

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 del 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 Aragonesa 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 Aragonesa de Servicios Telemáticos
- Dirección: Avda. Ranillas 3A, Planta 3º oficina J 50018 Zaragoza
- Dirección web: ast.aragon.es
- Datos de contacto: 976 71 44 95
- 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

Avda. Ranillas 3A. Planta 3ª ofc. J
50018 Zaragoza
Tel: 976 714 495

Edificio Pignatelli

Paseo Mª Agustín, 36
50004 Zaragoza

Huesca

Plaza de Cervantes, 1
22003 Huesca
Tel: 974 293 132

Parque Tecnológico Walqa

Edificio AST. Ctra. de Zaragoza, N330 A. Km.567
22197 Cuarte, Huesca
Tel: 974 293 456

Teruel

San Francisco, 1
44001 Teruel
Tel: 978 641 626

Número de trabajadores

A 31 de diciembre de 2024, la entidad contaba con 95 personas trabajadoras, con la siguiente distribución según la relación laboral:

Tipo de relación	Nº trabajadores
Alta dirección	1
Funcionarios adscritos	6
Personal laboral propio con contrato indefinido	55
Personal interino	13
Personal con contrato temporal	20
TOTAL	95

Índice

Mensaje del Director Gerente

1 Resumen ejecutivo del año

2 La entidad

- 2.1 Nuestro ADN
- 2.2 Principios Generales de AST
- 2.3 Estructura
- 2.4 Principales servicios
- 2.5 Estrategia
- 2.6 Presupuestos

3 Actividad

- 3.1 Resumen en cifras
- 3.2 Áreas de actividad
- 3.3 Destacados

4 Nuestros clientes

- 4.1 Clasificación de clientes
- 4.2 Encuentros con clientes
- 4.3 ¿Qué opinan nuestros clientes?

5 Nuestros proveedores

- 5.1 Colaboraciones y encuentros con proveedores

6 Nuestro equipo

- 6.1 Introducción
- 6.2 Talento
- 6.3 Formación
- 6.4 Cultura
- 6.5 ¿Qué opina nuestro equipo?

7 Principales indicadores de desempeño

- 7.1 ODS
- 7.2 Nuestro compromiso con el medioambiente
- 7.3 Nuestro compromiso con la sociedad

8 Anexos

8.1	Anexo I. Principales indicadores de desempeño
8.2	Anexo II. Relación de contratos
8.3	Anexo III. Gestión económica
8.4	Anexo IV. Cálculo Huella Carbono
8.5	Anexo V. Índice de Contenidos GRI

Mensaje del Director Gerente



Es un honor presentar la Memoria de Actividad 2024 de Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), un año en el que hemos consolidado nuestra posición como motor tecnológico de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, afrontando con determinación los retos de la transformación digital y la ciberseguridad.

Durante este ejercicio, hemos avanzado significativamente en la modernización de nuestras infraestructuras, la mejora de la calidad de los servicios prestados y la consolidación de una cultura organizativa basada en la excelencia, la innovación y el compromiso público. La creación del Centro de Ciberseguridad de Aragón, la aprobación de la Política Cloud del Gobierno de Aragón y la implantación de nuevas unidades delegadas en organismos clave como el IASS, el INAGA o el Banco de Sangre y Tejidos, son hitos que reflejan nuestra vocación de servicio y nuestra capacidad de adaptación a un entorno tecnológico en constante evolución.

La colaboración con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) y nuestra participación en programas europeos como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia o el FEDER 2021-2027, han reforzado nuestro papel como agente estratégico en el desarrollo de una administración más segura, eficiente y cercana a la ciudadanía.

Nada de esto sería posible sin el esfuerzo, la profesionalidad y la implicación de todo el equipo humano que conforma AST. A todas las personas que integran esta organización, mi más sincero agradecimiento.

Con esta memoria, no solo rendimos cuentas de nuestra actividad, sino que reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la mejora continua. Seguiremos trabajando con ilusión para que la tecnología siga siendo una herramienta al servicio del bien común.

Ángel Sanz Barea
Director Gerente
Aragonesa de Servicios Telemáticos





El año 2024, además del mantenimiento de la actividad corriente de la entidad para poder ofrecer al Gobierno de Aragón los servicios en el ámbito de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, Aragonesa de Servicios Telemáticos ha afrontado diversos retos para mejorar su desempeño.

Creación de unidades delegadas

Este año se ha iniciado la creación de unidades delegadas en servicios que, por diversas circunstancias relacionadas con personal técnico, no disponían de capacidad para dirigir su estrategia TIC. Estas unidades delegadas tienen el objetivo de proporcionar soporte y dirección técnica especializada, asegurando que todas las unidades puedan beneficiarse de una gestión eficiente y alineada con las mejores prácticas TIC implantadas en AST.

