos de comunicaciones en nuevas infraestructuras de AST.
- Telecobaragón, S.L.: Instalación de equipos de comunicaciones en nuevas infraestructuras de AST.

El total de clientes de este segmento asciende a 22.

Clientes de proyectos TIC

Encuestas

Desde el año 2013 se viene realizando una encuesta anual de satisfacción, para conocer el grado de satisfacción de los clientes de Aragonese de Servicios Telemáticos con los servicios prestados.

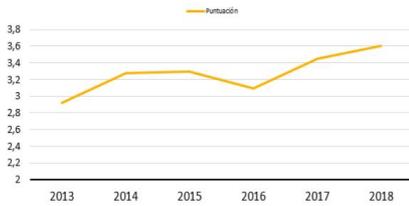
Para la realización de la encuesta se aplica la metodología Net Promoter Score (NPS), en la que los clientes se clasifican en promotores, detractores o pasivos. El resultado es un índice que se calcula como la diferencia entre los promotores y los detractores.

Se ha invitado a participar a Directores Generales, Secretarios Generales Técnicos y Jefes de Servicio. Además, se ha incluido a personal clave, como personal técnico de los departamentos.

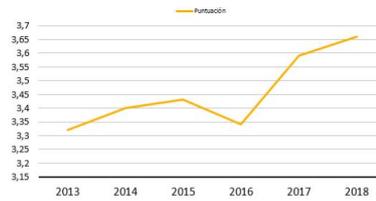
De las **404** invitaciones lanzadas, **135** personas han completado la encuesta en su totalidad, lo que significa un índice de participación del **33,42%**.

Resultados encuesta clientes 2018

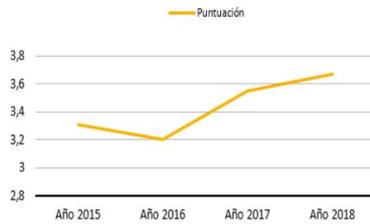
Catálogo servicios **-8,73%**



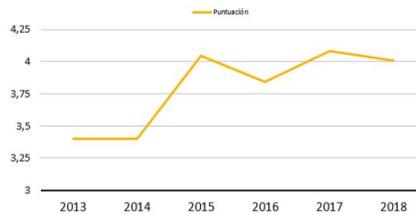
Estabilidad servicios **5,56%**



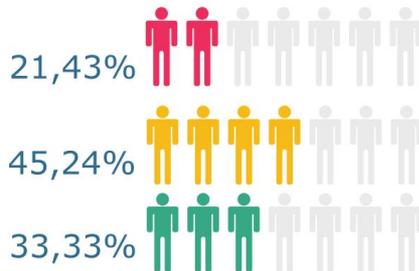
Demandas y proyectos **0,79%**



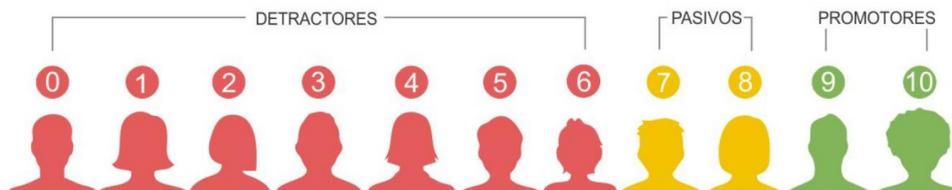
Interlocución AST **30,95%**



¿Recomendaría los servicios de AST?



Índice NPS 11,90%



Índice NPS = % Promotores - % Pasivos

Foro TIC

El denominado “Foro técnico sobre sistemas de información del Gobierno de Aragón” se viene realizando desde 2013 como una vía para mejorar la comunicación e intercambio de opiniones entre todos los actores con responsabilidades TIC dentro del Gobierno de Aragón. El foro reúne periódicamente a los responsables de servicios tecnológicos de los distintos departamentos y organismos. En él se comunican y debaten distintos temas relacionados con los servicios tecnológicos de uso común en la Administración Pública en general, y en la aragonesa en particular.

Este evento se viene celebrando con una frecuencia de una o dos sesiones anuales. En 2018 el Foro se orientó a la búsqueda de sinergias tecnológicas entre los distintos organismos y entidades del Gobierno de Aragón, por lo que se organizó contando con la colaboración del Instituto Tecnológico de Aragón quien cedió sus instalaciones. Además de contar con la presencia de los representantes de los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón, en esta ocasión se invitó a clientes con perfil técnico de organismos como la Cámara de Cuentas de Aragón o el Instituto Aragonés de Fomento.

Las exposiciones realizadas durante la jornada fueron llevadas a cabo tanto por personal de AST, con presentaciones relacionadas con los servicios que se prestan a la Administración, como por representantes de algunos Departamentos del Gobierno de Aragón, quienes aprovecharon para presentar productos y proyectos de interés para el resto de Departamentos.

Durante la jornada se abordaron los siguientes temas:

Por parte de AST

- Nuevo AMT (Acuerdo Marco de Telecomunicaciones)
- Renovación de servicios corporativos de CPD.
- AST como medio propio: tarifas y encargos

Por parte de otros asistentes

- Nuevo Portal Corporativo del Gobierno de Aragón
- Proyecto del Open Data Pool.
- Gestión de Flotas con GPSGate.
- Avances en Administración Electrónica.
- El ITA: Inteligencia Artificial y Big Data.

Clientes de servicios básicos

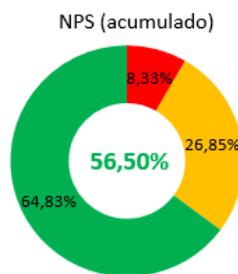
Encuestas

En febrero de 2017 se puso en marcha una encuesta continua del servicio de atención a usuarios, con el fin de medir el grado de satisfacción respecto a la principal vía de contacto de nuestros usuarios con la entidad.

La metodología empleada es la Net Promoter Score, también empleada en la encuesta de clientes anteriormente mencionada.

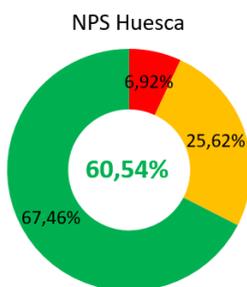
Durante el ejercicio 2018 se enviaron **40.780** invitaciones para realizar la encuesta, y se respondieron completamente **8.357**, lo que supone un índice de participación del **20,49%**.

Los resultados obtenidos globalmente muestran un elevado grado de satisfacción de los usuarios (Índice NPS >=50):

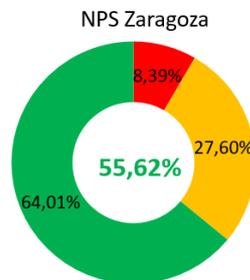


■ detractores ■ pasivos ■ promotores

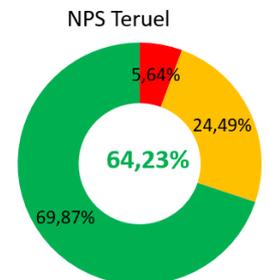
Resultado global ejercicio 2018



■ detractores ■ pasivos ■ promotores



■ detractores ■ pasivos ■ promotores

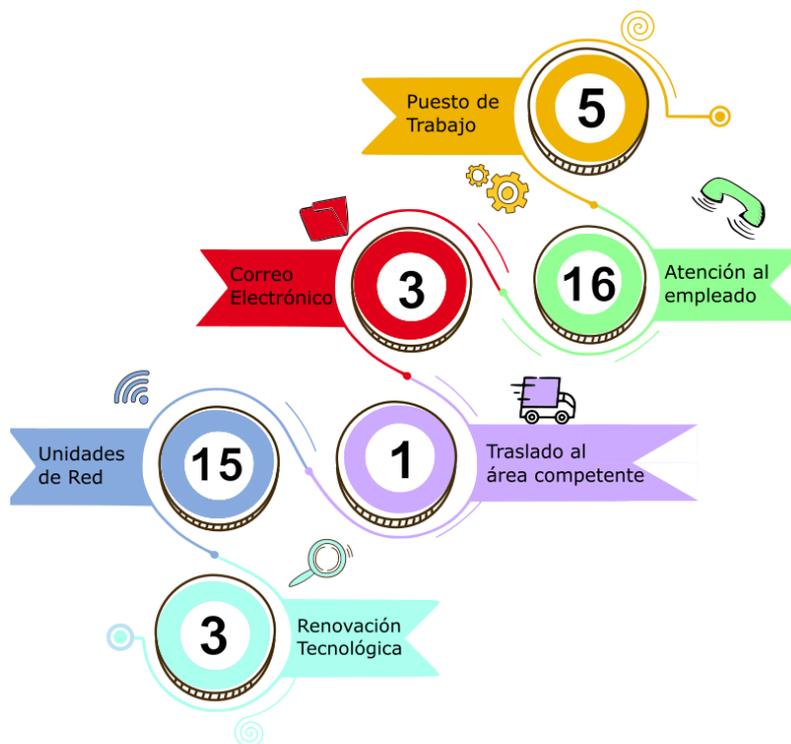


■ detractores ■ pasivos ■ promotores

Quejas y sugerencias

El proceso de gestión de quejas y sugerencias de la entidad registró y gestionó un total de **43** quejas en 2018, con la siguiente distribución por departamento y tipo:

Distribución por tipo



Distribución por departamentos



Gestión de quejas en 2018

The background features a hand with the index finger pointing upwards. At the tip of the finger, there is a glowing white person icon inside a circular frame, which is part of a larger network diagram with lines connecting to other points. The background is a gradient of orange and yellow. A semi-transparent blue rectangle is overlaid on the lower half of the image, containing the text.

NUESTROS PROVEEDORES

La condición de Entidad de Derecho Público de Aragonese de Servicios Telemáticos obliga a la misma a mantener los principios generales de la contratación pública establecidos en la Ley de Contratos del Estado, en concreto la publicidad y la concurrencia.

La garantía de los principios de publicidad y concurrencia reside en tres tipos de procedimientos normalizados que se ajustan a lo prescrito en la legislación vigente en materia de contratación pública. Los procedimientos se articulan en tres tipos: concurso público, negociado y adjudicación directa dependiendo de la cuantía.

La publicidad se garantiza mediante la publicación de anuncios del objeto del concurso y las condiciones mínimas exigidas, así como de los plazos para la recepción de ofertas.

Asimismo, las ofertas presentadas deben regirse por un pliego de condiciones técnicas y económicas, en los que se establecen cuáles serán los criterios de selección y evaluación para la adjudicación del contrato.

Las ofertas son informadas en términos técnicos y económicos, siendo posteriormente presentadas a la mesa de contratación, la cual decide la adjudicación basándose en los informes presentados.

Los proveedores locales corresponden a un **52,86%** sobre el total de adjudicaciones.

Resumen de adjudicaciones		
	adjudicaciones	ofertas presentadas
Servicio	31	73
Suministro	9	16
Obra	3	8

Consulta preliminar sobre el servicio de transformación digital de datacenters

Con la intención de dotar de mayor transparencia al proceso previo de preparación de licitaciones, se realizan consultas previas al mercado.

Concretamente en 2018 se realizó una consulta pública al mercado sobre ciertos aspectos básicos de la licitación del servicio de transformación digital de datacenters y gestión de arquitectura de sistemas, operación y monitorización con destino a la administración de la Comunidad Autónoma, sus organismos autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Ésta se publicó a mediados de marzo de 2018 en el Perfil del Contratante.

A la consulta respondieron 9 empresas, con las que se tuvieron reuniones bilaterales para acotar sus respuestas durante el mes de mayo de 2018. Con toda la información recopilada se elaboró un informe de conclusiones que se ha tenido en cuenta para la redacción de los pliegos, y que se puede consultar también en el mismo portal.

Eventos

Durante el 2018 Aragonesa de Servicios Telemáticos ha estado presente en diferentes eventos, como:

- Acto de entrega del VII Premio "Aragón, comprometido con la prevención", organizado por el Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral y que se celebró el martes 23 de enero.
- CISCO live, conferencia anual de clientes, del 28 de enero al 2 de febrero en Barcelona.
- Jornada Summit 18 Unired, febrero 2018.
- Noche de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Aragón 2018, celebrada el 2 de febrero y organizada por la Asociación de Ingenieros de Telecomunicación de Aragón en colaboración con la Escuela de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de Zaragoza.
- Tech-Lab: Red Hat OpenShift Application Runtimes + JBoss EAP – febrero de 2018 en Madrid.
- Feria SICUR, Salón internacional de la seguridad celebrado en Madrid del 20 a 23 de febrero.

- Mobile World Congress celebrado en Barcelona del 26 de febrero al 1 de marzo.
- Participación en el Café Profesional Coordinadas 2018 celebrado el 21 de marzo de 2018 en el CIEM Zaragoza, con el tema “Mujer, ciencia y tecnología” y la charla “Agitando las estructuras organizativas emerge el talento. La paradoja de los datos”.
- La Responsabilidad Social a debate: Reflexiones acerca de la Responsabilidad Social. Jornada celebrada el 23 de marzo de 2018 y organizada por la Universidad de Zaragoza.
- VIII Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos celebrado los días 4 y 5 de abril en la sede de la fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda en Madrid, organizado por Club de innovación.
- Debate sobre el futuro de la política de cohesión, celebrado en Zaragoza el 16 de mayo y organizado por el Servicio de Fondos Europeos.
- Blockchain & Smartcontracts para desarrolladores - mayo 2018, organizado por ITAINNOVA.
- VMware ExecutiveExchange - Transformación Digital, celebrado en Madrid en mayo 2018.
- Evento Hiberus Experience: Blockchain celebrado en Zaragoza el 28 de junio y organizado por Hiberus Tecnología.
- II Congreso TICBOX de innovación, tecnología y transformación digital celebrado en Zaragoza el 14 de junio y organizado por la asociación IDIA
- Jornada sobre financiación europea de proyectos de innovación, celebrado en Zaragoza el 13 de junio y organizada por Europe Direct Aragón.
- Foro de Responsabilidad Social en Aragón 2018: Igualdad y Empresa, celebrado en Zaragoza el día 19 de junio de 2018 y organizado por el Instituto Aragonés de Fomento.
- Tendencias en tecnologías de SAI trifásicos y arquitecturas eléctricas fiables y eficientes – VERTIV – 27 de septiembre de 2018, en el Colegio de Ingenieros Industriales de Aragón

- Jornada “EL FUTURO DEL TRABAJO. DIÁLOGO SOCIAL” que se celebró el día 2 de octubre de 2018 en Zaragoza, organizada por el Instituto Aragonés de Fomento.
- Foro "Cómo incentivar la presencia de la mujer en el sector TIC", celebrado en Zaragoza el 17 de octubre, organizado por IECISA en colaboración con el Gobierno de Aragón.
- Women Techmakers 2018, mujeres en la tecnología. Evento que pretende visibilizar a las mujeres en la tecnología. La jornada se celebró el día 20 de octubre de 2018 con la participación de nuestra gerente Mayte Ortín que habló de la gestión de servicios TI, en la ponencia “La Gestión TI en el Gobierno de Aragón: ¿y si te llaman 55.000 usuarios?”.
- Encuentro en Walqa "La información y los datos en la transformación digital de las organizaciones", organizado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo los días 16 y 17 de octubre.
- Seminario sobre modernización digital en las AA. PP. en Aragón celebrado en Zaragoza el 4 de octubre y organizado por la Fundación SOCINFO en el cual participó como ponente el Director del área de Clientes de AST, Jordi Dalmau, con la charla "Servicios públicos al sector público".
- Jornada sobre “Introduction to containers Kubernetes and Red hat Openshift” en octubre 2018 (REDHAT)
- Civitia 2018: Jornada para la mejora de las Administraciones Públicas mediante el uso de la Inteligencia Artificial, celebrado en Zaragoza el 8 de noviembre de 2018 y organizado por ITAINNOVA.
- Jornada CISCO Future SD-WAN, en noviembre de 2018.
- Evento anual Grupo ORBE sobre soluciones de seguridad, en tecnología SDN y solución en la nube, el 21 de noviembre en Zaragoza.
- Acto Anual de Política regional y Fondos Europeos en España, celebrado en Madrid el 26 de noviembre y organizado por el Ministerio de Hacienda, en la que participo el Director del área de Tecnología y Sistemas, Oscar Torrero, exponiendo la buena práctica proyecto del SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN Y GESTIÓN DE ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN.

- Evento Inauguración del IoT & Blockchain ITAINNOVA Smart Lab Blockchain e Inteligencia Artificial, celebrado el 27 de noviembre en Zaragoza y organizado por ITAINNOVA.
- Evento “Nuevas Tecnologías aplicadas al Data Center del futuro, organizado por Aquads Technologies y Schneider Electric, 12 de diciembre de 2018 en Zaragoza.
- Jornada Anual de la Responsabilidad Social de Aragón 2018 que se celebró el día 18 de diciembre de 2018 en Zaragoza, organizada por el Instituto Aragonés de Fomento, en la que la entidad recibió el sello RSA 2019.
- Evento Palo Alto Networks - Malware Roadshow
- Desayuno tecnológico de Seguridad Integral en su Empresa por Ingecom y Forcepoint.
- También hemos colaborado con diversos medios de comunicación:
 - En radio, dando nuestra visión sobre Mujer y PRL: Mujer en el trabajo, elementos de cambio durante la Semana Mundial de la Seguridad y la Salud.
 - En radio, participando en debates sobre envejecimiento desde el punto de vista de Prevención de Riesgos Laborales, con el objetivo de visibilizar que las personas que envejecen en el trabajo puedan seguir realizando su trabajo con productividad y en las mismas condiciones de seguridad y salud laboral.
 - Artículo de opinión “La ciberseguridad, una cuestión cotidiana” publicado en el número de septiembre de la revista Actualidad de las empresas aragonesas, como reflexión sobre la seguridad en la era digital y los aspectos a tener en cuenta para proteger nuestras organizaciones.

The image features a hand pointing upwards, with a glowing person icon above the index finger. The background is a vibrant orange with white geometric shapes: a line with a circle at the end, a solid circle, and another line with a circle. A semi-transparent blue rectangle is overlaid on the bottom half of the image, containing the text.

NUESTROS EMPLEADOS

Durante el 2018 han causado baja en la entidad 5 empleados por distintos motivos. Al mismo tiempo se han incorporado 5 empleados a la entidad, vinculados a encargos de ejecución. También se han incorporado 2 personas para cubrir algunos de los puestos vacantes que se habían generado con las bajas antes citadas y se ha reincorporado 1 empleado tras una excedencia.

La situación de la plantilla a fecha 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

Puestos	Situación a 31 de diciembre 2018
Alta Dirección	1
Funcionarios adscritos	10
Laborales adscritos	1
Laborales propios	42
Personal Indefinido no fijo	10
Personal Interino	4
Vacantes dotadas	2
Vacantes no dotadas	16
Total Plazas	86
Contratos obra/servicio	5

El total de las plazas de la plantilla de la entidad corresponde a los datos publicados en el acuerdo de 5 junio de 2018 del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la plantilla de personal laboral propio, personal funcionario y laboral del Gobierno de Aragón adscrito a la entidad.

El personal laboral propio de la entidad está sujeto a la legislación vigente en materia de personal y negociación colectiva del Gobierno de Aragón.

En cuanto a las retribuciones, de acuerdo a la Ley 1/2017, de 8 de febrero, de medidas de racionalización del régimen retributivo y de clasificación profesional del personal directivo y del resto del personal al servicio de los entes del sector público institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón, se basan en las tablas salariales del personal de la Administración General del Gobierno de Aragón para el año 2018, que se encuentran disponibles en el portal de transparencia.

En relación con la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, la entidad aplica el Plan Concilia, aprobado por Orden del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de 12 de mayo de 2006 que ratifica el acuerdo de la Mesa de Función Pública, y todas las mejoras posteriores, así como las normas del Gobierno de Aragón en cuanto a régimen y compensación horaria.

Entre los permisos que establece el Plan Concilia cabe destacar los siguientes,

- Flexibilización horaria.
- Reducción de jornada por guarda legal de un menor de 12 años, de un anciano o discapacitado o familiar hasta 2º grado de parentesco, de un familiar en primer grado por razón de una enfermedad muy grave o hijo prematuro que permanezca hospitalizado tras el nacimiento.
- Permiso de paternidad por nacimiento, acogimiento o adopción.
- Permiso por parto o maternidad.
- Permiso por adopción internacional.
- Permiso por razón de violencia de género.
- Permiso por lactancia.
- Permiso por circunstancias familiares y personales.

Durante 2018, 12 empleados de la entidad se acogen a la reducción de jornada y 21 se acogen a la flexibilización horaria, por tener a su cargo hijos menores de 12 años, discapacitados o enfermedad grave de familiares hasta 2º grado.

El personal funcionario y laboral del Gobierno de Aragón adscrito a la entidad, ha podido disfrutar durante el 2018 de beneficios sociales denominados “acción social”, que suponen una ayuda por estudios de hijos, guarderías, estudios de empleados, gastos de sepelio o ayudas de carácter excepcional.

A raíz del plan estratégico 2017-2020 de la entidad, durante el año 2018 se ha comprometido para el ejercicio 2019 una reserva económica cuyo destino será implantar beneficios sociales al resto de trabajadores de la entidad, dependiendo de los presupuestos del citado ejercicio.

Por otra parte, promover la formación continua de los trabajadores es un compromiso firme en la organización. El análisis y diagnóstico de necesidades formativas está ligado a la mejora organizacional. Su objetivo es que los empleados adquieran nuevos conocimientos que supongan una incidencia positiva en el funcionamiento de la entidad.

Durante el año 2018 se ha llevado a cabo la ejecución del plan anual de formación, destinado a cubrir las necesidades formativas detectadas y potenciar los conocimientos de los empleados de todas las áreas y direcciones.

En ese plan se programaron 41 acciones formativas, presentadas por los directores de la entidad mediante consulta a los trabajadores, ejecutándose 30 de ellas, lo que supone un 73,17% de ejecución.

Adicionalmente se han realizado 28 acciones formativas no recogidas en la planificación inicial de las cuales 10 han sido nuevas necesidades detectadas a lo largo del año y el resto ha correspondido a solicitudes individuales de los trabajadores sobre acciones propuestas por otras organizaciones (IAAP, ITA, IAF, ...)

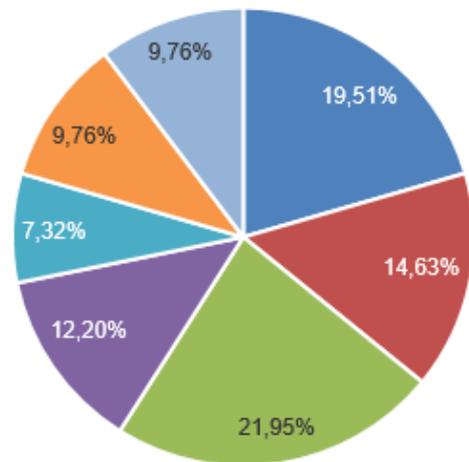
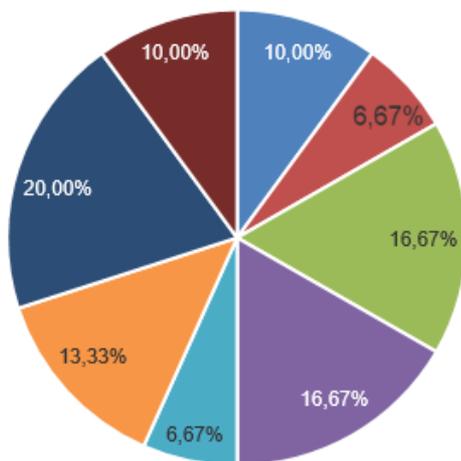
La media de horas de formación por empleado ha sido de 8,15 h.

La suma de las horas de las acciones formativas realizadas durante 2018 asciende a 571 h.

El presupuesto invertido en el total de las 58 acciones formativas realizadas ha sido de 16.885,49 €, casi el doble que el que se destinó en 2017.

Porcentaje de participación en acciones formativas programadas en el plan por área:

Porcentaje de participación en acciones formativas realizadas fuera del plan de formación por área:

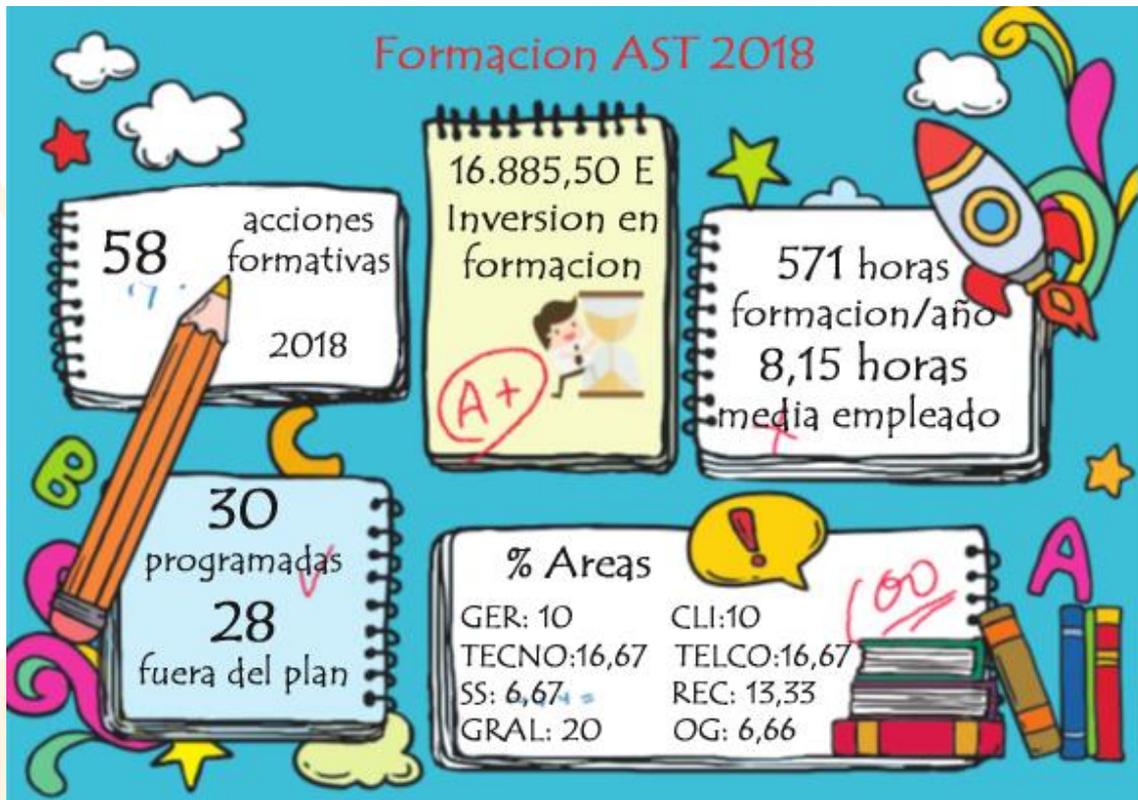


■ GER ■ CLI ■ TECNO ■ TELCO ■ SS ■ REC ■ GRAL ■ OG

Dirección	Clave
GERENCIA	GER
CLIENTES	CLI
TECNOLOGIA Y SISTEMAS	TECNO
TELECOMUNICACIONESE INFRAESTRUCTURAS	TELCO

Dirección	Clave
SERVICIOS A USUARIOS	SS
RECURSOS	REC
GENERAL	GRAL
OTROS GRUPOS	OG

Cuadro resumen de la formación de 2018



Con fecha 25 de julio de 2018 se publicó en el BOA la Orden del Departamento de Hacienda y Administración Pública por la que se daba publicidad al Acuerdo de 5 de junio de 2018 del Gobierno de Aragón, por el que se aprobaba la plantilla de personal laboral propio y del personal funcionario adscrito de la Administración de la comunidad Autónoma de Aragón integrado en la entidad.

Este acuerdo además de aprobar la plantilla y fijar las retribuciones básicas y complementarias del personal, aprobó los complementos personales transitorios, obtenidos de conformidad con la aplicación de la Ley 1/2017 de 8 de febrero, de medidas de racionalización del régimen retributivo y de clasificación profesional del personal directivo y del resto del personal al servicio de los entes del sector público institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón, de obligado cumplimiento para AST como entidad de derecho público.

Acababa así, después de un largo camino, la homologación de las retribuciones del personal laboral propio de la entidad, tal y como establecía la Ley.

Otro de los aspectos destacables en el año 2018 fue la realización, por primera vez en la entidad y como una de las acciones a realizar dentro del Plan estratégico 2017-2020, de las “encuestas de clima laboral” realizadas a los trabajadores.

Con el lema “Tu opinión es importante: Juntos podemos desarrollarnos y ser una organización mejor”, se realizaron unas dinámicas en las que, primero se cumplimentaron unas encuestas anónimas sobre el compromiso en la entidad, para después realizar unas sesiones de Focus Group, donde se dió participación a todos los trabajadores para poder enriquecer los resultados de la encuesta.

El objetivo de dichas dinámicas fue conocer que logros está alcanzando la entidad en relación con las personas y en que ámbitos no se cubren todas las expectativas de sus trabajadores para potenciar aquellas actuaciones que están siendo bien recibidas y, a su vez, poner en funcionamiento nuevas actuaciones que, de algún modo, puedan dar respuesta a las expectativas planteadas.

El informe de resultados se presentó a todos los trabajadores en la reunión anual de comunicación. En la realización de dichas dinámicas participaron 50 trabajadores de AST, con una media de satisfacción global de un 5,7, y se sacaron conclusiones en diferentes aspectos organizativos como: compromiso global con la organización; el trabajo y la tarea; la recompensa en salario, reconocimiento y beneficios; las personas, ya fuera la alta dirección, el jefe inmediato o los compañeros; las oportunidades reflejadas en la promoción y carrera profesional dentro de la entidad, así como la formación recibida; y por último, la calidad de vida reflejada como la estabilidad y seguridad y, la conciliación e igualdad.

Como resumen los conceptos mejor valorados fueron la calidad de vida, y los peor valorados las oportunidades reflejados en la carrera profesional.

El campo de actuación de AST es amplio y el dominio tecnológico que requiere también así mismo el desempeño de toda esta actividad comporta riesgos tanto para nuestros propios trabajadores como para las contratadas y empresas colaboradoras.

“La entidad, dentro de su amplio dominio tecnológico y dado el alto riesgo que comporta la propia actividad, se adapta eficazmente a las necesidades y nuevas normativas en el ámbito legal que, gracias a la mejora de nuestra gestión de la seguridad, a la integración de la salud dentro del plan estratégico

de la entidad y al desarrollo de un plan de concienciación social a medida de nuestras características.”

Uno de los objetivos durante este año, ha ido encaminado a trabajar “desde la teoría a la práctica sobre el concepto de seguridad y salud” conscientes del escenario cambiante de nuestro modelo global con la meta y el camino hacia la excelencia empresarial.

El esfuerzo por el traslado de esta actitud consciente sobre la seguridad y salud de nuestros trabajadores como factor crítico, el foco ha sido en sensibilizar, difundir y dar visibilidad a través de los programas de formación, actividades, jornadas y campañas, eco en redes y seguimiento y mejora de los objetivos.

Como segundo objetivo y factor clave “juntos en el camino a la excelencia”. El compromiso transversal de toda la organización y como paso de gigante, la motivación por la promoción de la salud en el lugar de trabajo a través de la adhesión a la declaración de Luxemburgo. Una evolución que nos lleva a la entidad hacia un lugar de trabajo saludable, donde, trabajadores y dirección colaboran en la práctica de la aplicación de un proceso de mejora continua dirigido hacia la sostenibilidad, donde en “prevención” se siga trabajando para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores.

Y por último el tercer objetivo, y en el que hemos puesto el foco este año como propuesta innovadora, “un paso más allá de la prevención de riesgos laborales”, es decir en pro de la seguridad laboral, llegar con la prevención de riesgos laborales mucho más allá de lo que se nos exige, ayudar a convertir en sitios seguros todos y cada uno de los lugares en los que estamos presentes, inculcar y difundir la cultura de la prevención y trasladar nuestro conocimiento técnico en lo que pueda ayudar a las buenas prácticas de la prevención en el trabajo.

Fruto del esfuerzo de los objetivos perseguidos durante este ejercicio, destacamos medidas concretas sobre “las personas” con la base en el estudio epidemiológico anual, acciones, programas y políticas de seguridad y salud en el trabajo.

Formaciones de nuestros empleados encaminadas a adaptar la realidad de nuestro entorno.

Medidas concretas para nuestras contratadas, nuestros clientes y la sociedad. Actuaciones justificadas con estudios de riesgos emergentes (CEM) o herramientas encaminadas a lograr lugares de trabajo seguros y saludables para todos.

Como foco del año 2018 y como propuesta innovadora se han desarrollado acciones, iniciativas y proyectos que se han desarrollado en pro de la seguridad laboral en una serie de centros en los que tenemos presencia y podemos ayudar con nuestro conocimiento.

Para nosotros es fundamental y un gran deber, garantizar la seguridad de los trabajadores y contratados que desarrollan estas actividades en nuestros centros, promocionando la salud y unos lugares de trabajo seguros en todas aquellas actividades que desarrolla la entidad.

Nuestra meta hacia la Excelencia con el camino de la Mejora Continua.

La entidad apuesta por desarrollar las habilidades de sus trabajadores y trabajar con las actitudes de las personas y con la incentivación de la satisfacción personal y de la motivación de sus trabajadores, para crear un ambiente de trabajo seguro y positivo que redunde en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y del que se derive la mejora en la prestación de los servicios.

La entidad continúa trabajando en la mejora de la comunicación tanto interna como externa. Durante el ejercicio 2018 se realizaron dos actividades concretas que dieron como resultado la actualización del plan de comunicación.

Las herramientas para la comunicación interna siguen siendo especialmente las Newsletter y el Tablón de anuncios.

En las **Newsletter** se recogen noticias, información de proyectos, eventos y novedades de la entidad. En 2018 se han enviado 5 boletines.

Disponemos de **Tablón de anuncios**, en todas las sedes. En ellos se difunde información acerca del calendario laboral, las ofertas de trabajo vigentes, normativa interna, así como otras iniciativas o actividades promovidas por la entidad o sus trabajadores.

Además de estas herramientas de comunicación interna, la entidad se comunica a través de su **página web** y su presencia en las redes sociales, concretamente sus perfiles de **Twitter** y **LinkedIn**.

Nuestro perfil de **Twitter** cuenta ya con 952 seguidores. En 2018 hemos conseguido un incremento de 199, publicado 848 tweets y conseguido 17.367 visitas.

En **LinkedIn** hemos conseguido 100 nuevos seguidores durante este año.

A través de nuestra web en 2018, se han publicado 87 noticias y 65 eventos. Hemos tenido más de 147.000 visitas.



The image features a hand with the index finger pointing upwards, set against a vibrant orange background. Above the tip of the finger is a white icon of a person, enclosed within two concentric circles. Thin white lines radiate from the center of these circles, extending towards the corners of the frame. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the lower portion of the image, containing the text in white, bold, uppercase letters.

**NUESTRO COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD
Y EL MEDIOAMBIENTE**



Nuestro compromiso con la sociedad

ENTRE LOS PRINCIPIOS EN LOS QUE SE SUSTENTA LA ACTIVIDAD DE AST SE ENCUENTRAN LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y AL SERVICIO, BUSCANDO LA MEJORA DE LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS DESDE LA EFICIENCIA Y LA GENERACIÓN DE VALOR QUE PUEDA APORTAR BENEFICIOS A NUESTRA ORGANIZACIÓN Y A LA SOCIEDAD.



En AST tenemos implantado desde 2018 un **Plan de responsabilidad social** y estamos convencidos de que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como sistema de gestión es una inversión, no un gasto y sirve para reforzar nuestro compromiso ético, social y medioambiental.

La Responsabilidad Social Corporativa es una forma de dirigir las empresas basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Los pilares en los que se basa la responsabilidad social son, entre otros

- Respeto por las personas
- Excelencia y orientación al cliente
- Aportar valor a la relación con los proveedores
- Respeto con el medioambiente
- Transparencia en la gestión y Buen Gobierno
- Sostenibilidad

Desde principios del mes de septiembre de 2017 formamos parte del grupo de empresas adheridas al Plan de Responsabilidad Social en Aragón (RSA) y en el mes de diciembre del mismo año recibimos el Sello de Responsabilidad Social de Aragón (RSA) en la categoría de Entidad no lucrativa, por el Gobierno de Aragón a través del programa Aragón Empresa del Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

AST está ya incluida en el Registro de Organizaciones Responsables de Aragón desde 2018 donde se puede consultar nuestro cuestionario RSA de autoevaluación y nuestra declaración de compromiso con los principios de Responsabilidad Social.

Durante todo el 2019, tendremos esta acreditación que debe renovarse anualmente, ya que la Responsabilidad Social de nuestras organizaciones y empresas, no debe ser un fin, es un proceso continuo de mejora.

En AST queremos reforzar nuestro compromiso ético, social y medioambiental, que día a día es en una prioridad para la entidad y lo estamos consiguiendo.

El 20 de noviembre de 2017 se firmó un protocolo para colaborar en la cesión de equipos procedentes de la renovación tecnológica puesta en marcha por Aragonesa de Servicios Telemáticos a la plataforma del Tercer Sector, con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano.

A través de este acuerdo, en AST hemos cedido, durante 2018, **563** ordenadores a **42** entidades sociales de las tres provincias aragonesas.

La relación con nuestros grupos de interés es otro aspecto importante.

Durante el ejercicio también se ha llevado a cabo las siguientes acciones:

Colaboración con la Universidad de Zaragoza, a través de la OTRI, en los siguientes procesos selectivos de la entidad: dos puestos de Analista TIC especialidad en telecomunicaciones, un puesto de responsable de Seguridad, un puesto de Analista TIC especialidad en usabilidad.

Tutorización a dos alumnos en prácticas:

- Un alumno en la sede de Huesca procedente del Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración de Sistemas informáticos en Red del centro IES Sierra de Guara de Huesca.
- Un alumno en la sede de Zaragoza procedente del Ciclo Formativo del Ciclo formativo de Grado Medio de Sistemas microinformáticos y redes del CPIFP Los enlaces de Zaragoza.

Visitas para a conocer el CPD de Walqa:

- Alumnos del CPIFP Bajo Aragón, el 21 de marzo de 2018.

Jornadas y charlas divulgativas

- Participación en la iniciativa 11F “Fomento de la mujer y la niña en la Ciencia”, con el objetivo de dar visibilidad al trabajo de las científicas y de animar la vocación en los ámbitos de la ciencia, la ingeniería y la tecnología.

Seis compañeras de AST (Ana Serrano, Eva Azcona, Concha Gabás, Stanca Serbán, Ana González y Ana Calomarde) compartimos la iniciativa #11F (11defebrero.org) con los niños de 5º y 6º de Primaria de CEIP Infanta Elena de Utebo y con alumnos del IES Segundo de Chomón de Teruel, descubriendo a Mujeres Científicas imprescindibles de ayer y de hoy, sus proyectos, inventos y como éstos han influido en la evolución tecnológica, médica o científica actual. Además, contamos como mujeres la experiencia de cómo trabajamos y qué trabajos desarrollamos en el sector TIC en las áreas de Telecomunicaciones, de Calidad, de Seguridad, de Infraestructuras, de Atención a Usuarios o de Prevención de Riesgos dentro de nuestra entidad.

- Participación en el Café Profesional Coordinadas 2018 celebrado el 21 de marzo de 2018 en el CIEM Zaragoza, con el tema “Mujer, ciencia y tecnología” y la charla “Agitando las estructuras organizativas emerge el talento. La paradoja de los datos”, ”, donde explicábamos cómo incrementar las cuotas de participación y liderazgo femenino en nuestro sector.
- Participación en el evento Women Techmakers 2018, mujeres en la tecnología, que pretende visibilizar a las mujeres en la tecnología. La jornada se celebró el día 20 de octubre de 2018 con la participación de nuestra gerente Mayte Ortín que habló de la gestión de servicios TI, en la ponencia “La Gestión TI en el Gobierno de Aragón: ¿y si te llaman 55.000 usuarios?”.
- Ponencia titulada “Números primos, seguridad y firma electrónica” impartida por nuestro compañero David Pérez en la Escuela Politécnica Universitaria de Teruel sobre seguridad y confidencialidad de la información en internet, y su relación con las matemáticas.
- Organización del Foro "Cómo incentivar la presencia de la mujer en el sector TIC", celebrado en Zaragoza el 17 de octubre, organizado por IECISA en colaboración con el Gobierno de Aragón, y participación en la Mesa “Medidas y propuestas para la reducción de la brecha digital de género”.