Esta apuesta incluye la creación de un equipo de trabajo conjunto, contando con profesionales de ambas entidades, en su caso, que se encargan de la ejecución, control y seguimiento de actividades TIC, siempre bajo la dirección funcional de la unidad destinataria y la dirección técnica de AST.

Las unidades delegadas se han creado por medio de protocolos de actuación. En 2024 hemos firmado protocolos de actuación con el IASS, con el INAGA y con Banco de Sangre y Tejidos.

La colaboración con estas entidades no solo fortalece nuestras relaciones interinstitucionales, sino que también asegura la transferencia de conocimientos y mejores prácticas TIC dentro del ámbito funcional concreto.

Aprobación de la Política cloud

Por otra parte, el Gobierno de Aragón en su reunión celebrada el día 16 de abril adoptó el Acuerdo por el que se aprobó la Política cloud del sector público de la Comunidad Autónoma de Aragón, publicada en el Boletín Oficial de Aragón el 25 de junio, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 7/2023, de 23 de febrero, la “ley cloud”.

La nueva Política Cloud establece un marco estratégico para la adopción segura y eficiente de soluciones basadas en la nube, promoviendo la agilidad, la eficiencia operativa y la mejora en la prestación de servicios públicos. Entre sus principales pilares se encuentran la seguridad de los datos, la interoperabilidad entre sistemas, y la optimización de recursos tecnológicos.

Con esta iniciativa, Aragón busca avanzar hacia una administración pública más moderna y ágil, adaptada a los desafíos digitales del siglo XXI.

La tecnología en la nube ofrece oportunidades significativas para mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la calidad de los servicios que ofrecemos desde el Gobierno de Aragón a través de AST a los ciudadanos y empresas de nuestra comunidad.

Convenio con el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE)

En el mes de junio el Gobierno de Aragón firmó un convenio con el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE) en el ámbito del programa RETECH (Redes Territoriales de Especialización Tecnológica), y en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia- financiado por la Unión Europea – Next Generation EU.

El objeto del convenio es el desarrollo de las actividades recogidas en el Plan ARAGÓN CIBER, definido en el marco de la Estrategia de Ciberseguridad de Aragón publicada en mayo de 2024. El período de ejecución se extiende hasta el 30 de junio de 2026 y tiene una dotación de diez millones de euros (IVA no incluido) de los cuales INCIBE aporta el 75 % y el Gobierno de Aragón el 25 %.

El plan recoge un conjunto de proyectos e iniciativas del Gobierno de Aragón en materia de Ciberseguridad, dentro de las siguientes líneas de actuación:

- Mejora de la Gobernanza de la ciberseguridad y el cumplimiento normativo en el Sector Público de Aragón o Fortalecimiento de las capacidades de protección y prevención de incidentes en materia de ciberseguridad.
- Refuerzo y fortalecimiento de las capacidades de detección, respuesta y remediación para hacer frente de manera eficaz a un incidente de seguridad.
- Mejora en la capacitación del personal vinculado a la ciberseguridad en el sector público.
- Desarrollo de la industria y el sector de la ciberseguridad en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El convenio y su plan asociado serán ejecutados por Aragonesa de Servicios Telemáticos a través del Centro de Ciberseguridad de Aragón.

Creación del nuevo Centro de Ciberseguridad de Aragón

A finales del año 2024, se creó el nuevo Centro de Ciberseguridad de Aragón. El Centro es gestionado por la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, a la que está adscrito, y asume las funciones, servicios y recursos del anterior Área de Seguridad de la entidad, y en especial del AST.CERT. Su desarrollo orgánico toma como referencia el modelo propuesto por el Centro Criptológico Nacional, adaptándolo de forma simplificada para ajustarse a los requerimientos y necesidades iniciales del Centro.

El Centro de Ciberseguridad de Aragón centraliza y coordina todas las capacidades en materia de ciberseguridad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y tiene como misión desarrollar la Estrategia de Ciberseguridad de Aragón. Promueve la ciberseguridad en el territorio aragonés, entendida como la protección de las redes de comunicaciones electrónicas y los sistemas de información, así como la ejecución de las políticas públicas en esta materia.

Cualquier entidad del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Aragón puede establecer los convenios de colaboración necesarios para acceder a los servicios del Centro de Ciberseguridad de Aragón.



Renovación de Jira

En 2024 la entidad ha renovado su plataforma para la gestión de la demanda, los contratos y los proyectos implantando Jira.

La implementación de Jira ha supuesto una mejora significativa en la gestión integral de la demanda, los contratos y los proyectos TIC dentro de nuestra organización, convirtiéndose en un pilar fundamental de nuestra estrategia operativa. Esta herramienta, muy extendida por su versatilidad y capacidad para adaptarse a diversas necesidades empresariales, nos ha permitido relacionar estos tres elementos de manera eficiente, optimizando recursos y mejorando la visibilidad de los procesos.

Jira nos ha proporcionado una plataforma robusta y flexible para gestionar la demanda de proyectos y trabajos de nuestros clientes. Cada solicitud puede ser registrada, categorizada y priorizada según las necesidades. Esta herramienta nos facilita seguir el estado de cada demanda, asignar recursos adecuados y coordinar las actividades necesarias para cumplir con las expectativas del cliente.

Partiendo de la demanda de nuestros clientes, generamos los contratos necesarios. La integración de los contratos en Jira nos permite centralizar la información contractual, garantizando y facilitando el acceso a la información y el seguimiento de estos. Además, Jira nos ayuda a monitorizar el cumplimiento de los contratos, detectar posibles incumplimientos y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

La gestión de proyectos en Jira es uno de los aspectos más destacados de su implementación. Esta herramienta nos permite planificar, ejecutar y monitorizar proyectos desde su inicio hasta su finalización. Podemos establecer hitos, asignar tareas y responsabilidades, y hacer seguimiento del progreso en tiempo real. Así, nos proporciona una visión completa y actualizada de cada proyecto, facilitando la toma de decisiones informadas y la resolución de problemas de manera eficiente.

Uno de los mayores beneficios de usar Jira es su capacidad para relacionar y gestionar de manera holística la demanda, los contratos y los proyectos. Cada demanda puede ser vinculada a su contrato correspondiente, y este a su respectivo proyecto. Esto nos asegura que todas las actividades están alineadas con los objetivos y compromisos establecidos, mejorando la coherencia y coordinación entre los distintos departamentos y equipos. Además, esta integración nos permite detectar y resolver conflictos o discrepancias de manera proactiva, garantizando una ejecución exitosa y satisfactoria de los proyectos.



2.1 Nuestro ADN

En 2024 emprendimos un proceso de revisión profunda de nuestro propósito, misión, visión, cultura y valores. Este ejercicio nos permitió reafirmar quiénes somos, redescubrir los valores, principios y compromisos que nos definen como organización. Esta reflexión colectiva ha sido clave para alinear nuestra identidad con los retos del presente y las aspiraciones del futuro.



2.1.1 Propósito

Simplificar, conectar y mejorar la vida de todas las personas a través de la tecnología y desde el servicio público.



2.1.2 Visión

Ser reconocidos por estar al frente de la transformación tecnológica de la Administración Pública, mediante servicios de calidad y tecnología innovadora, tanto a nivel autonómico como nacional.



2.1.3 Misión

Fomentar el desarrollo tecnológico, proveer servicios tecnológicos avanzados y coordinar las infraestructuras tecnológicas de la Administración Pública Aragonesa en todo el territorio y de manera sostenible.



2.1.4 Valores

Compromiso

Somos una entidad comprometida tanto internamente como hacia el exterior. Cada uno de nuestros profesionales aporta lo mejor de sí mismo para formar equipos dedicados a alcanzar los objetivos de los proyectos y de la empresa. Este esfuerzo conjunto nos permite ganar la confianza de nuestros clientes. Nuestro compromiso se refleja en la satisfacción por el trabajo bien hecho.

Orientación al cliente

Nuestra disposición para ayudar a nuestros clientes es nuestra seña de identidad. Trabajamos en equipo con nuestros clientes para orientarles en el diseño, desarrollo y gestión de soluciones

globales, consistentes y efectivas que satisfagan sus necesidades. Lo hacemos teniendo presente a quién se dirigen estas soluciones. Hacemos nuestras las necesidades de nuestros clientes, defendemos sus intereses.

Calidad

Nuestro equipo destaca por su profesionalidad y su compromiso con la mejora continua. Siempre en búsqueda de la excelencia, reconociendo que el recorrido hacia la perfección implica un proceso constante de aprendizaje y optimización. Perseguimos la estandarización, cohesión y consistencia de las soluciones tecnológicas gubernamentales con el objetivo de lograr la mayor fiabilidad, eficiencia, rigor, impacto positivo y sostenibilidad posibles.

Iniciativa

Fomentamos la innovación y el progreso tecnológico de la Administración Pública porque estamos comprometidos con un futuro más eficiente y humano. Nos esforzamos por acercar proactivamente la tecnología a nuestros clientes de forma comprensible y accesible, proporcionando instrucciones y pautas claras que facilitan la toma de decisiones y la implementación de mejoras. La iniciativa es posible gracias a la capacidad técnica y la implicación de nuestros equipos. Al demostrar iniciativa, cultivamos la confianza, el reconocimiento y la credibilidad.