Implicación y colaboración en la asociación UNIRED, con más de 30 reuniones a lo largo del año en 9 grupos de trabajo distintos. Además, se ha realizado la coordinación y seguimiento del trabajo de los diferentes grupos y participación en el **Encuentro de líderes de grupos de trabajo**, celebrado en el mes de febrero como moderadores del encuentro y como líderes del grupo de Transporte y Acceso.

En su relación con las Cortes de Aragón, durante 2018, la entidad ha participado aportando información en cinco iniciativas parlamentarias sobre temas tan actuales como ciberseguridad, la tecnología blockchain y la red Alastria, o como el software libre y los estándares abiertos.

Se mantiene la representación de AST en el Foro de contratos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón a través de nuestra compañera Mercedes Garzarán, nombrada vocal suplente en representación de los órganos de contratación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en este Foro, que se configura como un instrumento de participación y debate sobre las políticas en materia de contratación de la Administración Autonómica.



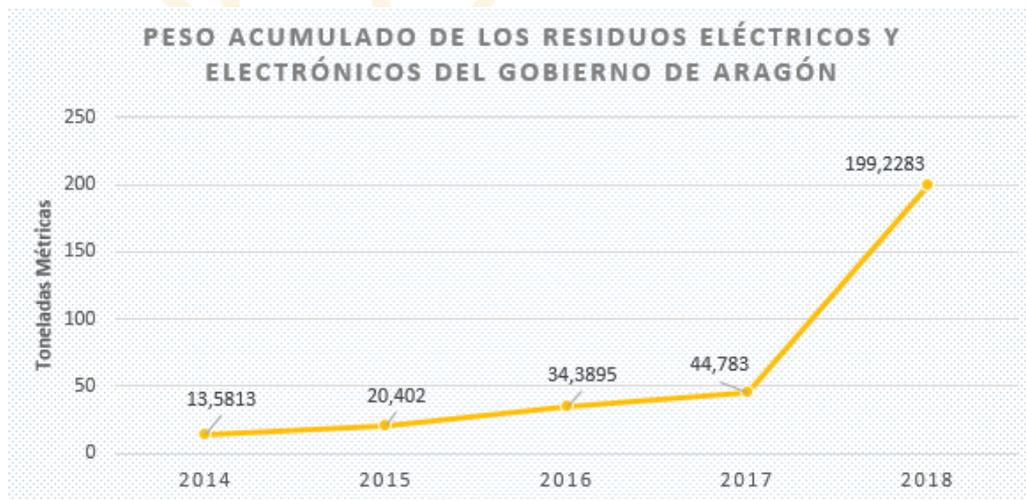
Nuestro compromiso con el medioambiente



En pleno proceso de renovación tecnológica en el Gobierno de Aragón, es importante tomar conciencia de los beneficios ambientales, sociales y económicos que produce el reciclaje de residuos, consiguiendo que se reduzca su peligrosidad.

En AST coordinamos y gestionamos la retirada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos del Gobierno de Aragón.

Como consecuencia de la renovación tecnológicas, en 2018 el peso acumulado de residuos electrónicos retirados ha sido de 199,2283 Tm



Durante el 2018 y dentro de la línea de compromiso social y medioambiental de la entidad, hemos dado continuidad a las campañas de recogida de textil en colaboración con aRopa2.

Se han realizado 2 campañas, en primavera y otoño, con los siguientes resultados:

Campañas AST 2018	Kg. recuperados	Reducción de emisiones de CO ² **	Metros cúbicos de superficie***
Abril/mayo 2018	105 Kg.	819	0,40 m ³
Octubre/Noviembre 2018	118 Kg.	900	0,50 m ³
Total	223 Kg.	1.719	0,90 m³

**Aplicando la calculadora de emisiones de CO₂ la Asociación Española de Recuperadores de la Economía Social.

***1 m³ equivale a 250Kg de ropa Prevención Residuo Textil con aRopa2.

Desde el año 2017 estamos adheridos al programa Tapones para una vida ® promovido por la Fundación SEUR. Recogemos en nuestras oficinas tapones para colaborar con las campañas de ayuda a niños que necesitan una financiación para ser tratados de sus enfermedades.

En total en este año se han recogido 100.000 tapones evitando una emisión de 300 kg de CO2.



**SEMANA EUROPEA
DE LA PREVENCIÓN DE RESIDUOS
17-25 NOVIEMBRE 2018**

La Semana Europea de la Prevención de Residuos (EWWP) es una **iniciativa de la Comisión Europea para dar a conocer las acciones** que las **empresas, administraciones y entidades** desarrollan en relación con la prevención y el reciclaje de residuos.

Del 17 al 25 de noviembre de 2018 se celebraba en toda Europa la semana de la prevención de residuos, y desde AST, y por segundo año, hemos participado 4 actividades. a través del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón, que coordina las actividades en Aragón:

1. Estamos comprometidos con....

Cada día nos hemos hecho eco, a través de nuestro twitter @tuitast de las buenas prácticas que realizamos en nuestra entidad y el impacto medioambiental de las mismas en redes sociales con el objetivo de concienciar. 7 consejos durante 7 días.

2. Café-debate: “Hora de desintoxicar! Alternativas naturales a productos de limpieza ¿cómo lo haces tú?”

Café “sostenible”, para intercambiar ideas y experiencias para reducir el uso de productos nocivos en el ámbito laboral y familiar, bajo el lema de este año ¡Hora de desintoxicar!

3. Dale vida a tus pilas. El 21 de noviembre instalamos el “Recopilador” de pilas en el rincón medioambiental de nuestras instalaciones (Huesca, Zaragoza y Teruel) para concienciar y facilitar la recogida de pilas

En AST, comenzamos la recogida de pilas porque “Reciclar una sola pila de mercurio podría salvar de contaminación 600.000 litros de agua”.

Comprometidos con el medioambiente, en AST estamos elaborando la Huella de Carbono de la entidad dentro de los alcances 1 y 2 para obtener el cálculo de emisiones de gases de efectos invernadero (GEI), conocer el origen y las magnitudes de nuestras emisiones y así dar continuidad a los compromisos ya adquiridos de reducir los costes energéticos y las emisiones de GEI, contribuyendo de esta manera a la lucha contra el cambio climático.

The image features a hand pointing upwards towards a glowing person icon. The background is a solid yellow color. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the lower half of the image, containing the text. The person icon is centered within a circular glow, and a thin white line connects it to the hand's index finger. There are also some faint geometric shapes like lines and circles in the background.

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO

Centro de atención a usuarios

Centro de Atención a Usuarios			
Usuarios atendidos		56.568	
	Salud	18.295	
	Administración General	9.996	
	Justicia	2.127	
	Educación	26.150	
Peticiones recibidas		240.686	
	vía llamada telefónica	146.000	
	vía correo electrónico	74.515	
	vía Web	19.806	
	vía buzón de voz	365	
Tipo de actuación requerida		240.686	
	Puesto de usuario	163.949	
	Sistemas informáticos	33.232	
	Telecomunicaciones	15.644	
	Servicios y aplicaciones	24.195	
	Otros	3.666	
Detalle resolución puesto de usuario		163.949	
	1ª llamada	90.941	55,47%
	Insitu	22.693	13,84%
	2ª línea / remoto	50.315	30,69%
Ubicaciones atendidas		2.014	
	Centros sanitarios	1.052	
	Centros educativo	689	
	Órganos judiciales	153	
	Edificios administrativos	120	

Equipamiento de puesto de usuario atendido*

Administración General	21.193
------------------------	--------

Justicia	
----------	--

Salud	
-------	--

Educación	56.219
-----------	--------

*

PC/Portail/Miniportatl/Tabl
et/Minitablet

Distribución de los puestos de usuario por provincia

	Adm. general	Adm. de justicia	Salud	TOTAL
Zaragoza	64,43%	67,34%	58,85%	61,74%
Zaragoza Provincia	5,37%	5,75%	11,00%	8,41%
Huesca	16,28%	17,68%	18,60%	17,66%
Huesca Provincia	12,53%	11,69%	7,93%	9,99%
Teruel	3,75%	5,99%	10,68%	7,66%
Teruel Provincia	13,91%	9,23%	11,54%	12,19%

Servicios y aplicaciones

Servicios y aplicaciones

Tickets atendidos	6.530
Aplicaciones atendidas	630
Actuaciones de desarrollo y mantenimiento	220
Número de aplicaciones sobre las que se ha actuado	115
Horas en trabajos de mantenimiento	66.235
Actuaciones de despliegue	5.770
Servicios comunes soportados	35
Aplicaciones instaladas en servidores de aplicaciones	3.900
Servicios autónomos desplegados	400
Aplicaciones mantenidas por AST	586
Pruebas de carga realizadas (JMeter)	219
Análisis de calidad con SONAR	183
Aplicaciones Incorporadas a SONAR	35

Sistemas informáticos

Centros de proceso de datos	2
Servidores físicos	319
Servidores virtuales	2.088
Almacenamiento	1,5 Petabytes
Esquemas de base de datos	370
Políticas de backup	1.050

Contratos derivados de AMM

Contratos derivados de AMM	55
-----------------------------------	-----------

Plataformas

Gestor documental corporativo

1. Nº de documentos incorporados en 2018	10.378.146
2. Nº total de documentos	21.109.224
3. Espacio total almacenamiento	3,99 TB

Servicio de Firma Electrónica

1. Nº de peticiones atendidas	3.930.818
2. Nº de aplicaciones atendidas	85

Pasarela de Pago

1. Nº de aplicaciones atendidas	11
2. Nº de transacciones/operaciones	110.040
3. Recaudación total en 2018	135.770.542 €

Plataforma de e-Learning

1. Nº de cursos impartidos en 2018	77
2. Nº total de usuarios activos	3.720

Servicio de Encuestas

1. Nº de encuestas realizadas- en 2018	54
2. Nº total de respuestas recibidas	6.229

Servicio de Envío de SMS

1. Nº de mensajes enviados en 2018	224.203
------------------------------------	---------

Aplicaciones móviles

1. Nº de despliegues de apps en los markets en 2018	27
2. Nº de nuevas apps incorporadas	4

Telecomunicaciones

Telecomunicaciones	
Ubicaciones interconectadas	1.421
Conexiones de fibra óptica	428
Distribución Sede DGA TE - Residencia Javalambre	8
Distribución Sede DGA TE - Escuela de Enfermería	8
Distribución Sede DGA TE - Centro de Salud el Ensanche	8
Distribución Sede DGA TE - INAEM	16
Distribución Sede DGA TE - Palacio Justicia	16
Distribución Sede DGA TE - Centro Base	8
Distribución Sede DGA TE - Dirección Provincial IASS	8
Distribución Sede DGA TE - Dirección Provincial del Salud	8
Distribución Sede DGA TE - Policía Autonómica	8
Distribución Sede DGA TE - Hospital San Juan de Dios	8
Distribución Sede DGA TE - Hospital San José	8
Distribución Sede DGA ZGZ - Campus Río Ebro	32
Distribución Sede DGA ZGZ - Centro de Salud Actur Sur	8
Distribución Sede DGA ZGZ - Centro de Salud Amparo Poch	8
Distribución Sede DGA ZGZ - CME Ramón y Cajal	16

Distribución Sede DGA ZGZ - Paseo María Agustín, 16	8
Distribución Sede DGA ZGZ - Paraninfo	8
Distribución Sede DGA ZGZ - Pza. San Francisco (Matemáticas)	16
Distribución Sede DGA ZGZ - Hospital Clínico	16
Distribución Sede DGA ZGZ - Hospital Miguel Servet	32
Distribución Sede DGA ZGZ - Museo Pablo Serrano	8
Troncal FO Zaragoza Teruel (sedes DGA ZGZ - TE)	128
Distribución Sede DGA TE - Edificio San Vicente Paúl	24
Distribución Sede DGA TE - Univ. Zaragoza en Teruel	4
Distribución Sede DGA TE - CEFCA	8
Distribución Sede DGA ZGZ - CARTV	8
Telefonía	
Centros con servicio de telefonía (centralita) (*)	367
Extensiones gestionadas	22.306
Extensiones IP	18.890
Centros de Contacto	5
Agentes de centros de contacto	90
Centros de Contacto para Emergencias	2
Agentes de centros de contacto para emergencias	34
Puestos de operadora con PC.	32
SBC's (dispositivos de interconexión entre redes) en alta disponibilidad.	2
(*) No se incluyen centros educativos	

Líneas móviles	5.543
Líneas de terminal móvil solo voz	3.158
Líneas de terminal móvil voz y datos	1.589
Líneas de enlace de centralita	254
Líneas de datos estándar	237
Líneas de datos M2M	294
Líneas SMS Multioperador	11
Circuitos de datos	1.753
Líneas MPLS 10 Gbps	23
Líneas MPLS 1 Gbps	4
Líneas 1 Gbps	112
Fiberchannel 2,5 Gbps Interprov.	2
Metrolan 1 Gbps	8
Metrolan 100 Mbps	4
Metrolan 50 Mbps	1
Metrolan 40 Mbps	2
Metrolan 30 Mbps	2
Metrolan 20 Mbps	18
Metrolan 10 Mbps	15
Cobrelan 4 Mbps	4
Cobrelan 2 Mbps	15
VPN/IP ADSL AGC 8 Mbps	5
VPN/IP ADSL AGC 4 Mbps	129
VPN/IP ADSL AGC 2 Mbps	20
VPN/IP RDSI 256 Kbps	75
Líneas 155 Mbps trans. pPAI	8
Líneas 155 Mbps trans. pPAI	3
Líneas GigADSL	149
Líneas ADSL	824
Líneas de Banda Ancha (extensión)	330
Circuitos de interconexión	4.188
Líneas de acceso NGN Telefonía Fija	2
Líneas de acceso NGN Telefonía Móvil	2

Líneas Primarios RDSI	34
Líneas Accesos Básicos RDSI	677
Líneas analógicas básicas RTB	2.572
Líneas analógicas de enlace	203
Líneas Primarios telefonía móvil	2
Conexión Internet 1	10 Gbps
Conexión Internet 2	10 Gbps
Canales acceso NGN Telefonía Fija	500
Canales acceso NGN Telefonía Móvil	300
Numeración publica DDI's adicional	13.460
Equipamiento gestionado	
Red de radio	
Conmutadores	37
Red de servicios fijos	
Routers	522
Conmutadores LAN	1296
Firewall	24
Gateways VoIP	358
Equipos Wifi	247
Equipos videoconferencia	175
Centros de telecomunicaciones por tipo	133
Centros N1	3
Centros N2	31
Centros N3	61
Centros N4	22
Centros N5	11
Salas técnicas	5
Equipamiento	
Grupos electrógenos	44
Sistemas de alimentación (SAI's)	29
Sistemas aislados fotovoltaico-eólicos	4

Torres auto soportadas	126
Instalaciones de alta tensión	14
Tickets atendidos	15.644
Móviles	1.666
Servicio de voz	4.682
Servicio de datos	8.286

Servicios de televisión digital y radiodifusión sonora

Servicios de televisión digital y radiodifusión sonora

Centros emisores y reemisores - servicios televisión y radio autonómicos	Transmisores	Gap Filler	Total Centros
	264	144	408
Zaragoza	82	40	122
Huesca	75	51	126
Teruel	103	53	156
Otros	4	0	4
Canales satélite			
Televisión digital autonómica		1	
Radio autonómica		3	
Centros emisores y reemisores - extensión de servicios televisión estatal pública	Transmisores	Gap Filler	Total Centros
	232	119	351
Zaragoza	66	36	102
Huesca	72	40	112
Teruel	99	41	140
Centros emisores y reemisores - extensión de servicios televisión estatal privada	Transmisores	Gap Filler	Total Centros
	235	121	356
Zaragoza	67	37	104
Huesca	68	42	110
Teruel	100	42	142

Servicio radiocomunicaciones extinción de incendios forestales

Servicio radiocomunicaciones extinción de incendios forestales

Equipamiento

Estaciones repetidoras	36
Estaciones base puestos vigilancia	78
Bases helitransportadas	8
Equipos móviles y portátiles	841
Estaciones base provincial	3

Monitorización

Monitorización

Elementos servicios internos

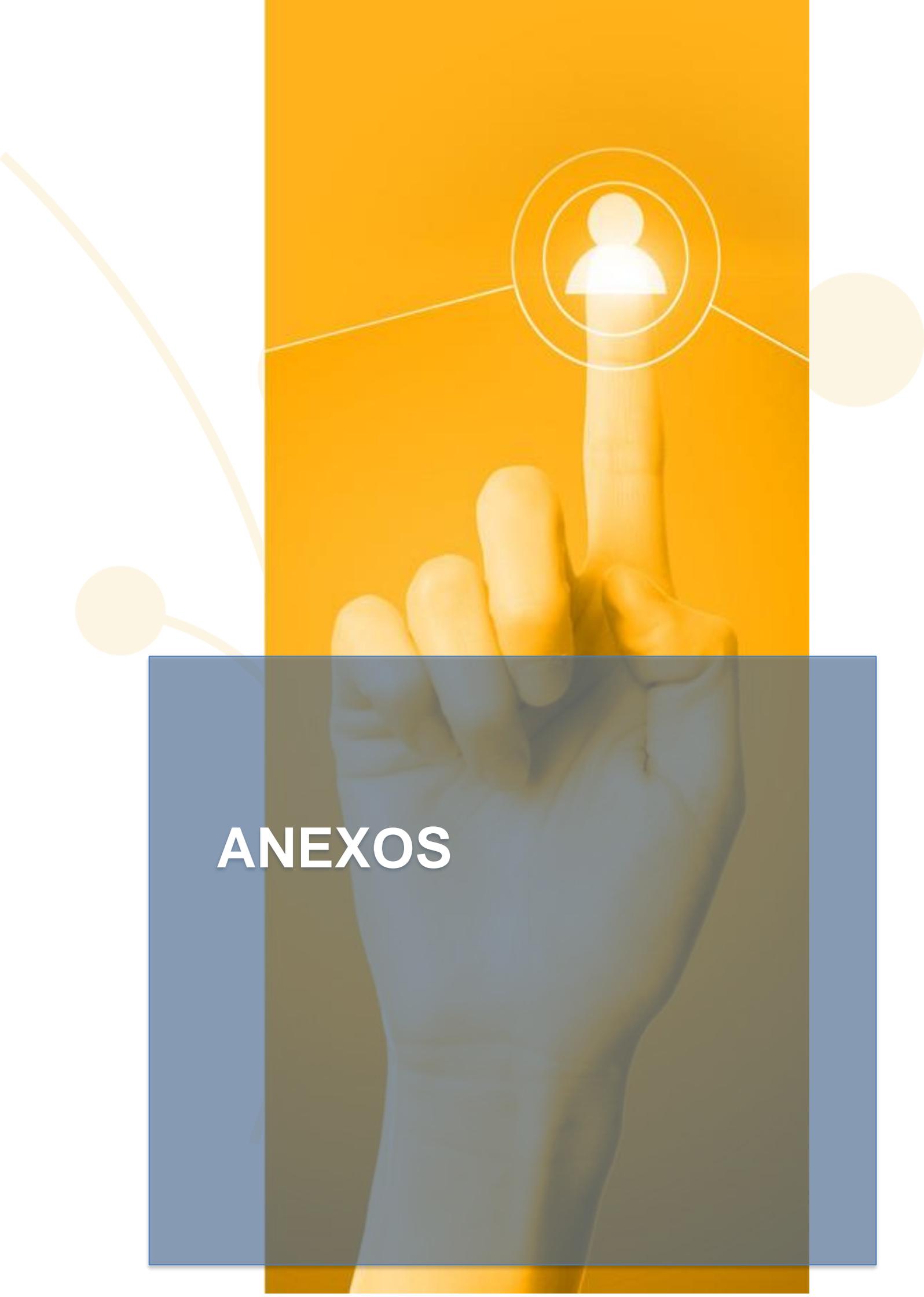
Equipos red comunicaciones	2.086
Cheques en red comunicaciones	2.555
Servidores	1.849
Servicios y aplicaciones	
URL's	2.141
Mapas de Servicio	320
Cheques en sistemas, aplicaciones y servicios	39.285

Equipos Infraestructuras/TDT

Rectificadores	33
SAI	29
Grupos Electrógenos	37
Otro Equipamiento Monitorizado por PLC	224
Switches	39
Multiplex TDT	145

Actividad de Servicio

Incidencias Abiertas por Alerta de monitorización	12.966
Peticiones de Servicio Resueltas	7.189
Incidencias Resueltas	1.090
Alertas resueltas	789
Tareas resueltas	107

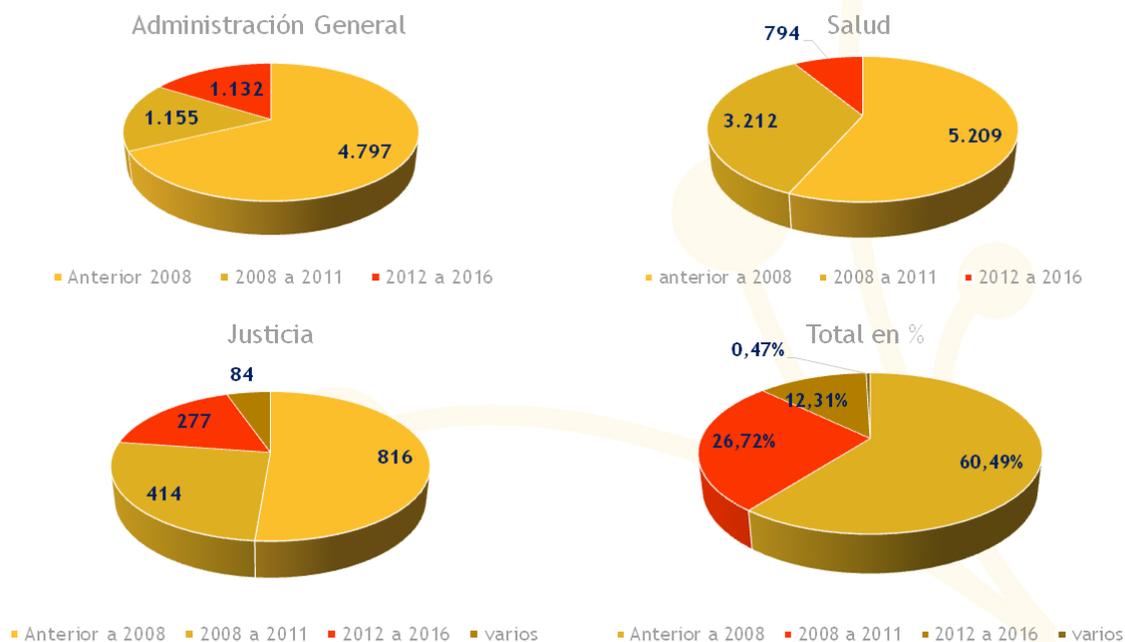
The image features a hand with the index finger pointing upwards, set against a vibrant orange background. Above the tip of the index finger is a white icon of a person, enclosed within two concentric circles. A thin white line extends from the center of these circles, passing through the tip of the finger. The entire scene is partially covered by a semi-transparent blue rectangle at the bottom. The word "ANEXOS" is printed in white, bold, uppercase letters on the left side of this blue rectangle. The overall composition is clean and modern, with a focus on human interaction and digital technology.

ANEXOS

Anexo I. Detalle actividad 2018

Proyecto de renovación del puesto de trabajo

El proyecto parte del estudio que se llevó a cabo en 2016 en el que se ponía de manifiesto la antigüedad del parque de equipos del puesto de trabajo de la Administración General y del entorno sanitario:



En el estudio quedó reflejado que en Administración General casi un 64% de los equipos tenían más de 8 años de antigüedad, y tan solo un 21% de los equipos tenían menos de 5 años. En el entorno sanitario la situación era bastante parecida. No había información de detalle del equipamiento de los centros educativos, pero la situación respecto a la obsolescencia era similar, la cual se veía acentuada por la poca homogeneidad respecto al equipamiento en este ámbito.

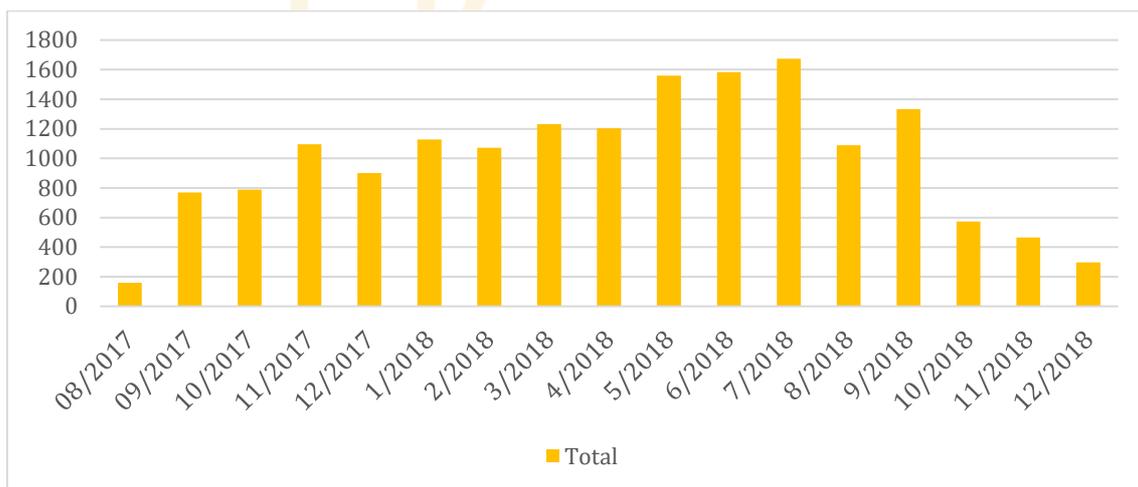
En el segundo semestre de 2017 se inició la renovación de los equipos en los diferentes departamentos, previamente planificados con sus responsables, adoptando como criterio que debían renovarse todos los equipos, que, en el momento de su compra, se adquirieron con licencia de sistema operativo XP. Bajo esta premisa, la previsión de equipos estimada en el momento de licitación era la siguiente:

- 12.672 PC sobremesa estándar con coste de sistema operativo
- 3.009 PC sobremesa estándar sin coste de sistema operativo
- 756 PC sobremesa avanzado
- 807 portátil estándar
- 37 portátil avanzado

En el primer semestre de 2018 se constató que había más equipos que cumplían los requisitos de renovación anteriormente comentados, que los inicialmente estimados. En septiembre se acordó con la comisión interdepartamental actualizar las cifras:

- 13.910 PC sobremesa estándar con coste de sistema operativo
- 3.035 PC sobremesa estándar sin coste de sistema operativo
- 756 PC sobremesa avanzado
- 807 portátil estándar
- 38 portátil avanzado

Este crecimiento respecto a lo planificado inicialmente provocó en los últimos meses la caída en el ritmo de las renovaciones, situación que se refleja en el siguiente gráfico.



No obstante, el número de puestos de trabajo renovados a final del año 2018 fueron:

- 12.788 PC sobremesa estándar con sistema operativo
- 2.988 PC sobremesa estándar sin sistema operativo
- 683 PC sobremesa avanzado
- 719 Portátil estándar
- 34 Portátil avanzado

En total, **17.212 equipos**

Los nuevos equipos informáticos que se despliegan dentro en la renovación del puesto de trabajo aportan además una mejora muy considerable en eficiencia energética, y la cual ha tenido gran relevancia en la elección del tipo de dispositivo. Estos nuevos ordenadores, tipo “tiny factor”, son de bajo consumo, 65 W, frente a los 200W-250W de equipos estándar. Considerando una media de unas 1.800 horas de trabajo o tiempo medio anual de funcionamiento del equipo, el ahorro energético que ha supuesto la renovación de los 17.212 equipos implementados entre 2017 y 2018 alcanza la cifra aproximada de 715.000 € de ahorro anual en consumo eléctrico.

Debido a la importancia del usuario como parte fundamental del proceso de modernización del puesto de trabajo digital, se ha buscado minimizar el impacto y facilitar el cambio en los usuarios finales con una correcta gestión del cambio. Así, se ha facilitado al usuario información del proceso y las actuaciones para que el trabajo prácticamente no se viera afectado por la renovación, y formación específica para el uso de las nuevas herramientas, mediante sencillos vídeos, y guías de inicio de las herramientas más básicas y cursos de formación online para las herramientas ofimáticas. Además, se realizaron 9 sesiones presenciales de adaptación al cambio a Libre Office. La organización y coordinación de la formación se ha llevado a cabo con los organismos de formación correspondientes a los diferentes ámbitos, el IAAP para Administración General, el organismo de formación del SALUD, el CATEDU para personal docente y el específico para el personal de la Administración de Justicia.

Así, a los profesionales del Salud y de Justicia se ha impartido Microsoft Office 2016, a los profesionales docentes Libre Office, y en Administración General, donde se ha cambiado a distintas herramientas, dependiendo del Departamento, se han impartido ambas.

En total se han formado **6.656 alumnos a través de 77 cursos** en las materias indicadas.

Datos por ámbitos:



Datos por materia:

Materia	CURSOS	ALUMNOS	VALORACION CURSO	VALORACION TUTOR
WORD	15	1829	7,72	7,89
EXCEL	13	1936	8,13	8,12
POWERPOINT	12	1352	8,11	8,18
WRITER	10	544	6,93	7,71
CALC	9	490	7,19	7,86
IMPRESS	9	343	7,52	7,99
LIBRE OFFICE	9	162	-	-
Total general	77	6.656	7,74	7,99

Proyectos sobre infraestructuras y servicios de telecomunicaciones corporativos

En este ámbito se realizan proyectos relacionados con el cableado interno de edificios, de interconexión de centros, de servicios de telefonía, de servicios de CPD, de videoconferencia, de redes inalámbricas, la red de fibra y de radioenlaces y de radiodifusión.

El Acuerdo Marco de Telecomunicaciones anterior finalizó en septiembre de 2018. Este hito ha marcado una de las actividades principales desarrolladas en el año 2018: la licitación pública que regule la contratación de los servicios de un nuevo Acuerdo Marco para los años 2018-2022 y su puesta en marcha.

En marzo se publicaron los Pliegos Técnicos y de Condiciones Administrativas Particulares, y en agosto la adjudicación, procediéndose en septiembre a la firma del contrato.

El contrato está dividido en siete lotes para cubrir el servicio de red de datos, el de telefonía fija y móvil, el acceso internet, la red propia de radioenlaces, la red propia de fibra óptica y la técnica de telecomunicaciones.

El **lote 1**: Servicio de Red de Datos se ha adjudicado a Telefónica y se ha obtenido un ahorro de un 14% con respecto al importe de licitación. Este lote incluye todos los servicios necesarios para acceder desde los puestos de trabajo a los servicios y aplicaciones corporativas y a las redes públicas de Internet. Se amplían las capacidades de conexiones de la Red WAN de conexión de los edificios, incorporando una Red SDN que permita programar directamente, controlar y manejar los recursos de red y dar accesos a la Red WAN a través de accesos de banda ancha a Internet. En cuanto a la red interna, se evoluciona el CORE Routing, los CORE LAN, el servicio de acceso a las Redes LAN cableadas y WiFi y su sistema de control de accesos. La seguridad es un elemento importante que se ha reforzado, renovando el firewall perimetral e incluyendo servicios de visibilidad de tráfico encriptado, servicios Anti DDoS y de protección de los endpoints. El balanceo de los datacenters se evoluciona a un servicio más moderno y versátil.

El **lote 2**: Servicio de Telefonía Fija y Móvil se ha adjudicado a Telefónica y se ha obtenido un ahorro de un 25% con respecto al importe de licitación. Este lote tiene por objeto la prestación del servicio de telefonía fija en las redes de telefonía corporativa, independientemente de la solución tecnológica de que dispongan en la actualidad (TDM, telefonía IP), con comunicaciones internas o

con la red telefónica pública conmutada, la provisión y operación de las líneas de acceso a la red telefónica pública, la numeración pública, los servicios de red inteligente, cursar el tráfico telefónico entrante y saliente, el suministro y mantenimiento del equipamiento y los servicios adicionales descritos en este lote, así como el servicio de centralita, incluyendo la instalación, implantación, mantenimiento y renovación de las centralitas y terminales telefónicos precisos para la prestación del servicio telefónico desde una ubicación fija. También se incluye el dotar a los usuarios designados por el Gobierno de Aragón de un servicio de telefonía móvil, de manera que constituya una extensión móvil de la red corporativa, así como cursar aquél tráfico fijo-móvil, siempre que sea técnicamente posible y conveniente en términos económicos y técnicos para la Administración. Asimismo, se dota de servicios de transmisión de datos en movilidad aquellos usuarios que lo necesiten.

Son objeto del Lote 2 el soporte y mantenimiento de las plataformas de telefonía existentes en la actualidad, la comunicación entre plataformas con garantías de interoperabilidad y seguridad, y la implantación de telefonía IP en las sedes que carezcan de ella o en otras de nueva creación.

Igualmente, es objeto de este proyecto la provisión de los servicios de conectividad directa a Internet de banda ancha desde redes locales u ordenadores individuales no integrados en la red corporativa. Se incluye también la interoperabilidad de todos los dispositivos de voz con los puestos informáticos de usuario, fijos y móviles, y equipos de videoconferencia, para la creación de un entorno de comunicaciones unificadas y trabajo de colaboración. Por último, se evoluciona y se amplía la plataforma de virtualización para soportar con garantías todos los servicios de telecomunicaciones del acuerdo marco.

Los **lotes 3 y 4**: Accesos a Internet I y II se han adjudicado a Vodafone y Orange respectivamente y se ha obtenido un ahorro de un 25% y 43% con respecto al importe de licitación. Estos lotes proveen al Gobierno de Aragón y sus entidades dependientes del servicio de acceso a Internet corporativo con accesos diversificados e independientes o no según las necesidades de cada caso.

Como paso previo a la implantación de los nuevos circuitos de acceso a Internet del Lote 3 y 4 del nuevo AMT, ha sido necesario migrar todo el direccionamiento IP público anterior a direccionamiento propio de AST. Además de realizar esta migración en nuestros servicios ha sido necesario modificar direccionamiento en las conexiones con otras Entidades de la Comunidad Autónoma que estaban conectadas a través del punto neutro Aragonix. Estos cambios han sido también necesarios en nuestras conexiones con la red SARA.

El disponer de direccionamiento IP publico propio aporta importantes beneficios, entre otros: independencia respecto a un operador especifico, a futuro el cambio de operador es mucho más sencillo y trivial ya que no cambia el direccionamiento, aumentamos la disponibilidad de los servicios publicados en Internet al poder publicarse por varios operadores a la vez, y en caso de caída de la red de uno puede ser accesible por otro. El proceso ha sido costoso, pero se ha conseguido coordinar de tal forma que el impacto en el servicio haya mínimo para los clientes.

Los **lotes 5 y 6** son los de la red propia de radioenlaces y fibra óptica del Gobierno de Aragón. Se han adjudicado a Cellnex y a la UTE TEMON – SATEL obteniendo unos ahorros de un 19% y un 5% respectivamente. Estos lotes dotan servicios de mantenimiento de los sistemas de transmisión por radio gestionados por AST y el mantenimiento del servicio de la red de fibra óptica propia del Gobierno de Aragón. Dentro del Lote 6, se está trabajando en la implantación de un sistema de gestión que utiliza herramientas GIS y que permite tener inventariada la red de fibra óptica propietaria del Gobierno de Aragón y gestionar la ocupación de los recursos disponibles.

Por último, el Lote 7: Técnica de Telecomunicaciones se ha adjudicado a IECISA con un ahorro de un 3% con respecto al importe de licitación. Este lote constituye el Centro de Gestión de Servicios de Red que aporte una capa de Administración, y explotación a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones de las infraestructuras del Gobierno de Aragón, siendo un punto único de gestión e interlocución en lo que a comunicaciones se refiere.

Con este nuevo contrato, el Gobierno de Aragón tendrá unos servicios de telecomunicaciones orientados al cliente, agilizando y mejorando la gestión, las peticiones de servicio y operación de los servicios de telecomunicaciones. Poniéndose en marcha nuevas herramientas para facilitar la gestión del servicio y la información a los usuarios finales.

Otro hito importante ha sido la renovación del mantenimiento de electrónica de red y actualización del equipamiento de Datacenter y Firewalls de corona interior de los CPDs corporativos. Este contrato se formalizó en el año 2017 prolongándose hasta el año 2018. La avanzada obsolescencia de algunos equipos de red empezaba a poner en riesgo la prestación de algunos servicios vitales del Gobierno de Aragón. A la espera de la licitación e implantación de las soluciones del nuevo Acuerdo Marco de Telecomunicaciones, se diseñó el cambio de ciertas infraestructuras de Datacenter, switches, balanceadores y firewall interior, de manera que se aseguraran ciertas áreas de servicios y se

recuperaran elementos de repuesto para otras, para poder afrontar los posibles problemas que pudieran aparecer hasta su completa sustitución.

En el ámbito de la red de Justicia, se ha creado la infraestructura de telecomunicaciones de preproducción y producción para el nuevo sistema informático Avantius. El Gobierno de Aragón ya dispone de una infraestructura tecnológica tanto de equipamiento de red como de virtualización, bases de datos corporativas...así como grupos de soporte para tecnologías concretas. Por parte del grupo de operaciones de AST se analizó la propuesta de la empresa adjudicataria de Avantius en cuanto a la infraestructura necesaria para ver la viabilidad de la solución propuesta, los recursos propios disponibles, las ampliaciones necesarias y los sistemas que, en caso de discontinuar el uso de Minerva dejarían de ser necesarios. Se han mantenido reuniones durante todo el proyecto, adaptándonos a los tiempos y requerimientos del sistema Avantius, así como las migraciones de las distintas sedes judiciales al nuevo entorno. Se ha analizado en todas las fases del proyecto el impacto que ha supuesto en la red el cambio de los flujos de trabajo en los usuarios. En ese sentido se ha estado pendiente en todo momento de los tráficos cursados y se han ido haciendo ampliaciones de caudal en varias sedes. Se han realizado las actuaciones necesarias para securizar el entorno y también se han establecido los balanceos correspondientes para que funcione correctamente la alta disponibilidad. Se han modificado y ampliado las conexiones a Red SARA para el correcto funcionamiento de Avantius, ya que la plataforma Minerva funcionaba a través de un circuito privado del Ministerio de Justicia. Se han incorporado nuevos requerimientos, como el sistema de reporting, todavía en fase de implantación. Se han modificado los sistemas de repositorios y también de autenticación de usuarios.

En el ámbito de la red del SALUD, AST ha colaborado en el proyecto de digitalización, mejora y centralización de los archivos radiológicos de todos los sectores sanitarios. La necesidad de algunos centros sanitarios de gestionar tráfico de red pesado en las áreas de radiología, requerían nuevos conmutadores de red capaces de ofrecer una capacidad de puerto de 1 Gigabit por segundo. Este proyecto de colaboración técnica con el SALUD permite afrontar dicha novedad mediante el diseño de la solución técnica y la licitación del suministro de un conjunto de switches de red LAN con puertos de 1 Gbps. También se ha realizado una modernización de las infraestructuras de cableado de Radiología del Hospital Obispo Polanco, motivadas por la implantación de nuevo equipamiento.

También se ha colaborado con el Hospital Universitario Miguel Servet en la elaboración de la especificación de requisitos, las mediciones y los

presupuestos de la renovación de soluciones de infraestructura de comunicaciones que soportarán los servicios del Hospital Universitario Miguel

Servet. El trabajo define las soluciones de cableado y elementos pasivos para el conjunto de 5 edificios que componen el complejo hospitalario, dando soporte a los servicios de voz, datos, control de accesos, CCTV, telefonía y televisión.

Se ha trabajado con el Departamento de Ciudadanía y el IASS para acondicionar el edificio de los antiguos juzgados de plaza del Pilar de Zaragoza para su traslado en el año 2019. Se ha realizado el estudio de las necesidades planteadas por el departamento en materia de telecomunicaciones: salas técnicas, climatización, SAIs, cableado, conexión a red, electrónica de red, wifi y videoconferencias.

También se ha trabajado en las telecomunicaciones de nuevos Servidores para el IASS. AST ha provisionado la infraestructura, tanto las máquinas virtuales como las comunicaciones necesarias para atender los requerimientos del aplicativo. Y finalmente se ha establecido conexión a través de red SARA con el INMERSO para el intercambio de datos.