2.2 Principios generales de AST

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.

2.2.1 Principios generales en el desarrollo de la actividad

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 materia de personal, la entidad se configura por una plantilla compuesta, tanto por personal laboral propio, como por funcionarios adscritos procedentes de la Administración de la Comunidad Autónoma. La gestión de recursos humanos se rige, además de por lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, en su redacción actual tras el Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre), por el VIII Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de aplicación al personal laboral propio. Asimismo, se aplican las disposiciones normativas e instrucciones de ámbito estatal y autonómico vigentes para el personal laboral de entidades de derecho público, así como para el personal funcionario de la Administración autonómica.

Dicha normativa regula aspectos clave de la relación laboral, tales como las condiciones de trabajo, la jornada laboral, las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, la negociación colectiva, así como la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud en el entorno de trabajo.

En cuanto al régimen retributivo, las remuneraciones del personal de la entidad se determinan conforme a las tablas retributivas establecidas para el personal funcionario del Gobierno de Aragón, en virtud de lo previsto en 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. Posteriormente, el régimen de personal ha sido objeto de modificación mediante la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.

La entidad dispone de una Política de Recursos Humanos alineada con su misión institucional como prestadora de servicios públicos. Dicha política parte del principio de que el capital humano constituye el principal activo de la organización, y persigue como objetivo fundamental el desarrollo, la motivación y la integración del personal en el proyecto AST, con el fin de afrontar con eficacia los desafíos inherentes a la gestión de los recursos humanos.

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 11/2023, de 30 de marzo, de uso estratégico de la contratación pública de la Comunidad Autónoma 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.

En este ámbito le afectan las modificaciones incluidas en la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa del Gobierno de Aragón.

Gestión económica

En el ámbito de la gestión económica la entidad se rige por la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón vigente en cada ejercicio, por el Plan General de Contabilidad Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón (ORDEN HAP/535/2018) y el Decreto Legislativo 3/2023, de 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Asimismo, está sometida a la legislación vigente en materia tributaria. AST se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales. Así, AST presenta declaraciones mensuales de IRPF (personal, profesionales y alquileres), declaración trimestral de IVA, así como sus correspondientes declaraciones informativas anuales, incluida la declaración anual de operaciones con terceros.

Las de la entidad son públicas y se encuentran publicadas en la [página web del Gobierno de Aragón](#).

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 311/2022, de 3 de mayo, 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 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

La entidad gestiona la Prevención de Riesgos Laborales conforme a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, que establece las bases para garantizar la seguridad y salud en el trabajo, y al resto de normativa que le es de aplicación. AST dispone de una Política de Prevención de Riesgos Laborales. La Política de Prevención tiene como objetivo la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de la seguridad, salud y bienestar de las personas trabajadoras, y que debe ser transmitida a toda la Organización y asumida de forma individual por todos y cada uno de los empleados y empleadas como una labor de mejora continua. AST es consciente de la importancia de una adecuada Coordinación de Actividades

Empresariales con sus proveedores, con el fin de garantizar también la protección de los trabajadores de sus proveedores.

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) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, ambas normas garantizan el adecuado tratamiento de los datos personales.

Compromiso con la calidad y la seguridad

Aragonesa de Servicios Telemáticos es consciente de que una adecuada gestión de la calidad y de la seguridad de la información permite mejorar continuamente el servicio que ofrece.

Por ello viene adoptando para su gestión las principales metodologías reconocidas en el ámbito de las tecnologías de la información como expresión de su compromiso con la calidad y la seguridad. 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, así como metodologías de Gestión de riesgos. 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 dispone, desde el año 2019, de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la información certificado de acuerdo a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 27001:2013, que integra también la gestión de los requerimientos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en el que la entidad se certificó en 2017, para su servicio de alojamiento de aplicaciones de Administración Electrónica.

En 2024 AST amplió el alcance de su certificación ENS en categoría alta, consolidando a AST como referencia indiscutible entre las entidades públicas, incluyendo la administración central del estado, que han alcanzado este nivel de exigencia. El alcance actual de la certificación son los sistemas de información que dan soporte a la prestación de los servicios de: Diseño, implantación, alojamiento, gestión, operación, soporte y mantenimiento de las infraestructuras, equipos, puestos de usuario, sistemas, servicios y aplicaciones -y su desarrollo- para la información y las comunicaciones que precise la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos de ella dependientes. Seguridad: Así como los servicios prestados por el AST.CERT: prevención, protección, detección, respuesta y conservación, atendiendo a la declaración de aplicabilidad vigente.