Se ha trabajado en la red del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) en 2 ámbitos. El primero ha sido el diseño para mejorar y ampliar los tráficos de red y crear nuevas redes lógicas para servicios/usuarios diferentes: red usuarios del IACS, red usuarios de la fundación, red de voz, red de cámaras, red de equipos de anestesia y red de tornos. Se ha configurado lo necesario para su funcionamiento tanto en la electrónica local como en la central, así como Firewalls, etc. En cuanto al nivel físico se ha propuesto el cambio el equipo del Core WAN y del Core LAN. El diseño se ha realizado en 2018 y durante el 2019 se realizará la implantación.

El segundo ámbito de trabajo con el IACS ha sido el proyecto BIGAN. El IACS ha planteado la necesidad de disponer de un Big Data para Salud (SIIDI), para poder unificar distintas fuentes de datos (OMI, Urgencias hospitalarias, HIS, BDU) y poner los datos a disposición del personal médico y de los investigadores. Se ha diseñado la infraestructura de CPD y de telecomunicaciones desde su sede hasta el CPD de Walqa y que a su vez precisan conectividad de red a 10G para el intercambio de datos con el sistema de historia clínica del Salud. Adicionalmente se ha solicitado acceso a dicha plataforma desde la red de usuarios del IACS (sede de Zaragoza), a través del enlace que hay en servicio para su conexión a la red del Gobierno de Aragón.

Se ha trabajado en las telecomunicaciones de los nuevos servidores para Big Data de Turismo de Aragón. Anteriormente tenían 3 servidores que estaban instalados en el ITA para este servicio. Se han instalado nuevos servidores en el CPD de Walqa dotándoles de servicio de acceso a internet y conexión remota.

En el ámbito de los servicios de redes Wifi, se ha instalado WiFi en el Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA) y para los asistentes de las oficinas de empleo de Zaragoza (Ranillas), Huesca y Teruel. Además de instalar las antenas wifi correspondientes, se ha configurado el sistema de control de accesos para crear un portal de invitados que securice el entorno y permita almacenar los datos de los usuarios conectados, tal y como requiere la ley.

También se ha instalado red Wifi en los centros de Atención Temprana del IASS (Huesca, Teruel y Zaragoza). La solución técnica ha sido dotar de servicio wifi al personal de Atención temprana (logopedas, fisioterapeutas, psicólogos, educadores, ...) con el objeto de poder usar terminales con programas adaptados para realizar su trabajo, que precisan conexión inalámbrica a Internet.

- Se ha mejorado la conexión a la red del Gobierno de Aragón en los siguientes centros:
- Almacén Argualas del Hospital Universitario Miguel Servet, pasando de gigadsl a Fibra FTTH de 100Mbps con un 10% de garantía de caudal.
- Centro de Salud de Tauste, doblando la capacidad de 2 a 4Mbps 100% garantizado, y Centro de Salud Mental Delicias, pasando de gigadsl a Fibra FTTH de 100Mbps con un 10% de garantía de caudal.
- OCA de Sabiñanigo, Castejón de Sos y Tarazona, pasando de gigadsl a conexiones de 10 y 20Mbps.
- Oficina del Parque Nacional de Ordesa, pasando de gigadsl a Fibra FTTH de 100Mbps con un 10% de garantía de caudal.
- Las sedes judiciales que están fuera de las capitales de provincia, disponían de una conexión a la red del Gobierno de Aragón cuyo enlace principal soportaba un tráfico de 20Mb y se incrementó hasta 40Mb simétricos 100% garantizado, en estas sedes:
 - o Juzgado de Barbastro
 - o Juzgado de Boltaña

- o Juzgado de Fraga
- o Juzgado de Jaca
- o Juzgado de Monzón
- o Juzgado de Alcañiz
- o Juzgado de Calamocha
- o Juzgado de Almunia Doña Godina
- o Juzgado de Calatayud
- o Juzgado de Caspe
- o Juzgado de Daroca
- o Juzgado de Ejea Caballeros
- o Juzgado de Tarazona

Se han ejecutado nuevas conexiones de Fibra Óptica ampliando la red propia del Gobierno de Aragón:

- Conexión directa de FO entre el Hospital Universitario Lozano Blesa y el Hospital Universitario Miguel Servet. Esta conexión permitirá la consolidación de los CPD de ambos hospitales.
- Campus Universitario de Plaza San Francisco en Zaragoza con la Red del Gobierno de Aragón, que posibilita crear una malla junto con el campus Río Ebro (Actur) y asegurando la evolución futura en capacidad de la Red de Investigación de Aragón.
- Museo Pablo Serrano en Zaragoza.
- También se ha iniciado este año el tendido de fibra óptica en Huesca para conectar:
 - o La nueva sede de la CARTV en Huesca.
 - o Centro de Salud Santo Grial.
 - o INAGA
 - o Salud Pública y Zona veterinaria todas en Huesca.

Se ha realizado el estudio económico de centros del Gobierno de Aragón, en los que la inversión de la obra civil y despliegue de fibra óptica, se amortiza en menos de dos años al sustituir las conexiones actuales de la WAN por fibra propietaria.

En relación con los servicios de telefonía:

- Se ha realizado los desbordamientos de llamadas entre los Centros de Salud del Sector Zaragoza I y el servicio de Salud Informa y, permitiendo mejorar este servicio de desbordamientos sin pérdida de llamadas.
- Se ha implantado un nuevo servicio telefónico directo para pacientes crónicos en los Centros de Salud del Sector Zaragoza I y II.
- Se ha implementado locuciones telefónicas en las Oficinas de Empleo de Zaragoza.
- Se ha realizó un sistema de gestión automática de recepción de llamadas para la bolsa de interinos de Justicia.

En cuanto a sistemas de videoconferencia se ha propuesto dotar de videoconferencia en la Oficina Delegada de Calatayud, proyecto que se ejecutará durante 2019.

En el ámbito del cableado del edificio, se ha realizado el estudio de ampliación de diferentes centros o la apertura de nuevas oficinas, analizando las necesidades de cada centro, y planteando las soluciones más idóneas incluyendo su valoración económica:

- Ricardo del Arco de Huesca.
- Centro de Atención a Discapacitados Intelectuales (CAMP) del IASS.
- Las oficinas de Empleo de Teruel.
- Oficina Juan Pablo Bonet de Zaragoza.
- Oficina de Empleo de Caspe. Debido a que la oficina de empleo entra en fase de ampliación, se requiere la ejecución del estudio de la oficina provisional a ocupar.
- Oficina Comarcal de Daroca. Supervisión y subsanación de la solución presentada por la ingeniería al Dpto para adecuar la nueva oficina a las necesidades planteadas.

En el ámbito de la Red de Investigación de Aragón (RIA), AST ha realizado la conexión a la RIA de Zaragoza Logistic Center. Se ha facilitado la interconexión de los mismos a la Red Iris a través de la RIA. Para ello se realizó el tendido de fibra óptica desde las nuevas oficinas de ZLC de Expo hasta la red del Gobierno de Aragón y se configuró dicha conexión.

En relación con las infraestructuras corporativas que soportan los servicios, se han realizado los siguientes proyectos:

En el edificio CSI Walqa, se ha llevado a cabo la adecuación de circuitos eléctricos de corriente protegida SAI.

El edificio CSI de Walqa, además de alojar el CPD de Walqa, también tiene en sus instalaciones al personal de Operaciones y el CAU principal de AST. Los puestos de trabajo de este personal se alimentan desde los cuadros de planta ubicados en la zona de patinillo de servicios. Este patinillo es de uso compartido con otras instalaciones del edificio y CPD (circuitos de frío/calor, hidráulicas, etc).

Dentro de los trabajos planificados para el presente 2018 se han realizado:

- Independizar los cuadros de planta de corriente SAI para la planta 0 (operaciones) y planta 1 (CAU) desde el cuadro general del edificio.
- Modificar las salidas de cableado por la parte interior de los cuadros para evitar afecciones por fugas de agua.

Esta adecuación ha permitido mejorar la disponibilidad del servicio eléctrico, incluso en caso de avería de alguno de los servicios del mencionado patinillo.

En el CPD de Walqa, se ha procedido a la instalación de la cuarta enfriadora del CPD.

El CDP de Walqa dispone de tres enfriadoras principales cuya misión es asegurar la correcta refrigeración del conjunto de equipamiento IT de la sala principal.

Dentro de los trabajos planificados en el 2018 se ha previsto la incorporación de una cuarta enfriadora de tecnología freecooling, permitiendo:

- Reducir el consumo eléctrico en el sistema de producción de frío.
- Aumentar la capacidad de producción de frío para el sistema de refrigeración.
- Alargar la vida útil de las tres enfriadoras originales.
- Mejorar la disponibilidad en la configuración del sistema de frío (n+1 a n+n)

En el CPD de Pignatelli, se ha procedido a la puesta en servicio de un nuevo SAI y al cambio de alimentaciones.

El CPD de Pignatelli tiene una configuración eléctrica A+B donde el lado A se alimentaba desde un conjunto de SAIs MGE de 60kva y el lado B se alimentaba desde un de SAIs de 120kva. A finales de 2017 se realizó la puesta en marcha de un nuevo SAI de 160kva.

En el primer semestre del 2018 se ejecutaron las siguientes actuaciones mediante el nuevo SAI de 160kva:

- Alimentar el lado A del CPD desde el nuevo SAI
- Alimentación de los quince racks de planta del Edificio Pignatelli

En las infraestructuras de la red RUTA se han realizado diversas mejoras de obra civil como impermeabilizaciones, cambio de redes de tierras, cambio sistema cerraduras en casetas prefabricadas.

- Impermeabilizaciones: realización de ocho impermeabilizaciones mediante el uso de membrana líquida impermeabilizante con base de poliuretano monocomponente.
- Sustitución del sistema de cerraduras en once centros RUTA equipadas con casetas prefabricadas Postelectrica.
- Reposición de redes de tierras en catorce centros RUTA, sustituyendo las bajantes clásicas en cobre con aluminio.

Estas intervenciones tienen por objeto mejorar las condiciones de las infraestructuras donde se alojan los equipos electrónicos de telecomunicaciones en los centros.

Proyectos sobre infraestructuras y servicios de telecomunicaciones no corporativos

En este ámbito se realizan proyectos relacionados con servicios para la Televisión Digital y la Radio, la red de radioenlaces, la red de radiocomunicaciones para extinción de incendios y las infraestructuras asociadas a la distribución de señales.

En el ámbito de la colaboración con la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión, AST ha trabajado conjuntamente en la elaboración de un nuevo encargo de los servicios de transporte y difusión de Aragón TV y Aragón Radio para el periodo de 2019 a 2022, mientras ha prestado los servicios de transporte y difusión de Aragón TV y Aragón Radio del encargo vigente. Dentro de este encargo se han realizado diferentes proyectos y tareas relevantes:

- Nuevo centro emisor de Bronchales (Teruel). Debido a las deficiencias de captación de la señal de Aragón TV en un conjunto de calles de esta localidad, se ha procedido, durante 2018, a diseñar una nueva solución que ha permitido incorporar un nuevo microrreemisor que cubre el área con deficiencias.
- Nuevo centro emisor de Sofuentes. Al igual que el caso anterior, se ha instalado un nuevo microrreemisor que ha permitido mejorar los niveles de recepción que hasta ahora se recibían en la localidad de Sofuentes (Zaragoza).
- Nueva emisión de Aragón radio en Grisel: Se ha procedido a gestionar una nueva ubicación en Grisel para la emisión de Aragón radio que actualmente se realizaba dentro del núcleo urbano de Tarazona debido a la deficiente cobertura. Para ello se ha instalado un nuevo centro para Aragón Radio que mejore la cobertura en la comarca de Tarazona y el Moncayo.
- Se licitó durante el 2018 el nuevo modelo de transporte vía satélite de Aragón TV y Aragón Radio desde el centro de producción en la sede de CARTV hasta los centros emisores de TDT situados por todo el territorio aragonés. Este transporte incluye además del servicio actual, la renovación al completo el parque de receptores satélite de los centros emisores de TDT y de los hogares con servicio TDTSAT.

Durante el 2018, también se trabajó con al CARTV en la realización del diseño de la ingeniería audiovisual requerida para evolucionar los estudios de Aragón TV a la Alta Definición, incluyendo cámaras, robotización, equipos de control, sonido, virtualización de platós y realidad aumentada y conexión contra los platós. Incluyendo la redacción de los pliegos técnicos, adaptados a la nueva Ley de Contratos del Sector Público, para su licitación.

También se realizó el diseño y los pliegos técnicos para la evolución y renovación de la nueva cabecera que conforma el múltiple de TDT que integra los contenidos de audio, vídeo e información de Aragón TV y Aragón Radio en la TDT, el sistema de teletexto, los sistemas de información de Guía de Programas (EPG).

Por último y aprovechando el traslado de los estudios de RTVE Aragón al Recinto Expo y teniendo en cuenta la colaboración a nivel de conectividad entre esta Televisión Pública Española y la Televisión Pública Autónoma de Aragón, se realiza el estudio y la conexión entre ellas con Fibra Óptica.

Además, también se renovó el encargo de servicios de telecomunicaciones de la CARTV para el período de 2018 a 2022. Este encargo tiene como objeto la prestación, por parte de AST a CARTV, de los siguientes servicios de telecomunicaciones de la red de voz y datos del Gobierno de Aragón.

En relación con la red de radioenlaces del Gobierno de Aragón, se ha realizado el estudio para la actualización y ampliación de la red de radioenlaces y la mejora de uso y alcance del servicio de monitorización. El objetivo del estudio es definir los suministros, instalaciones y servicios necesarios para adaptar la red de radioenlaces a nuevas necesidades de utilización radioeléctrica, para facilitar la prestación de servicios Ethernet/IP y para disponer de servicios de conectividad en centros en los que AST tiene presencia. También se han redactado, tramitado y obtenido las concesiones para el uso de las frecuencias radioeléctricas que permitirán el transporte del múltiple de la Televisión Autónoma de Aragón a los centros de radio de Juslibol, Teruel Santa Bárbara y Javalambre. Y, por último, los servicios radioeléctricos que confluyen en el Parque Tecnológico Walqa han sido definitivamente concentrados en el edificio CSI de Walqa. Para ello, se ha finalizado la migración de equipos de la red de radioenlaces desde el edificio I+D+i. Los elementos de infraestructura (cuadro eléctrico, PLC y rectificador) del edificio I+D+i han sido desinstalados y se reutilizarán en otros centros de la red.

En relación con las redes de emergencias se realizó una valoración del diseño red DMR a 400 Mhz para DG de Gestión Forestal, Caza y Pesca y un estudio y análisis de cobertura y zonas oscuras en zona pirenaica para Emergencias. Este proyecto donde se han analizado las áreas que no están cubiertas por la

red analógica de emergencias del 112 en el entorno del Pirineo. Como conclusión del estudio realizado, se ha propuesto ampliar la cobertura desde los centros que AST gestiona en Panticosa y La Raca mediante emisores VHF en banda 150 Mhz tras repetir la señal en el centro de Loarre con banda 400 MHz.

En relación con las infraestructuras de la red RUTA se han desarrollado los siguientes proyectos:

Durante el 2018 se han planificado varias **mejoras en aspectos relacionados con las condiciones de seguridad y PRL** de varios centros de telecomunicaciones.

- Reparación de plataformas de trabajo: reparación de nueve plataformas de trabajo en torres de celosías autosoportadas SEMI
- Incorporación de nuevos sistemas de seguridad Game-System en cuatro centros de telecomunicaciones.
- Reparación de los sistemas de seguridad de los centros de Campo y La Raca.

También se han **sustituido las instalaciones eléctricas de los centros de Plan y Fiscal** para mejorar la disponibilidad de los servicios soportados y permitir la ampliación de potencia en ambos centros por necesidades de nuevos servicios. Ambos centros son relevantes para los servicios de TDT, radiodifusión, telefonía móvil e internet de los valles de Gistaín y Ara.

Se ha procedido a:

- Sustitución de los cuadros eléctricos de ambas instalaciones incorporando mecanismos rearmables automáticos.
- Sustitución y mejora de las derivaciones individuales de los suministros eléctricos.
- Incorporación de elementos de supervisión remota.

Durante el 2018 se llevó a cabo la **adecuación de las instalaciones de El Cebollar (Parque Nacional de Ordesa)** para la instalación del nuevo sistema de comunicaciones SPICA para el Ministerio de Interior.

Esta intervención permitió la puesta en servicio del sistema de comunicaciones SPICA (Tetrapol) en el Parque Nacional de Ordesa en agosto de 2018. Desde

esa fecha la Guardia Civil; Policía Nacional y UME tienen cobertura en los valles de Ordesa y Bujaruelo.

Adecuación de la instalación eléctrica de diversos centros.

- Mejora eléctrica en las instalaciones eléctricas de Merli y Cogulla con la incorporación de IGAs y protecciones rearmables.
- Adecuación de la línea aérea de media tensión del centro nodal de Tabuensa para su posterior cesión a la compañía distribuidora para permitir a otros operadores de telecomunicaciones solicitar suministro eléctrico e implantarse en la zona.

Por último, destacar la **instalación del nuevo centro en Grisel (Tarazona)** como coubicación en la estación base de Vodafone. Esta coubicación tiene por objeto la instalación de un emisor de FM de 1kw para el servicio de Aragón Radio para la mejora de la cobertura de la radio autonómica en la Comarca de Tarazona.

Proyectos sobre servicios y plataformas corporativas

Se ha atendido el mantenimiento y evolución de las plataformas, servicios y soluciones de uso común y las integraciones de servicios departamentales y de administración electrónica. Así mismo se ha realizado para cada una de ellas un estudio de nuevas necesidades. Entre las actuaciones más relevantes se encuentran las siguientes:

Actualización tecnológica (algunos de los proyectos siguen en curso):

- Migración de aplicaciones Access por la actualización del puesto de usuario. Se ha colaborado en adaptar diversas bases de datos de usuarios en MS Access afectadas por el cambio de plataforma de Windows XP/Windows 7 a Windows 10 y de Office 2003 a 2016.
- Migración de aplicaciones a nueva plataforma LAMP. Se ha colaborado en la configuración y validación de los nuevos entornos LAMP de alojamiento de aplicaciones, con versiones actualizadas de los productos base (sistema operativo Linux, versión PHP, versión MySQL, etc.), y se han realizado las pruebas y adaptaciones necesarias en las aplicaciones desarrolladas en PHP para poderlas migrar de los viejos entornos a los nuevos manteniéndolas de esta manera operativas.
- Migración de aplicaciones a la nueva plataforma .Net. Se ha colaborado en la configuración y validación de los nuevos entornos .Net de alojamiento de aplicaciones, con versiones actualizadas de los productos base (sistema operativo Microsoft, .Net, SQL*Server, ...), y se han realizado las pruebas y adaptaciones necesarias en las aplicaciones desarrolladas en .Net para poderlas migrar de los viejos entornos a los nuevos manteniéndolas de esta manera operativas.
- Actualización del Gestor Documental mediante la subida de versión de Documentum (7.0 a 16.4). Se ha iniciado el proyecto de migración de la plataforma de Gestión Documental corporativa Documentum, plataforma considerada crítica al dar soporte al Archivo Electrónico de la Administración. Se ha procedido a la actualización de los diferentes productos que componen la plataforma con el fin de alinearse con el roadmap de soporte del nuevo propietario Opentext, asegurando de esta manera la evolución tecnológica y mantenimiento de la plataforma por parte del fabricante. Al mismo tiempo, se ha aprovechado para revisar el

uso real de los distintos productos y para discontinuar el mantenimiento de algunos de ellos, con el consiguiente ahorro en costes de licencias.

- Migración de bases de datos a Oracle a 11g. Dentro de este complejo proyecto de migración, 2018 ha estado centrado en la tarea de normalizar las 4 bases de datos de Educación, alojadas en el servidor MALLÉN y su consolidación en una única instancia de base de datos, creándose las instancias de desarrollo y preproducción. Se han migrado además otros esquemas/aplicaciones, como GASID, AVEA, REGFIA, SIR_CIR, SAUGISWS, REGPRO e INJUS.
- Securización de portales basados en la solución Drupal. Se ha realizado una labor de vigilancia y de mantenimiento de la seguridad de los sitios web desarrollados con el CMS Drupal y alojados en los entornos corporativos del Gobierno de Aragón. Debido a que es uno de los gestores de contenidos más utilizados en la actualidad, es habitual y frecuente recibir alertas de seguridad asociadas a la aparición de vulnerabilidades críticas que podrían hacer por ejemplo que un atacante pueda ejecutar código en la página web que emplee este gestor de contenido y tomar el control de la misma, así como acceder al servidor utilizado. Es por ello que la recomendación es siempre la de implantar inmediatamente el parche para evitar quedar expuestos a posibles amenazas.
- Actualización de la plataforma de e-Learning mediante la subida de versión de Moodle a 3.5. Esta actualización permite poner en funcionamiento diversas mejoras y nuevas funcionalidades solicitadas por el Instituto Aragonés de Administración Pública necesarias para evolucionar la plataforma de teleformación del Gobierno de Aragón.