AST entiende la seguridad y la calidad como procesos integrales que abarcan todos los aspectos de la entidad.

El mantenimiento y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) nos impulsan a avanzar en la implantación de medidas que refuerzan tanto la calidad como la fiabilidad de los servicios y sistemas del Gobierno de Aragón. Esto permite ofrecer a la ciudadanía, a través del propio Gobierno, la garantía de que la información y los servicios públicos están correctamente gestionados. Así, seguimos generando confianza en el uso de los servicios que la Administración presta mediante medios digitales, favoreciendo su extensión progresiva a todos los ámbitos y procesos de la organización.

No en vano, nuestros principales compromisos están relacionados con la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, y con las garantías de confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, como así se manifiesta en nuestra Política del SIG de Calidad y Seguridad de la Información.

2.3 Estructura

2.3.1. Consejo de dirección

Consejo de dirección

El Consejo de Dirección es el órgano colegiado de dirección y control de la entidad.

Consejo de dirección

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

Vicepresidente 1

La Vicepresidencia Primera del Consejo de Dirección corresponde al Director General competente en materia de nuevas tecnologías.

Vicepresidente 2

La Vicepresidencia Segunda, al representante del departamento responsable de economía.

Director gerente

El Secretario General Técnico del departamento de adscripción de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.

Vocales

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.

Un vocal en representación del Servicio Aragonés de Salud.

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.

Composición del Consejo de Dirección

Presidente

— D. Roberto Bermúdez de Castro: Consejero del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública.

Vicepresidenta primera

— Dña. M^a Ángeles Rincón Viñegla: Directora General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas.

Vicepresidente segundo

— D. Jorge Oswaldo Cañadas Santamaría: Director General de Justicia del Departamento de Presidencia, Economía y Justicia.

Miembros en razón del cargo

- Dña. Laura Moreno Casado: Secretaria General Técnica del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública.
- D. Ángel Sanz Barea: Director Gerente de Aragonesa de Servicios Telemáticos.

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

- Dña. Asunción Casabona Berberana: Secretaria General Técnica del Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial.
- Dña. Cristina Sanromán Gil: Secretaria General Técnica del Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- D. Sergio Castel Gayán: Secretario General Técnico del Departamento de Medio Ambiente y Turismo.
- D. Manuel Magdaleno Peña: Secretario General Técnico del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- D. Jorge Luis Emperador Bartumeus: Secretario General Técnico del Departamento de Sanidad.
- Dña. María Victoria Alquézar Alquézar: Directora General de Igualdad de Oportunidades del Departamento de Bienestar Social y Familiar.
- Dña. María Pilar Gayán Sanz: Directora General de Ciencia e Investigación del Departamento de Empleo, Ciencia y Universidades.
- Dña. Ana Cristina Castillo Forniés: Directora Gerente del Servicio Aragonés de Salud.

2.3.2 Consejo Asesor de Telecomunicaciones e Informática

Consejo Asesor de Telecomunicaciones e Informática

El Consejo Asesor de Telecomunicaciones e Informática tiene funciones de carácter consultivo y de asesoramiento.

Presidente

Es el presidente del Consejo de Dirección.

Vicepresidentes

Son los vicepresidentes del Consejo de Dirección.

Director gerente

Vocales

Un vocal por cada departamento no presente en la presidencia o vicepresidencias del Consejo de Dirección.

Un vocal en representación de la Administración General del Estado.

Un vocal en representación de la Universidad de Zaragoza.

Dos vocales en representación de las asociaciones de entidades locales más representativas de Aragón.

Tres vocales en representación de las asociaciones empresariales más representativas de Aragón, dos de ellos pertenecientes a los sectores de telecomunicaciones e informática y el otro procedente de los sectores industriales o de servicios de carácter general.

La composición del Consejo Asesor de Telecomunicaciones se encuentra en proceso de renovación para adecuarlo a los cambios organizativos en el Gobierno de Aragón y atender el proceso ordinario de renovación. La composición vigente a la fecha de edición de la memoria es la que se recoge a continuación. Se han conservado las denominaciones de las unidades y la de los puestos ocupados, tal cuál eran en su momento.

Composición del Consejo Asesor de Telecomunicaciones

Miembros en razón del cargo

- D. Roberto Bermúdez de Castro, Consejero del Departamento de Hacienda y Administración Pública.
- D.^a M.^a Ángeles Rincón Viñegla, Directora General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas.
- D. Javier Martínez Suarez, Director General de Política Económica.
- D. Javier Rincón Gimeno, Secretario General Técnico del Departamento de Hacienda y Administración Pública.
- D. Ángel Sanz Barea, Director Gerente de Aragonesa de Servicios Telemáticos.