Evolución y mejora de servicios:

- Mantenimiento de la plataforma de Firma Electrónica. Aunque no se ha evolucionado, se ha mantenido operativa la plataforma de Firma Electrónica, basada en ASF/USigner, mediante las diversas actuaciones de administración, como el mantenimiento de los mecanismos de revocación de las Autoridades de Certificación reconocidas por Gobierno de Aragón o la gestión de los certificados de sellos de órgano, así como el resto de las actividades habituales de administración y soporte del servicio.

- Nuevo sistema de Gestión de Identidades. Se ha iniciado la colaboración, desde el punto de vista de las aplicaciones, en el proyecto de renovación tecnológica del sistema de Gestión de Identidades.
- Modernización del Servicio de envío de SMS. Se ha llevado a cabo la modernización y transformación tecnológica del servicio de envío de mensajes cortos, cada vez más demandado dentro de la Administración, simplificando y mejorando tanto la gestión como la integración de las aplicaciones con este servicio.
- Mejoras funcionales sobre la Pasarela de Pagos (PPA). Se ha realizado el análisis e implementación de mejoras funcionales detectadas en la parte de administración y simulación del servicio a través de un emulador inteligente hacia las aplicaciones integradoras. Además, se ha automatizado la ejecución de los planes de pruebas unitarios.
- Activación de la capa de mapas en la plataforma de Business Intelligence (BI). Se ha realizado el estudio, la configuración, y la activación de la capa de mapas de la plataforma de BI, así como un curso de formación a analistas de los distintos departamentos, estando ya funcionando en producción en varios informes gráficos.

Implantación de nuevos servicios:

- Implantación de una plataforma de auto-aprendizaje (MOOC). Se ha trabajado conjuntamente con el Instituto Aragonés de Administración Pública en la definición de una nueva plataforma de teleformación o autoaprendizaje, dentro del entorno del Gobierno de Aragón, que permitirá la realización masiva y de carácter libre y abierto de cursos on-line.
- Implantación de un sistema para la Gestión de la Seguridad y Eventos (SIEM). Se ha colaborado en la instalación de una nueva plataforma de SIEM corporativa para el tratamiento de los eventos de seguridad de los sistemas, así como en la contratación del soporte y mejora continua hasta el año 2020 incluido.

Retirada de servicios:

Dentro de los objetivos de reducción de costes asociados a viejos sistemas propietarios con un uso limitado, recursos dedicados y/o mantenimiento restringido, se han llevado a cabo:

- Trabajos para la retirada del sistema de workflow basado en W4. Se ha trabajado en la retirada de los procedimientos de la DG de Industria y en el archivo de los expedientes tramitados con la herramienta de workflow W4.
- Trabajos para la retirada del sistema SOA basado en Biztalk. Se ha trabajado en la retirada de Biztalk, empezando por buscar una solución alternativa al servicio corporativo de transferencia de ficheros, basado en esta solución, así sustituyendo las llamadas a Biztalk dentro de
- las aplicaciones por llamadas directas a los correspondientes servicios web.

Respecto de las plataformas corporativas, estos son los datos de actividad generada durante el 2018:

Gestor documental corporativo	
1. N° de documentos incorporados en 2018	10.378.146
2. N° total de documentos	21.109.224
3. Espacio total almacenamiento	3,99 TB
Servicio de Firma Electrónica	
1. N° de peticiones atendidas	3.930.818
2. N° de aplicaciones atendidas	85
Pasarela de Pago	
1. N° de aplicaciones atendidas	11
2. N° de transacciones/operaciones	110.040
3. Recaudación total en 2018	135.770.542 €
Plataforma de e-Learning	
1. N° de cursos impartidos en 2018	77
2. N° total de usuarios activos	3.720
Servicio de Encuestas	
1. N° de encuestas realizadas en 2018	54
2. N° total de respuestas recibidas	6.229
Servicio de Envío de SMS	
1. N° de mensajes enviados en 2018	224.203
Aplicaciones móviles	
1. N° de despliegues de apps en los markets en 2018	27
2. N° de nuevas apps incorporadas	4

Proyectos sobre sistemas de administración electrónica

De todos los trabajos realizados por la entidad a largo de 2018 y gestionados por la oficina de proyectos, una parte ha ido destinada a acometer nuevos desarrollos o mejoras sobre sistemas para adecuarlos a las nuevas necesidades derivadas principalmente de la extensión de la administración electrónica en el Gobierno de Aragón.

De entre estos proyectos cabe destacar por su importancia los dedicados a la securización y mantenimiento evolutivo de las herramientas de administración electrónica.

NOTIFLOPD-198 - Mejoras en portal privado y nuevo portal público tras adaptación a la RGDP

Tras la profunda adaptación de la aplicación NOTIFLOPD al cambio en la normativa de protección de datos y la nueva RGPD, se han abordado una serie de adaptaciones de los portales de la aplicación con el fin de terminar de ajustar la normativa y generalizar y facilitar el uso de la aplicación para los empleados públicos que procedan. Estos cambios engloban tres objetivos conseguidos dentro del proyecto:

Integración con la plataforma Aragón Open Data para intercambiar la información relativa a los ficheros de datos de carácter personal gestionados por la Administración.

Definición y desarrollo de un nuevo portal público. Incluye un buscador de ficheros de protección de datos y la posibilidad de consultar los datos de estos ficheros.

Mejora del portal privado previamente existente puliendo pequeñas funcionalidades para facilitar el uso del portal.

Integración con SIFE

Para cumplir con las necesidades que plantea la Ley 39/2015 las aplicaciones de administración electrónica deben comunicarse tanto con el ciudadano como con otras administraciones utilizando únicamente documentos electrónicos, que cumplirán las características de estructura y formato establecidas en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento electrónico.

Un documento electrónico, para cumplir con las normas del Esquema Nacional de Interoperabilidad, debe estar firmado electrónicamente. Tras el análisis de las necesidades, cubiertas en Gobierno de Aragón en cuanto firma electrónica, se ha implantado un módulo "Sistemas Integrados de Firma Electrónica" que ofrece todas las funcionalidades de firma y verificación de documentos apoyándose en la plataforma del ministerio @firma. El objetivo de este proyecto ha sido que todas las aplicaciones migren las funcionalidades de firma electrónica a esta nueva plataforma SIFE. En concreto se han abordado:

- Integración de ETT
- Integración NOTIFLOPD
- Posibilidad de parametrización por aplicación el uso de SIFE/ASF
- Integración PFI
- Integración PPE
- Integración SECVIR

Evolución de PFI FASE I (PFI-1180)

Para el cumplimiento de la legislación actual en el ámbito de la administración electrónica es de carácter obligatorio que en todo trámite administrativo telemático se trabaje mediante documentos electrónicos válidos que cumplan el esquema nacional de interoperabilidad. En este contexto, la herramienta de Gobierno de Aragón 'Portafirmas Electrónico' se convierte en un pilar indispensable para poder trabajar con este tipo de documentos (metadatados y firmados electrónicamente). Debido al impulso que se le está dando a la herramienta entre los empleados públicos, se van a realizar una serie de mejoras para conseguir su uso generalizado dividido en varias fases de desarrollo e implantación. En este primer proyecto se ha abordado una primera fase que ha implementado pequeños cambios en el portal privado.

Estudio y propuesta de integración de Organismos de SIU con el Frontal de Recursos Humanos (SIU-472)

Actualmente, toda la gestión de usuarios y de los empleados de Gobierno de Aragón, así como todo el organigrama se gestionan desde el Frontal de Recursos Humanos de Gobierno de Aragón. En este frontal, se reflejan los

datos de los empleados, se actualizan sus altas y sus bajas, así como los cargos que tienen en los organismos. Además, se gestionan todos los organismos y se adecuan a los cambios necesarios. El objetivo global es lograr una sincronización entre el Sistema de Identificación de Usuarios y el Frontal de Recursos Humanos para evitar todos los problemas derivados de una doble gestión y sobre todo una doble toma de decisiones (a veces contraria) en cuanto a cambios de organismos.

Debido a la magnitud que supone el cambio en el Sistema de Identificación de Usuarios de todo lo mencionado, el estudio y propuesta se aborda en diversas fases habiéndose limitado el alcance de este proyecto a la gestión de organismos.

Nuevo portal Privado de NOTIFLOPD (NOTIFLOPD-218) Hito I

Tras la profunda adaptación de la aplicación al cambio en la normativa de protección de datos y la nueva RGPD, se ha realizado un estudio del portal privado dedicado a gestores de ficheros de registro de actividades, que actualmente se utiliza en Gobierno de Aragón. En este estudio se ha valorado su sustitución por la aplicación del ministerio ASSI-RGPD (Candela). Sin embargo, tras el análisis, se decidió que era preferible la realización de un nuevo portal privado, actualizando la tecnología en la que está basada. En este proyecto se ha realizado este nuevo portal basándose en el funcionamiento del anterior, con pequeñas propuestas de mejoras y actualizando por completo la tecnología y resultando una aplicación mucho más mantenible.

Consultoría de optimización de procesos internos relativos a las relaciones de colaboración entre entidades del sector público

En este proyecto se han optimizado los procesos internos relativos a las relaciones de colaboración con entes locales, organismos públicos, instituciones públicas y resto de entidades del sector público, así como la implementación de protocolos que permiten una adecuada gestión de los recursos en los Servicios de Administración Electrónica y Apoyo a la Digitalización.

Análisis migración Bitbucket y proyecto piloto

El Sistema de Control de Versiones es una de las herramientas básicas en el trabajo diario de los equipos de desarrollo software, que permite el trabajo colaborativo de los miembros de los equipos sobre los recursos comunes. Por lo tanto, la correcta elección entre las diferentes herramientas disponibles en el mercado y su adecuada utilización, son aspectos fundamentales para la optimización de los diferentes procesos dentro del desarrollo, así como la implantación y mantenimiento de los productos software desarrollados.

Desde hace unos años, se está imponiendo en el ámbito del desarrollo de software el uso de Sistemas de Control de Versiones Distribuidos, con un enfoque entre iguales (peer to peer) opuesto al enfoque de cliente-servidor de los sistemas centralizados. Este concepto favorece la rapidez de las operaciones eliminando cierta rigidez del modelo de trabajo centralizado, alineándose por tanto con las metodologías ágiles cada vez más frecuentes en los equipos de desarrollo.

El objetivo global del proyecto ha sido lograr una migración del Sistema de Control de Versiones Apache Subversion a un modelo Distribuido, donde la alternativa elegida es Git. Basados en este Sistema se eligió Bitbucket como el nuevo repositorio de trabajo.

Debido a la magnitud que suponía el cambio general del Sistema de Control de Versiones en todas las aplicaciones, la implantación se aborda en diversas fases limitando el alcance de este proyecto al estudio y propuesta a adoptar, y la implantación de dicha nueva metodología de trabajo en una aplicación piloto.

Rediseño de arquitectura Catálogo de procedimientos

La aplicación DESFOR gestiona internamente la información estructurada sobre la ficha catalográfica completa del procedimiento que incluye la normativa de aplicación, la información al ciudadano, los formularios asociados y la información técnica para la utilización del procedimiento en el resto de Servicios de Administración Electrónica.

En el caso de algunos procedimientos (concretamente los de Nivel 3) contiene, adicionalmente, los enlaces a los sistemas de presentación telemática. Incluye información estructurada adicional sobre diferentes aspectos necesarios para el seguimiento de la evolución de la Administración Electrónica como, por ejemplo, la afectación a la Directiva de Servicios, cumplimiento de derechos de la Ley 11/2007, etc.

El objeto de estudio de la nueva arquitectura del Catálogo de Procedimientos ha sido valorar, especificar y diseñar todas aquellas modificaciones tecnológicas que permitan una mejora de la aplicación en cuanto a tiempos de respuesta, eficiencia, aspecto visual y experiencia de usuario. Además, se han diseñado las modificaciones a nivel funcional necesarias (especialmente enfocadas en la entidad Procedimiento), que permitan a los Gestores de los Procedimientos la tramitación telemática a través de la aplicación Tramitador Online (TTO).

Integración de FACE con la aplicación GIR

El grupo de aplicaciones G.I.R. (Gestión Integral en Red) es el sistema de gestión de centros educativos del Gobierno de Aragón. Se compone de las siguientes áreas:

- Admisión de nuevos alumnos
- Gestión académica
- Gestión económica (G.I.R. Contabilidad)

El objeto del proyecto ha sido la integración de G.I.R. Contabilidad con el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (en adelante FACe), de forma que los centros educativos puedan gestionar las facturas recibidas de forma telemática.

La plataforma FACe simplifica a los proveedores el proceso de remisión de facturas y permite consultar el estado de tramitación de las mismas, permitiendo presentar facturas electrónicas ante cualquier órgano de la Administración General del Estado. Además, está abierto a que otras Administraciones Públicas puedan adherirse al mismo, tanto a través de portales web (conexión simple), como mediante interfaces de servicios web (conexión compleja), que permiten la descarga y gestión automática de las facturas en los sistemas internos de gestión económica de las distintas Administraciones.

La integración de G.I.R. Contabilidad con FACe se ha realizado a través de la plataforma SFE del Gobierno de Aragón. Dicha plataforma habilita los mecanismos necesarios para recibir y tramitar las facturas en formato electrónico por parte de sus proveedores. A través de la plataforma SFE, adherida al punto general de entrada FACe de la Administración General del

Estado, los proveedores de la administración pueden enviar sus facturas en formato facturae, tal y como establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público.

Implantación de una solución integral para la gestión, análisis, retención y correlación de logs y eventos de seguridad de la infraestructura IT

El proyecto final será una solución para la gestión, análisis, retención y correlación de logs y eventos de seguridad de la infraestructura IT de Gobierno de Aragón, con el fin de disponer de una inteligencia de seguridad en tiempo real mejorando la protección de los activos de información, así como todas aquellas funcionalidades adicionales que este tipo de herramientas pueda proporcionar a AST para la mejora de sus servicios.

En la anualidad 2018, se ha realizado la provisión del licenciamiento necesario para abordar los trabajos.

Proyectos sobre servicios y aplicaciones finales (departamentales)

De entre todos los proyectos en los que ha trabajado la entidad a lo largo de 2018, una parte han sido destinados a acometer nuevos desarrollos o mejoras sobre servicios ya existentes cuya finalidad es proveer de aplicaciones a los Departamentos para gestionar su actividad, principalmente destinada a ofrecer los servicios administrativos al ciudadano, organismos, etc. de forma electrónica.

De entre estos proyectos de extensión de la administración electrónica en el Gobierno de Aragón cabe destacar por su importancia los siguientes:

Mantenimiento evolutivo del Sistema Integral de Gestión de Acciones Formativas del Gobierno de Aragón.

El objeto final del proyecto es el desarrollo y puesta en marcha de una solución única e integral, en entorno web, para la gestión de las acciones formativas destinadas a empleados del Gobierno de Aragón. Dicha aplicación se denomina eGAF.

La solución total, reemplazará al actual sistema de gestión, implantado en 2003, y que ha ido creciendo durante los últimos 14 años empujado por múltiples necesidades funcionales, principalmente de administración electrónica y de capacitación, para su utilización por diferentes entidades de gestión u órganos.

Se trata de un proyecto plurianual con plazo de entrega el 1 de octubre de 2020. La primera fase, ejecutada en 2018 incluye los siguientes módulos.

Fase 1 – Desarrollo de los siguientes módulos del área privada:

- Módulo de configuración global
- Módulo de configuración de cada órgano gestor
- Módulo de planes de formación y contabilidad
- Módulo de gestión de los recursos materiales y humanos de un curso

Gestión telemática de procedimientos de la DG de Deporte: Gestión telemática del Deporte

El objeto de este desarrollo ha sido el diseño e implementación de una aplicación destinada a la Dirección General de Deporte que permitiera gestionar la documentación remitida por las federaciones deportivas según el procedimiento “Presentación de documentos por las federaciones deportivas”. La nueva aplicación ha supuesto una modernización en cuanto a la gestión de la información de las federaciones, actividades, criterios de subvención, etc. y la información solicitada en los distintos trámites que las federaciones necesitan efectuar con la Dirección General.

Las funcionalidades implementadas son las necesarias para poder gestionar los documentos que intervienen en el procedimiento “Presentación de documentos por las federaciones deportivas”. Incluyen los siguientes módulos.

- Login
- Federaciones
- Datos de la federación
- Presupuesto anual
- Proyecto anual de actividades
- Memoria anual de actividades
- Balance presupuestario anual
- Administración de usuarios
- Administración de configuración (modalidades y especialidades, programas de tecnificación)

Gestión telemática de procedimientos de la DG de Deporte: Procedimiento General Deporte

El objeto ha sido la adaptación de la nueva aplicación para la Dirección General de Deporte, de manera que permita, al personal de la Dirección General, realizar la gestión completa de la documentación remitida por las federaciones deportivas según en el procedimiento “Presentación de memoria y proyecto federativo anual por federaciones deportivas”. También se ha

facilitado a las propias federaciones deportivas la presentación telemática de la documentación requerida por la DG Deporte en este procedimiento.

Ley Integridad: Ley de integridad- Fase I

El alcance es el desarrollo de una solución para el Registro de Actividades y Bienes y Derechos Patrimoniales de Autoridades y Cargos del Sector Público Autonómico de Aragón, así como la presentación telemática de dichas declaraciones por medio del Tramitador Electrónico (TTO) del Gobierno de Aragón y la integración de éste con una aplicación web de gestión que en esta primera fase (fase I) contiene los elementos mínimos para que la solución sea operativa

Tramitación Electrónica Certificados de Profesionalidad 2018

El objetivo global ha sido la integración del procedimiento de Solicitud de Registro de Certificados de Profesionalidad con los servicios proporcionados por el Servicio de Administración Electrónica (SAE).

Los principales objetivos este proyecto han sido los siguientes:

- Integración adecuada con los servicios que ofrece SAE, de cara al cumplimiento correcto de la legislación actual (expediente electrónico, información al Ministerio...)
- Integración plena del procedimiento de modo electrónico, intentando llegar al punto de trabajar con él “sin papeles”.
- Ofrecer a intervención un modo de revisión del expediente sin tener que realizar trámites extras ni intercambios de papeles innecesarios.
- Dar posibilidad al gestor del expediente de consultar la información que ya posee la administración, como podría ser la consulta y verificación de identidad.
- Almacenar los certificados de profesionalidad emitidos en formato electrónico para poner a disposición del resto de procedimientos de la Administración Pública.