Vocales

- D. Eduardo Pérez Cebollada, Jefe de Sección de Programas y Software.
- D. Santiago Puyoles Hernández, Asesor Técnico de la Dirección General de Administración Local.
- Dña. Asunción Casabona Berberana, Secretaria General Técnica.
- D. Julio Borque Almajano, Jefe de Servicio de Asistencia Técnica y Procesos Informáticos.
- D. Javier López Lorda: Ejecutivo Informático de la Secretaría General Técnica
- Dña. Carmen Muñio Marcén, Jefe del Servicio de Sistemas Informáticos y Telecomunicaciones.
- D. Carlos Tellería Orriols, Jefe de Sección de Tecnologías de la Información.
- Dña. Marta Trigo Cabrejas, Subdirectora de Garantía de Servicio y Seguridad del Centro de Gestión Integrada de Proyectos Corporativos del Servicio Aragonés de Salud.
- Dña. M.^a Victoria Alquézar Alquézar, Directora General de Igualdad de Oportunidades.
- D. Fernando Beltrán Blázquez, Delegado del Gobierno en Aragón, como representante de la Administración General del Estado.
- D. Fernando Tricas García, Profesor del Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas, como representante de la Universidad de Zaragoza.
- D.^a M.^a Paz Álvarez Amada, Técnica de la Dirección General de Educación del Gobierno de Aragón y D.^a Arantxa Cortés Cameros, Técnica Superior Informática del Ayuntamiento de Utebo, como representantes de la Federación de Municipios, Comarcas y Provincias de Aragón.
- D.^a Arantxa Cortés Cameros, Técnica Superior Informática del Ayuntamiento de Utebo.
- D. Manuel Pérez Alconchel, Gerente de la Asociación de Empresas de Tecnologías de la Información, Electrónica y Telecomunicaciones de Aragón (TECNARA), en representación de las asociaciones empresariales más representativas de Aragón pertenecientes a los sectores de telecomunicaciones e informática.
- D. Eduardo Peris Millán, Decano del Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Aragón, en representación de las asociaciones empresariales más representativas de Aragón pertenecientes a los sectores de telecomunicaciones e informática.
- D. Leandro Hermida Brañas, presidente de la Asociación de Investigación, Desarrollo e Innovación en Aragón (IDia) y Director de Tecnología y Sistemas de Ibercaja, en representación de las asociaciones empresariales más representativas de Aragón procedente de los sectores industriales o de servicios de carácter general.

2.3.3 La organización de Aragonesa de Servicios Telemáticos

Para dar cumplimiento a los objetivos y las funciones atribuidas, la Entidad se organiza en seis áreas funcionales y dos unidades territoriales que cubren la diversidad de servicios desde el punto de vista técnico, operativo, territorial y de negocio.

La Dirección-Gerencia de Aragonesa de Servicios Telemáticos, que ostenta la dirección de la Entidad, cuenta además con el apoyo de la Oficina Técnica de Calidad, para impulsar la mejora continua del sistema de gestión y la política de calidad de la entidad.

Dirección de Desarrollo de Negocio

La Dirección de Desarrollo de Negocio es el principal punto de contacto de los clientes y usuarios con Aragonesa de Servicios Telemáticos, participando proactivamente con ellos desde la fase de detección de una necesidad hasta la puesta en producción del servicio que la cubre. Se encarga de crear y mantener las relaciones con nuestros clientes y de gestionar los servicios existentes en el catálogo, estableciendo estrategias para orientar la Entidad hacia las nuevas tendencias de mercado, enfocando los servicios a las necesidades de los clientes.

En relación a los servicios, es la encargada de la implantación de las mejores prácticas referentes a la gestión de los servicios TI y se responsabiliza del cumplimiento de los niveles de calidad integral de los servicios prestados por la Entidad, supervisando la resolución de incidencias y el cumplimiento de los ANS.

Dirección de Proyectos de Tecnologías de la Información

La Dirección de Proyectos de Tecnologías de la Información es la responsable de establecer las metodologías de gestión de proyectos y de coordinar todos los proyectos que se ejecutan en la Entidad para gestionar la capacidad de producción. Se responsabiliza también del mantenimiento y mejora de los servicios corporativos que sustentan las soluciones técnicas del Gobierno de Aragón y es la encargada de fijar la estrategia de evolución de los servicios software y de las plataformas corporativas y de establecer los estándares y las especificaciones técnicas.

En relación a los servicios departamentales, coordina los equipos delegados en los diferentes departamentos, con el objetivo de garantizar la mejor cobertura de sus necesidades.