Anexo II. Relación de contratos

Listado general de contratos

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	TÍTULO	TIPO DE CONTRATO	PROC. ADJU	LICITACION (IVA EXCLUIDO)	ADJUDICACION (IVA EXCLUIDO)	FECHA FORMALIZACION
2018	AST_2018_004	AMM LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	38.000,00 €	272.011,20 €	27/04/2018
2018	AST_2018_005	AMS	SERVICIOS	ABIERTO	1.035.852,00 €	849.420,00 €	27/04/2018
2018	AST_2018_006	AMT LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	12.800.286,87 €	10.944.903,07 €	13/09/2018
2018		AMT LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	10.939.040,80 €	8.158.170,32 €	13/09/2018
2018		AMT LOTE 3	SERVICIOS	ABIERTO	408.224,91 €	304.740,00 €	13/09/2018
2018		AMT LOTE 4	SERVICIOS	ABIERTO	282.666,26 €	168.180,00 €	13/09/2018
2018		AMT LOTE 5	SERVICIOS	ABIERTO	301.644,00 €	243.133,80 €	13/09/2018
2018		AMT LOTE 6	SERVICIOS	ABIERTO	367.710,00 €	350.371,23 €	13/09/2018
2018		AMT LOTE 7	SERVICIOS	ABIERTO	3.047.205,58 €	2.955.790,00 €	13/09/2018
2018	AST_2018_016	CALIDAD DEL AIRE	SERVICIOS	ABIERTO	28.600,64 €	27.885,62 €	24/01/2018
2018	AST_2018_017	MANTENIMIENTO SAIS	SERVICIOS	ABIERTO	34.533,40 €	31.714,65 €	07/05/2018
2018	AST_2018_019	INDUSTRIA DIGITA	SERVICIOS	ABIERTO	56.190,00 €	50.000,00 €	12/02/2018
2018	AST_2018_023	OPEN SHIFT	SERVICIOS	ABIERTO	98.000,00 €	75.000,00 €	28/08/2018
2018	AST_2018_031	REPUESTOS TDT. LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	3.500,00 €	3.500,00 €	06/09/2018
2018		REPUESTOS TDT. LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	15.000,00 €	15.000,00 €	06/09/2018

2018		REPUESTOS TDT. LOTE 3	SERVICIOS	ABIERTO	24.000,00 €	24.000,00 €	06/09/2018
2018	AST_2018_032	SIEM	SERVICIOS	ABIERTO	209.090,92 €	146.300,00 €	05/12/2018
2018	AST_2018_033	SATELITE. LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	128.600,00 €	116.511,57 €	31/10/2018
2018		SATELITE. LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	11.500,00 €	11.406,50 €	31/10/2018
2018	AST_2018_036	NUEVO DESARROLLO IAAP	SERVICIOS	ABIERTO	97.872,24 €	75.850,00 €	05/09/2018
2018	AST_2018_038	OPEN DATA	SERVICIOS	ABIERTO	103.385,33 €	87.000,00 €	07/11/2018
2018	AST_2018_001	SERVIDORES SAMBA	SUMINISTRO	ABIERTO	279.200,00 €	278.000,00 €	09/03/2018
2018	AST_2018_003	LICENCIAS MICROSOFT	SUMINISTRO	ABIERTO	1.261.944,45 €	1.172.583,17 €	27/02/2018
2018	AST_2018_034	ENFRIADORAS WALQA	SUMINISTRO	ABIERTO	72.671,00 €	54.510,00 €	19/10/2018
2018	AST_2018_037	CECOCO	SUMINISTRO	ABIERTO	22.000,00 €	21.990,00 €	20/08/2018
2018	AST_2018_041	CADENA TRANSMISORA JAVALAMBRE	SUMINISTRO	ABIERTO	45.000,00 €	39.500,00 €	25/10/2018
2018	AST_2018_015	MANTENIMIENTO SITREM	SERVICIOS	NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD	43.065,00 €	43.065,00 €	11/04/2018
2018	AMMCDL1_18_001	MANTENIMIENTO CATALOGO CONTRATACIÓN CENTRALIZADA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	26.111,80	26.111,80	22/05/2018
2018	AMMCDL1_18_002	PRESENTACION TELEMÁTICA LEY INTEGRIDAD. FASE I	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	30.054,68	30.054,68	29/05/2018
2018	AMMCDL1_18_003	ACTIVACIÓN DE LA CAPA DE MAPAS EN LA PLATAFORMA BI DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	7.546,31	7.546,31	01/06/2018
2018	AMMCDL1_18_004	AYUDAS AL ALQUILER 2018	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	4.726,24	4.726,24	05/06/2018
2018	AMMCDL1_18_005	TRANSFORMACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO CORPORATIVO DE ENVÍO DE SMS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	39.559,38	39.559,38	05/06/2018
2018	AMMCDL1_18_006	APLICACIÓN GESTIÓN BECAS DG UNIVERSIDAD	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	84.393,34	84.393,34	05/06/2018

2018	AMMCDL1_18_008	PCON EVOLUTIVOS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	100.347,65	100.347,65	16/06/2018
2018	AMMCDL1_18_009	DESARROLLOS IAAP - FUNCION PÚBLICA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	6.997,96	6.997,96	20/06/2018
2018	AMMCDL2_18_010	NOTIFLOPD. MEJORAS EN PORTAL PRIVADO Y NUEVO PORTAL PÚBLICO	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	12.167,69	12.167,69	20/06/2018
2018	AMMCDL1_18_011	INAEM. INTEGRACION CON ARINSER	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	14.518,16	14.518,16	21/06/2018
2018	AMMCDL1_18_012	GESTION TELEMATICA PROCEDIMIENTOS DG DEPORTE	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	23.370,06	23.370,06	21/06/2018
2018	AMMCDL1_18_013	ACTUALIZACION DE SEGURIDAD PARA LA CORRECCIÓN DE VULNERABILIDADES CRITICAS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	7.389,64	7.389,64	29/06/2018
2018	AMMCDL1_18_014	TASA 15 EDUCACION	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	1.749,49	1.749,49	02/07/2018
2018	AMMCDL1_18_015	CREACION EXPEDIENTE ELECTRONICO URBANISMO	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	7.729,09	7.729,09	29/06/2018
2018	AMMCDL1_18_017	AYUDAS AL ALQUILER 2018	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	4.125,66	4.125,66	02/07/2018
2018		AMPLIACION AYUDAS AL ALQUILER 2018	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	626,68	626,68	31/07/2018
2018	AMMCDL1_18_018	AYUDAS REHABILITACION	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	21.255,01	21.255,01	11/07/2018
2018	AMMCDL1_18_019	ELECCIONES SINDICALES	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	41.517,76	41.517,76	11/07/2018
2018	AMMCDL1_18_020	INAEM. PREM MODIFICAR PLANTILLAS PROCESADAS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	1.462,26	1.462,26	12/07/2018
2018	AMMCDL1_18_021	INAEM. GESTIFOR	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	3.394,53	3.394,53	11/07/2018
2018	AMMCDL2_18_022	DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES TRAMITADOR ONLINE	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	80.223,00	80.223,00	11/07/2018
2018	AMMCDL2_18_023	INTEGRACION CON SIFE	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	6.685,78	6.685,78	07/08/2018
2018	AMMCDL2_18_024	EVOLUCION PFI FASE I	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	17.838,92	17.838,92	07/08/2018

2018	AMMCDL1_18_025	INAEM. BI EXTRACCION DE DATOS BIG DATA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	7.206,86	7.206,86	18/08/2018
2018	AMMCDL2_18_026	CONSULTORIA OPTIMIZACION PROCESOS INTERNOS RELATIVOS A RELACIONES DE COLABORACIÓN ENTRE ENTIDADES DEL SECTOR	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	13.905,32	13.905,32	17/08/2018
2018	AMMCDL1_18_027	INAEM. GESTIFOR. EXTRACCION DATOS BIG DATA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	2.820,07	2.820,07	20/08/2018
2018	AMMCDL1_18_028	MANTENIMIENTO APLICACIÓN REGISTRO ENERGETICO	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	13.055,90	13.055,90	20/08/2018
2018	AMMCDL2_18_029	TRABAJOS DERIVADOS ENCARGO SOBRE CATALOGO Y EL TTO	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	42.785,60	42.785,60	17/08/2018
2018	AMMCDL1_18_030	INAEM. MECANIZACIÓN CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD EN ADMINISTRACION ELECTRONICA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	53.059,18	53.059,18	20/08/2018
2018	AMMCDL1_18_031	CAMBIOS WEB OPOSICIONES SALUD	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	1.566,71	1.566,71	06/09/2018
2018	AMMCDL1_18_032	CONVOCATORIAS OEP	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	25.328,45	25.328,45	10/09/2018
2018	AMMCDL1_18_033	MODIFICACION BASE DATOS PROTECCIÓN SISASI	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	3.185,64	3.185,64	10/09/2018
2018	AMMCDL1_18_034	GESTION DE SEGUROS DE VEHICULOS GSV	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	3.290,09	3.290,09	10/09/2018
2018	AMMCDL1_18_035	BOLSA DE HORAS TRANSPORTE	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	6.527,95	6.527,95	10/09/2018
2018	AMMCDL1_18_036	EVOLUTIVO APLICACIONES INAGA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	24.388,42	24.388,42	27/09/2018
2018	AMMCDL1_18_037	EVOLUTIVO JUEGOS ESCOLARES	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	5.927,38	5.927,38	27/09/2018
2018	AMMCDL1_18_038	MEDIADORES DE SEGUROS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	1.853,94	1.853,94	11/10/2018
2018	AMMCDL1_18_039	CUADRO DE MANDOS DE AST	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	10.183,60	10.183,60	27/09/2018
2018	AMMCDL1_18_040	BOLSA DE HORAS URBANISMO	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	11.750,31	11.750,31	09/10/2018

2018	AMMCDL1_18_041	BOLSA DE HORAS URBANISMO	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	36.373,74	36.373,74	09/10/2018
2018	AMMCDL1_18_042	RECURSOS Y RECLAMACIONES	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	4.204,00	4.204,00	24/10/2018
2018	AMMCDL1_18_043	BOLSA DE HORAS DESARROLLOS INDEPENDIENTES	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	12.407,82	12.407,82	23/10/2018
2018	AMMCDL1_18_044	INTEGRACION ORGANISMOS DE SIU CON RRHH	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	7.487,48	7.487,48	23/10/2018
2018	AMMCDL1_18_045	MEJORAS APLICACIÓN JUSTICIA GRATUITA	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	8.042,43	8.042,43	18/10/2018
2018	AMMCDL1_18_046	MIGRACION APLICACIONES IAAP	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	6.188,50	6.188,50	24/10/2018
2018	AMMCDL1_18_047	INTEGRACION DE FACE CON LA APLICACIÓN GIR	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	10.161,58	10.161,58	23/10/2018
2018	AMMCDL1_18_048	PORTAL PRIVADO NOTIFLOPD	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	18.825,67	18.825,67	06/11/2018
2018	AMMCDL1_18_049	EVOLUTIVO SRD	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	17.468,79	17.468,79	08/11/2018
2018	AMMCDL1_18_050	MIGRACION A GIT	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	4.278,56	4.278,56	06/11/2018
2018	AMMCDL1_18_051	REDISEÑO ARQUITECTURA CATALOGO PROCEDIMIENTOS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	4.813,38	4.813,38	07/11/2018
2018	AMMCDL1_18_052	CONSULTORIA OPTIMIZACION PROCESOS INTERNOS	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	10.161,58	10.161,58	07/11/2018
2018	AMMCDL1_18_053	BOLSA HORAS INAEM	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	73.113,04	73.113,04	14/11/2018
2018	AMMCDL1_18_054	MIGRACION A ORACLE DE SISASI DEL IAM	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	4.909,02	4.909,02	21/11/2018
2018	AMMCDL1_18_055	ACTUALIZACIÓN APLICACIÓN SIGO-DGD	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	14.413,72	14.413,72	05/12/2018
2018	AMMCDL2_19_002	EVOLUCION DE PFI FASE II	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	29.172,66	29.172,66	28/12/2018
2018	AMMCDL2_19_001	AMM. LOTE 2	SERVICIOS	CONTRATO DERIVADO	274.645,19	274.645,19	28/12/2018

Pendientes de adjudicar – diciembre 2018

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	TÍTULO	TIPO DE CONTRATO	PROC. ADJU	LICITACION (IVA EXCLUIDO)	ADJUDICACION (IVA EXCLUIDO)	FECHA LICITACION
2018	AST_2019_002	CPD. LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	7.737.722,98 €		16/10/2018
2018		CPD. LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	12.190.967,07 €		16/10/2018
2018		CPD. LOTE 3	SERVICIOS	ABIERTO	3.675.448,80 €		16/10/2018
2018	AST_2019_003	MANTENIMIENTO ELECTRICO	SERVICIOS	ABIERTO	108.000,00 €		25/10/2018
2018	AST_2019_004	MANTENIMIENTO CPD	SERVICIOS	ABIERTO	74.000,00 €		10/10/2018
2018	AST_2019_005	FIRMA ELECTRONICA	SERVICIOS	ABIERTO	26.900,00 €		05/11/2018
2018	AST_2019_006	MANTENIMIENTO SAIS	SERVICIOS	ABIERTO	34.600,00 €		14/11/2018
2018	AST_2019_007	MANTENIMIENTO FORESTALES. LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	18.446,21 €		10/10/2018
2018		MANTENIMIENTO FORESTALES. LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	18.367,23 €		10/10/2018
2018		MANTENIMIENTO FORESTALES. LOTE 3	SERVICIOS	ABIERTO	20.331,90 €		10/10/2018
2018	AST_2019_008	REPUESTOS. LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	14.800,00 €		25/10/2018
2018		REPUESTOS. LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	46.000,00 €		25/10/2018
2018		REPUESTOS. LOTE 3	SERVICIOS	ABIERTO	96.000,00 €		25/10/2018
2018		REPUESTOS. LOTE 4	SERVICIOS	ABIERTO	12.200,00 €		25/10/2018
2018	AST_2019_009	SATELITE	SERVICIOS	ABIERTO	3.430.056,51 €		09/11/2018
2018	AST_2019_015	CPD LOTE 1	SERVICIOS	ABIERTO	130.578,51 €		26/12/2018
2018	AST_2019_016	CPD LOTE 2	SERVICIOS	ABIERTO	45.000,00 €		27/12/2018
2018	AST_2019_017	CPD LOTE 3	SERVICIOS	ABIERTO	57.198,87 €		27/12/2018

Contratos vigentes año 2018 (Plurianuales anteriores)

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	DENOMINACIÓN	TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN	ANUALIDAD (IVA EXCLUIDO)	ANUALIDAD (IVA INCLUIDO)	FECHA FORMALIZACIÓN
2012	ZA/AST/01/2012	Servicio de telecomunicaciones Gobierno de Aragón con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autonómicas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Servicios de red de datos.	Servicios	Acuerdo Marco	940.612,10 €	1.138.140,64 €	20.07.2012
		Servicio de telecomunicaciones Gobierno de Aragón con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autonómicas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 4: Servicios de acceso a Internet I.			14.643,84 €	17.719,05 €	20.07.2012
		Servicio de telecomunicaciones Gobierno de Aragón con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autonómicas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 5: Servicios de acceso a Internet II.			31.831,74 €	38.516,40 €	20.07.2012
		Servicio de telecomunicaciones Gobierno de Aragón con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autonómicas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 6: Gestión del servicio.			313.446,00 €	379.269,66 €	20.07.2012

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	DENOMINACIÓN	TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN	ANUALIDAD (IVA EXCLUIDO)	ANUALIDAD (IVA INCLUIDO)	FECHA FORMALIZACIÓN
2013	AST_2013_002	Servicios de consolidación y gestión de arquitectura de sistemas y servicios informáticos (CPD) de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Gestión de servicios.	Servicios	Abierto	1.565.443,54 €	1.894.186,68 €	01.03.2013
		Servicios de consolidación y gestión de arquitectura de sistemas y servicios informáticos (CPD) de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 2: Gestión de activos y soporte.			2.511.597,56 €	3.039.033,05 €	01.03.2013
		Servicios de consolidación y gestión de arquitectura de sistemas y servicios informáticos (CPD) de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 3: Operación y monitorización.			682.500,00	825.825,00 €	12.03.2013
2014	AST_2014_001	Servicio de gestión de aplicaciones en el ámbito de los departamentos y organismos públicos de la administración del gobierno de Aragón.	Servicios	Abierto	252.011,00 €	304.933,31 €	30.01.2014
2014	AST_2015_001	Servicios de distribución y difusión vía satélite para el transporte de la radio y televisión autonómica de Aragón. Lote 1: Satélite de la televisión autonómica de Aragón.	Servicios	Abierto	642.500,00 €	777.425,00 €	20.01.2015
		Servicios de distribución y difusión vía satélite para el transporte de la radio y televisión autonómica de Aragón. Lote 2: Satélite de la radio autonómica de Aragón.			57.032,50 €	69.009,32 €	21.01.2015

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	DENOMINACIÓN	TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN	ANUALIDAD (IVA EXCLUIDO)	ANUALIDAD (IVA INCLUIDO)	FECHA FORMALIZACIÓN
2016	AST_2016_002	Servicio de mantenimiento de la fibra óptica del gobierno de Aragón.	Servicios	Libre Concurrencia	29.700,00 €	35.937,00 €	08.04.2016
2016	AST_2016_023	Servicio de mantenimiento de la red de radiocomunicaciones móviles y servicio de geoposicionamiento del servicio de extinción de incendios del gobierno de Aragón. Lote 1. mantenimiento de la red en las provincias de Teruel y Zaragoza.	Servicios	Libre Concurrencia	38.595,04 €	46.700,00 €	11.10.2016
2016	AST_2016_034	Servicio de mantenimiento de la red de radiocomunicaciones móviles de la provincia de Huesca y servicio de geoposicionamiento del servicio de extinción de incendios del gobierno de Aragón. Lote 1: mantenimiento de la red en la provincia de Huesca.	Servicios	Libre Concurrencia	19.147,93 €	23.169,00 €	31.10.2016
2016	AST_2016_034	Servicio de mantenimiento de la red de radiocomunicaciones móviles de la provincia de Huesca y servicio de geoposicionamiento del servicio de extinción de incendios del gobierno de Aragón. lote 2. servicio y asistencia técnica de la plataforma de geoposicionamiento GPS.			17.768,78 €	21.500,22 €	31.10.2016
2017	AST_2017_001	Servicio de actualización, optimización y soporte integral del puesto de trabajo en materia de sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones del Gobierno de Aragón.	Servicios	Abierto	5.000.417,14 €	6.050.504,74 €	28.04.2017

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	DENOMINACIÓN	TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN	ANUALIDAD (IVA EXCLUIDO)	ANUALIDAD (IVA INCLUIDO)	FECHA FORMALIZACIÓN
2017	AST_2017_002	Servicio de licenciamiento y actualización de versiones para la herramienta electrónica de gestión de proyectos.	Servicios	Libre Concurrencia	22.365,01 €	27.061,66 €	29.12.2017
2017	AST_2017_003	Servicio de reparación y adquisición de repuestos para la prestación del servicio de Televisión Digital en la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Reparación y adquisición de repuestos EGATEL.	Servicios	Abierto	12.000,00 €	14.520,00 €	12.07.2017
		Servicio de reparación y adquisición de repuestos para la prestación del servicio de Televisión Digital en la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Reparación y adquisición de repuestos IKUSI.			24.000,00 €	29.040,00 €	19.07.2017
		Servicio de reparación y adquisición de repuestos para la prestación del servicio de Televisión Digital en la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Reparación y adquisición de repuestos ITELSIS.			30.000,00 €	36.300,00 €	12.07.2017
		Servicio de reparación y adquisición de repuestos para la prestación del servicio de Televisión Digital en la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Reparación y adquisición de repuestos MIER.			12.000,00 €	14.520,00 €	19.07.2017
2017	AST_2017_004	Servicios de soporte y actualización de versiones de la plataforma horizontal USIGNER	Servicios	Libre Concurrencia	27.598,00 €	33.393,58 €	30.12.2016

EJERCICIO	COD. EXPEDIENTE	DENOMINACIÓN	TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO ADJUDICACIÓN	ANUALIDAD (IVA EXCLUIDO)	ANUALIDAD (IVA INCLUIDO)	FECHA FORMALIZACIÓN
2017	AST_2017_016	Servicio de mantenimiento para electrónica de red de servicios WAN, Datacenter y LAN y renovación de los sistemas de cortafuegos de red de corona interior, núcleos de varios centros de datos y building block de telefonía IP.	Servicios	Abierto	104.918,15 €	126.950,96 €	10.08.2017
2017	AST_2017_018	Servicio de asistencia técnica profesional para la apertura, conversión y curado de datos dentro del proyecto Aragón Open Data y su presentación en la web opendata.aragon.es según criterios de usabilidad y accesibilidad.	Servicios	Libre Concurrencia	78.750,02 €	95.287,53	01.03.2017
2017	AST_2017_026	Servicio de evolución tecnológica y mejora continua de la plataforma horizontal de gestión documental del Gobierno de Aragón.	Servicios	Abierto	45.944,39 €	55.592,71	13.11.2017
2017	AST_2017_028	Servicios para la puesta en marcha de un sistema de gestión de identidades (IDM) y migración del sistema actual.	Servicios	Abierto	71.000,03 €	85.910,04	10.11.2017