Dirección de Tecnología y Sistemas

La Dirección de Tecnología y Sistemas es la responsable del mantenimiento y mejora de la arquitectura de sistemas, tanto local como en la nube, y de las telecomunicaciones corporativas. Asume las funciones de ejecución de proyectos desde las fases de ingeniería hasta la implementación y se encarga de la explotación de los servicios y sistemas resultantes durante su vida útil, en las capas de sistemas informáticos y de telecomunicaciones corporativas.

Es la encargada de fijar la estrategia de evolución de los sistemas y servicios de telecomunicaciones y de establecer los estándares.

Dirección de Telecomunicaciones

La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable del mantenimiento y mejora de las infraestructuras propias de telecomunicaciones y de las infraestructuras auxiliares. Se responsabiliza del mantenimiento y evolución de la red de radiocomunicaciones y de la gestión de la red unificada de emergencias. Es también la encargada de garantizar la emisión de la señal de la radio y televisión autonómica.

Asume la ejecución de proyectos desde la fase de ingeniería hasta su implementación y se encarga de la explotación de las infraestructuras y de los servicios resultantes durante su vida útil, en la capa de telecomunicaciones.

Es la encargada de fijar la estrategia de evolución de las infraestructuras y de los servicios de telecomunicaciones y de establecer los estándares.

Centro de Ciberseguridad de Aragón

El Centro de Ciberseguridad de Aragón centraliza y coordina todas las capacidades en materia de ciberseguridad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y tiene como misión el desarrollo de la Estrategia de Ciberseguridad de Aragón.

Es el encargado del diseño y mantenimiento de la estructura de seguridad integral de los sistemas y servicios del Gobierno de Aragón. A través del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) se responsabiliza de la monitorización, detección y respuesta a las amenazas.

Desarrolla también funciones de concienciación y formación en materia de ciberseguridad y es la encargada de los procesos de evaluación en materia de seguridad.

Dirección de Recursos

La Dirección de Recursos asume las actividades de gestión interna y soporte administrativo en la Entidad. Su actividad se centra en las áreas económico-financiera, de contratación y de recursos humanos.

Oficina Técnica de Calidad

Es un área transversal que se encarga de promover la mejora continua en todos los ámbitos de actuación de la Entidad, velando por el cumplimiento de las metodologías y buenas prácticas en la gestión.

Es la encargada de los procesos de evaluación de la calidad de los servicios prestados.

2.4 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.

Nuestro objetivo 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

2.4.1 Puesto de usuario

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.

2.4.2 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.

2.4.3 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 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.

2.4.4 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.
- **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 redundando en una mejor comprensión del funcionamiento actual y en una predicción a futuro de la actividad.
- **Formación online.** Permite la creación, publicación, administración y almacenamiento de recursos educativos y cursos a realizar en formato online, también conocido como eLearning. Se dispone de una plataforma para la realización de cursos de e-Learning tutorizados y otra de cursos masivos abiertos en línea (MOOC) para autoaprendizaje.
- **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.

2.4.5 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 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.
- **Wifi Corporativo:** Servicio que permite la conexión inalámbrica a redes que facilitan el acceso tanto a recursos externos e internos del Gobierno de Aragón en función de la red seleccionada.

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.

- **Coubicación.** 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.

2.4.6 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.
- **Gestión de flotas.** Servicio con el que se posicionan dispositivos en mapas para facilitar su seguimiento y definir acciones a realizar.

2.5 Estrategia

En Aragonesa de Servicios Telemáticos tenemos claro que nuestro objetivo es seguir siendo un medio útil para que el Gobierno de Aragón afronte los retos tecnológicos con solvencia, pero para ello debemos seguir transformándonos, de forma más activa y dinámica, a varios niveles: cultural, organizativo y tecnológico.

El plan estratégico de AST está fundamentado en un enfoque que combina la estabilidad de la planificación estratégica tradicional con el dinamismo y capacidad de adaptación.

Los cuatro ejes estratégicos están alineados con nuestro propósito y misión, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las líneas de actuación previstas se han establecido con el objetivo de maximizar la entrega de valor a los principales stakeholders de la entidad.

Eje 1: Servicios y nuevos retos tecnológicos

Este eje estratégico aborda la transformación digital, ecológica y justa, de acuerdo con el propósito de AST, simplificando, conectando y dotando de herramientas digitales a las Administraciones para potenciar el desarrollo de la sociedad aragonesa en su sentido más amplio: desde la calidad de vida de los ciudadanos hasta la competitividad de las empresas, sin olvidar a las personas que tienen escasas habilidades digitales o a las que viven en zonas rurales.

Eje 2: Organización ágil, innovadora y abierta

Este eje estratégico pone el foco en desarrollar las capacidades de las personas que componen AST, formar equipos ágiles e innovadores, y extenderlos a través de la colaboración con otras organizaciones para, desde el servicio público, seguir proporcionando soluciones tecnológicas de alto valor.