Anexo III. Gestión económica

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS. RESUMEN GENERAL POR CAPÍTULOS.AST										
CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	CRED. INICIAL	MODIF. CREDITO	CDTO.DEFINITIVO	BLOQUEO	RESERVADO	AUTORIZADO	COMPROMETIDO	OBLIGADO	%OR/CD	PAGADO
TOTAL	9.962.559,30	18.099.218,44	28.061.777,74	0,00	20.284.577,97	26.810.535,43	26.653.127,75	25.244.351,58	89,96	21.925.626,96
1 Gastos de Personal	3.383.015,30	512.857,68	3.895.872,98	0,00	118.609,98	3.543.803,78	3.543.803,78	3.543.803,78	90,96	3.479.421,23
2 Gtos.Bienes Corr. y Serv.	2.198.076,00	17.586.360,76	19.784.436,76	0,00	16.372.255,70	19.187.683,25	19.030.275,57	17.661.232,59	89,27	14.908.559,67
6 Inversiones Reales	4.200.000,00	0,00	4.200.000,00	0,00	3.793.712,29	3.897.580,62	3.897.580,62	3.857.847,43	91,85	3.356.178,28
9 Pasivos Financieros	181.468,00	0,00	181.468,00	0,00	0,00	181.467,78	181.467,78	181.467,78	99,99%	181.467,78

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS. RESUMEN GENERAL POR CAPÍTULOS. AST								
CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	INICIALES	MODIFICACION	DEFINITIVAS	RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	DERECHOS CANCELADOS	PDTES. COBRO A 31-DIC
**	TOTAL	9.962.559,30	18.099.218,44	28.061.777,74	26.373.238,14	13.830.044,23	0,00	12.543.193,91
^	TOTAL INGRESOS CORRIENTES	5.581.091,30	18.099.218,44	23.680.309,74	23.879.505,73	13.617.779,83	0,00	10.261.725,90
	3 Tasas y otros ingresos	0	2.599.211,07	2.599.211,07	2.669.869,25	2.310.486,34	0,00	359.382,91
	4 Transferencias Corrientes	5.581.091,30	15.500.007,37	21.081.098,67	21.209.636,48	11.307.293,49	0,00	9.902.342,99
^	TOTAL INGRESOS DE CAPITAL	4.381.468,00	0,00	4.381.468,00	2.493.732,41	212.264,40	0,00	2.281.468,01
	7 Transferencias de Capital	4.381.468,00	0,00	4.381.468,00	2.493.732,41	212.264,40	0,00	2.281.468,01

RESULTADO PRESUPUESTARIO. AST			
CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS (I)	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS (II)	IMPORTES (I-II)
1.(+) Operaciones no financieras	26.373.238,14	25.062.883,80	1.310.354,34
2.(+) Operaciones con Activos Financieros	0,00	0,00	0,00
3.(+) Operaciones Comerciales (*)	0,00	0,00	0,00
I.- RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (1 + 2)	26.373.238,14	25.062.883,80	1.310.354,34
II.- VARIACIÓN NETA DE PASIVOS FINANCIEROS	0,00	181.467,78	181.467,78-
III.- SALDO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I + II)			1.128.886,56
4.(+) Créditos gastados financiados con remanentes de tesorería no afectado			0,00
5.(-) Desviaciones de financiación positivas por recursos del ejercicio en gastos con financiación afectada			-212.264,40
6.(+) Desviaciones de financiación negativas en gastos con financiación afectada			1.443.916,13
IV.- SUPERÁVIT DE FINANCIACIÓN DEL EJERCICIO (III + 4 - 5 + 6)			2.360.538,29
(*) SOLO PARA ENTES QUE REALICEN OPERACIONES DE CARACTER INDUSTRIAL Y COMERCIAL			

ESTADO OPERATIVO. AST. 2018

GASTOS PRESUPUESTARIOS (Obligaciones Reconocidas por Grupo de Función)		IMPORTE	INGRESOS PRESUPUESTARIOS (Derechos Reconocidos por Capítulo)		IMPORTE
0	Deuda Pública		1	Impuestos Directos	
1	Servicios de Carácter General	25.244.351,58	2	Impuestos Indirectos	
3	Seguridad, Protección y Promoción Social		3	Tasas y otros ingresos	2.669.869,25
4	Producción de Bienes Públicos de Carácter Social		4	Transferencias Corrientes	21.209.636,48
5	Producción de Bienes Públicos de Carácter Económico		5	Ingresos Patrimoniales	0,00
6	Regulación Económica de Carácter General		6	Enajenación de inversiones reales	0,00
7	Regulación Económica de Sectores Productivos		7	Transferencias de Capital	2.493732,41
9	Transferencias a otras Administraciones Públicas		8	Activos Financieros	
			9	Pasivos Financieros	0,00
Total General		25.244.351,58	Total General		26.373.238,14

REMANENTE DE TESORERÍA. AST

CONCEPTO		IMPORTE
1.	(+) Derechos pendientes de cobro	12.710.890,89
	(+) del Presupuesto corriente	12.543.193,90
	(+) de Presupuestos cerrados	138.099,67
	(+) de operaciones no presupuestarias	81.230,86
	(+) de operaciones comerciales	0,00
	(-) de dudoso cobro	51.633,54
	(-) ingresos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00
2.	(-) Obligaciones pendientes de pago	3.489.324,69
	(+) del Presupuesto corriente	3.318.724,62
	(+) de Presupuestos cerrados	0,00
	(+) de operaciones no presupuestarias	170.600,07
	(+) de operaciones comerciales	0,00
	(-) pagos pendientes de aplicación definitiva	0,00
3.	(+) Fondos líquidos	838.026,35
I. Remanente de Tesorería afectado		0,00
II. Remanente de Tesorería no afectado		10.059.592,55
III. Remanente de Tesorería Total (1-2+3) = (I+II)		10.059.592,55

COMPROMISOS CON CARGO A EJERCICIOS FUTUROS

DPTO./CAPIT./ARTIC./CONCEPTO/SUBCON.	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2020	EJERCICIO 2021	EJERCICIO 2022	EJERCICIO 2023	SUCESIVOS
TOTAL	14.318.969,24	12.934.592,39	12.234.806,05	9.969.248,53	1.033.280,69	0,00
2 Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	13.792.775,69	12.753.124,61	12.053.338,27	9.787.780,75	851.812,92	0,00
6 Inversiones Reales	344.725,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9 Pasivos Financieros	181.467,78	181.467,78	181.467,78	181.467,78	181.467,77	0,00

Anexo IV. Cálculo Huella de carbono

En elaboración.

Anexo V. Principios generales de AST

Aragonesa de Servicios Telemáticos como entidad de derecho público del Gobierno de Aragón está sometida a una serie de principios generales en el desarrollo de su actividad y en su modelo de gestión.

Personal

En el ámbito de personal la entidad al estar compuesta por personal laboral propio y por funcionarios adscritos de la Administración de la Comunidad Autónoma, se rige para la gestión de personal, además de por el Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre), por el VII Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón al que está sujeto el personal laboral propio, por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre. que regula el Estatuto Básico del Empleado Público y por el resto de normas e instrucciones de ámbito estatal o autonómico aplicables al personal laboral de las entidades de derecho público y al personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma. Estas normas regulan aspectos relacionados las condiciones de trabajo, la jornada laboral, la conciliación de la vida laboral y familiar, la negociación colectiva y la prevención de riesgos laborales y la salud laboral. Las retribuciones del personal de la entidad vienen fijadas por las tablas retributivas del personal funcionarios y laboral del Gobierno de Aragón, en aplicación de la Ley 1/2017, de 8 de febrero, de medidas de racionalización del régimen retributivo y de clasificación profesional del personal directivo y del resto del personal al servicio de los entes del sector público institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Contratación

En el ámbito de la contratación la entidad se rige por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y por la Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón, así como por las instrucciones que desde el Gobierno de Aragón se dicten a tal efecto. Los principios que inspiran esta regulación son la transparencia en la contratación pública y conseguir una mejor relación calidad-precio en los procesos de adquisición de bienes o servicios.

Gestión de la Entidad

En el ámbito de la gestión la entidad está sujeta a diversas leyes y normas de funcionamiento como la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, la Ley 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Públicas, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En el ámbito de la gestión TIC, como entidad del sector público le es de aplicación el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que tiene como finalidad la creación de las condiciones necesarias de confianza en el uso de los medios electrónicos, a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, que permita a los ciudadanos y a las Administraciones públicas, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios. El cumplimiento de esta normativa garantiza que la entidad ofrezca a sus clientes servicios de confianza y de calidad.

Como proveedor de servicios de telecomunicaciones le afecta la regulación del sector, en concreto la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Protección de datos personales

Por otra parte, a la entidad le es de aplicación el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos). Su cumplimiento garantiza la privacidad de los datos de sus clientes.

El cumplimiento de este reglamento y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, garantizan el adecuado tratamiento de los datos personales.

Anexo VI. Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI [Incluir el número y el título para cada uno de los contenidos apartados]	Contenido [Incluir el número y el título para cada una de las informaciones aportadas]	Números de página / URL / Respuesta directa
GRI 101: Fundamentos 2016 [El GRI 101 no incluye contenidos]		
Contenidos Generales [Lista de contenidos generales aportados en función de si el informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial o Exhaustiva]		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	7
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9
	102-3 Ubicación de la sede	7
	102-4 Ubicación de las operaciones	7
	102-5 Propiedad y forma jurídica	7
	102-6 Mercado servicios	9
	102-7 Tamaño de la organización	8, 17, 23, 61
	102-8 Información	7
	102-9 Cadena de suministro	54
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos
	102-11 Principio o enfoque de precaución	23, 71
	102-12 Iniciativas externas	73
	102-13 Afiliación a asociaciones	28

102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	139
102-18 Estructura de Gobernanza	30
102-40 Lista de grupos de interés	29
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	62
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	29
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	48, 56, 69
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	52
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	18
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	7, 36, 37, 39
102-47 Lista de temas materiales	3, 4
102-48 Reexpresión de la información	No ha habido cambios sustanciales, más allá de los cambios de la propia actividad
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No ha habido
102-50 Periodo objeto del informe	Año 2018
102-51 Fecha del último informe	Junio 2018
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7

	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7
	102-55 Índice de contenidos GRI	141
	102-56 Verificación externa	Pendiente verificación
Temas materiales [Lista de los temas materiales incluidos en el informe, según se recoge en el Contenido 102-47. La organización informante está obligada a incluir todos los temas materiales de los que se informe y que no estén cubiertos por los estándares GRI]		
Desempeño económico		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7, 136
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede, estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede, estamos sujetos a los sistemas de control del Gobierno de Aragón.
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	17
Presencia en el mercado		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38,39,42 ast.aragon.es
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	34, 35
	I	

Impactos económicos indirectos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9, 17 93
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede, responde a directrices de estrategia del Gobierno de Aragón
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede, responde a directrices de estrategia del Gobierno de Aragón
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	19, 93

Prácticas de adquisición

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	23, 55
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede, estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede, estamos sujetos a los sistemas de control del Gobierno de Aragón.
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	55

Anticorrupción

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	23, 55
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede, estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede, estamos sujetos a los sistemas de control del Gobierno de Aragón.
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han registrado casos

Competencia desleal

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	23, 55
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede, estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede, estamos sujetos a los sistemas de control del Gobierno de Aragón.
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han registrado casos

Materiales

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Las actividades de AST se relacionan con servicios TIC, no somos productores de bienes ni productos que requieran la utilización de materiales. No obstante en algunas acciones controlamos el impacto de estas actuaciones.
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede por que las actividades de AST se relacionan con servicios TIC, no somos productores de bienes.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede por que las actividades de AST se relacionan con servicios TIC, no somos productores de bienes.
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	No aplica, no trabajamos con productos que permitan calcular este indicador.

Energía

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	https://ast.aragon.es/nuestros-valores

GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	138
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	138
Agua		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No procede por que las actividades de AST se relacionan con servicios TIC, no somos productores de bienes.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No procede por que las actividades de AST se relacionan con servicios TIC, no somos productores de bienes.
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	No aplica
Biodiversidad		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque AST no ha realizado actividades en áreas protegidas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque AST no ha realizado actividades en áreas protegidas
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No existen áreas protegidas ni hábitats en los que haya realizado una reparación
Emisiones		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
GRI 305: Emisiones 2016	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	138

	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	138
Efluentes y residuos		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77 https://ast.aragon.es/sites/default/files/buenas-practicas-medioambientales-ast.pdf https://ast.aragon.es/actualidad/mi-compromiso-con
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77 https://ast.aragon.es/sites/default/files/buenas-practicas-medioambientales-ast.pdf https://ast.aragon.es/actualidad/mi-compromiso-con
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	https://ast.aragon.es/sites/default/files/buenas-practicas-medioambientales-ast.pdf https://ast.aragon.es/actualidad/mi-compromiso-con
Cumplimiento ambiental		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77 https://ast.aragon.es/sites/default/files/buenas-practicas-medioambientales-ast.pdf
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77 https://ast.aragon.es/sites/default/files/buenas-practicas-medioambientales-ast.pdf
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han registrado incumplimientos

Evaluación ambiental de proveedores

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica ya que en la provisión de nuestros servicios, la inclusión de criterios medioambientales no es determinante
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica ya que en la provisión de nuestros servicios, la inclusión de criterios medioambientales no es determinante
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	No hacemos filtros de evaluación de proveedores

Empleo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62, 139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque estamos sujetos a las directrices de contratación del Gobierno de Aragón.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque estamos sujetos a las directrices de contratación del Gobierno de Aragón.
GR 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	62

Relaciones trabajador-empresa

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por las normas relativas a empleados públicos del Gobierno de Aragón
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por las normas relativas a empleados públicos del Gobierno de Aragón

GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No se ha dado la circunstancia en 2018
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	66
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	66
Formación y enseñanza		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	63-64
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	63-64
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66
GR 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	63-64
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público
GRI 405: Diversidad e igualdad de	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	https://ast.aragon.es/organización

**oportunidades
2016**

No discriminación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han registrado casos

Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público y el VII Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público y el VII Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Ninguna operación

Trabajo infantil

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Ninguna operación
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público y el VII Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por los principios básicos del Estatuto Básico del Empleado Público y el VII Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Ninguna operación
Prácticas en materia de seguridad		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	En AST no tenemos personal de seguridad contratado
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST no tenemos personal de seguridad
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST no tenemos personal de seguridad

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No aplica
Derechos de los pueblos indígenas		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	La actividad de AST no impacta en los derechos de los pueblos indígenas
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque la actividad de AST no impacta en los derechos de los pueblos indígenas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque la actividad de AST no impacta en los derechos de los pueblos indígenas
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica
Evaluación de derechos humanos		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	AST no lleva a cabo operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque AST no lleva a cabo operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque AST no lleva a cabo operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos
GR 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No se ha dado la circunstancia en 2018
Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	74
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Plan de responsabilidad Social Corporativa de AST
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Plan de responsabilidad Social Corporativa de AST

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74
Evaluación social de los proveedores		
GRI 103:Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	74 https://ast.aragon.es/nuestros-valores
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica ya que en la provisión de nuestros servicios, la inclusión de criterios sociales no es determinante
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica ya que en la provisión de nuestros servicios, la inclusión de criterios sociales no es determinante
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	En aquellos procesos de contratación en los que es posible, se incluyen cláusulas sociales asociadas a la prestación del servicio contratado.
Política pública		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	La entidad es ejecutora de las políticas del Gobierno de Aragón
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque AST es una entidad de derecho público ejecutora de las políticas del Gobierno de Aragón
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque AST es una entidad de derecho público ejecutora de las políticas del Gobierno de Aragón
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se ha dado la circunstancia en 2018
Salud y seguridad de los clientes		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-16
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque nuestros servicios no tienen impactos sobre la seguridad y salud de los clientes
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque nuestros servicios no tienen impactos sobre la seguridad y salud de los clientes

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han producido incumplimientos
--	--	-------------------------------------

Marketing y etiquetado

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-16
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST no somos productores de servicios o productos con etiquetado
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST no somos productores de servicios o productos con etiquetado
GR 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido incumplimientos

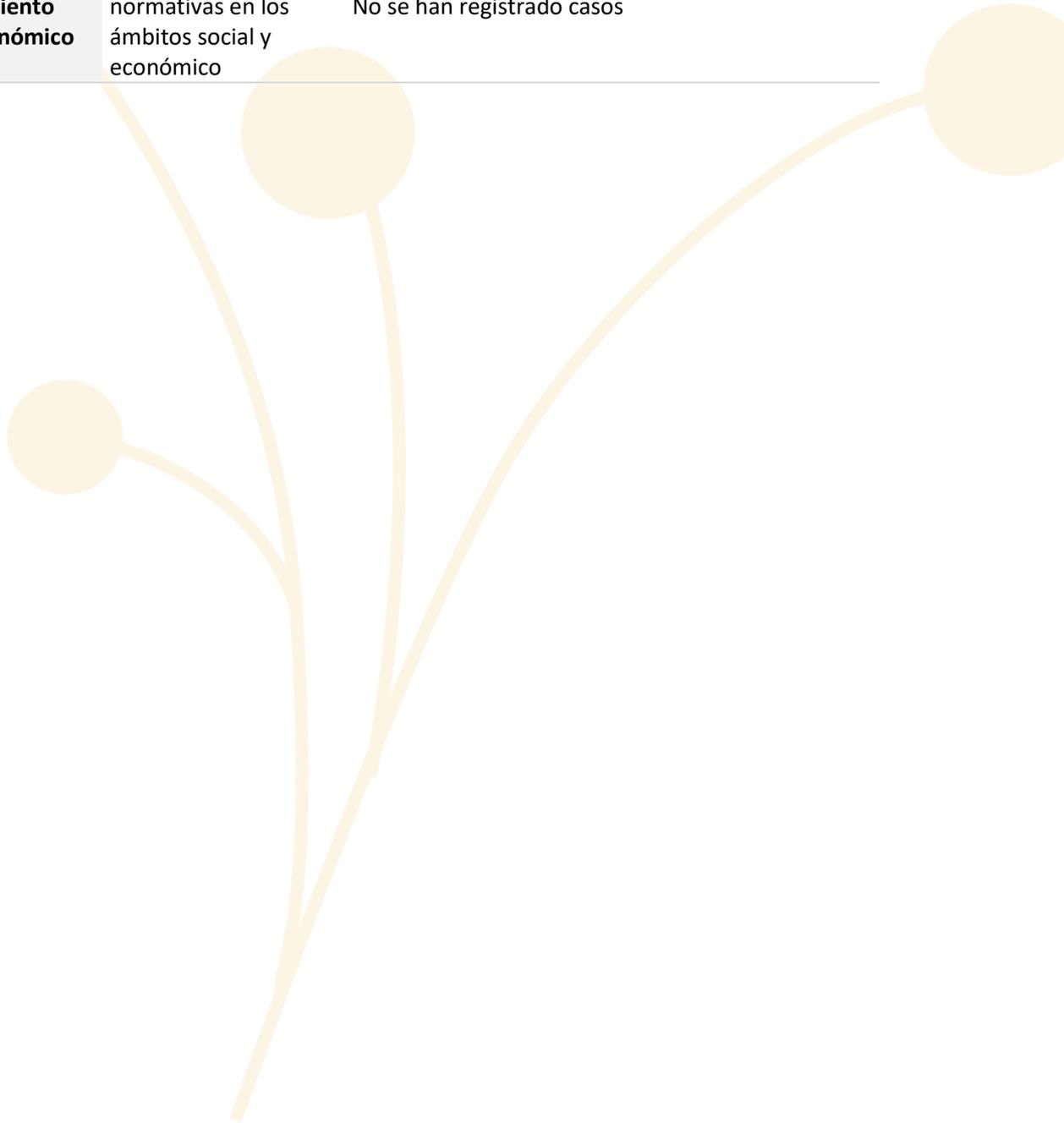
Privacidad del cliente

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	139
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica porque en AST nos regimos por el Reglamento Europeo General de Protección de Datos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica porque en AST nos regimos por el Reglamento Europeo General de Protección de Datos
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido reclamaciones

Cumplimiento socioeconómico

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	17-20
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	No aplica ya que en AST nos regimos por la ley de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón del periodo al que se refiere la memoria

	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No aplica ya que en AST nos regimos por la ley de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón del periodo al que se refiere la memoria
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han registrado casos





ast
Aragonesa de Servicios
Telemáticos

 ast.aragon.es

 ast@aragon.es

 @tuitast

 976 714 495

 Avda. Ranillas 3A, 3^o oficina J
50018 Zaragoza