Eje 3: Liderazgo, excelencia y visibilidad

Este eje estratégico trata de reforzar una cuestión que está en el ADN de AST: satisfacer plenamente las necesidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como medio propio tecnológico. Para ello no sólo es importante el motivo por el cual AST hace lo que hace, sino también cómo lo consigue. En este sentido, la proactividad y la búsqueda de la excelencia son dos valores que se reforzarán en este eje para mejorar los servicios que prestamos.

Eje 4: Crecimiento futuro y sostenibilidad de la entidad

Este eje estratégico tratará de conseguir crecimiento estable, sostenible y resiliente de la organización para aprovechar las oportunidades y afrontar las amenazas, de manera que AST lleve a cabo su misión de forma autónoma y logre avanzar en su propósito de simplificar, conectar y potenciar a las personas a través de la tecnología y desde el servicio público.

El plan está sujeto a seguimiento continuo por parte de los responsables de cada eje, pero trimestralmente la comisión de estrategia hace una reunión de seguimiento, revisando el grado de ejecución de los objetivos en base al número de acciones ejecutadas en cada proyecto.

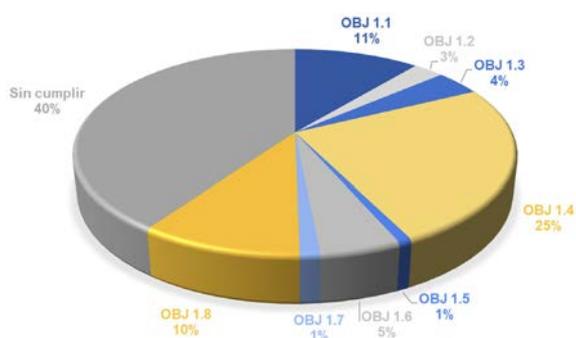
El grado de ejecución por eje en el año 2024 ha sido el siguiente:

Eje 1: ejecutado un 60 % de las acciones del eje.

Sus principales indicadores de resultados han sido las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción de clientes, en las que un 45,6 % de los clientes internos del Gobierno de Aragón y un 66,67 % de los clientes externos encuestados puntúan 9 o 10 en la recomendación de los servicios la entidad, y en las encuestas de satisfacción de usuarios, en las cuales el 84,70% de los encuestados puntúan 9 o 10 ese servicio concreto.

También cabe destacar en la línea de fomento de las capacidades digitales de los empleados públicos que en 2024 se han realizado 14 acciones formativas en este ámbito en las que se ha capacitado a 1.484 alumnos.

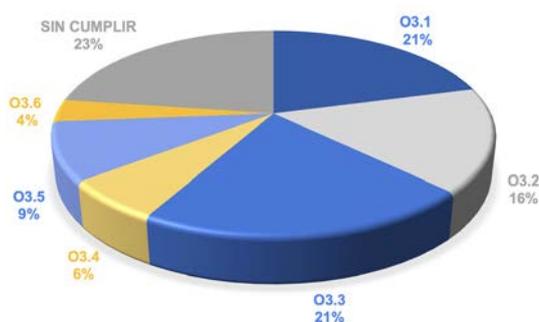
Muchas acciones del eje están en avanzado estado de ejecución, y se ha decidido dejarlas abiertas hasta el último trimestre de 2025.



Eje 2: ejecutado un 90 % de las acciones del eje.

En relación con el Plan de formación este ejercicio ha seguido mejorado el indicador de utilidad hasta alcanzar una puntuación de 8,34, mejorando el 8,12 del año anterior. En este sentido ha aumentado un 17 % el número de acciones formativas ejecutadas incluidas en la redacción inicial del plan, respecto al año anterior. El indicador de satisfacción con el plan en 2024 ha obtenido una puntuación de 8,89.

Este año se ha trabajado la concienciación en la cultura de la prevención y se ha ejecutado una formación específica de recursos preventivos, también se han mejorado los procedimientos de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).



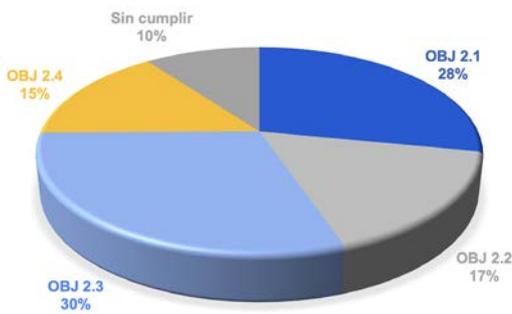
Eje 3: ejecutado un 77 % de las acciones del eje.

Sus principales indicadores de resultados están vinculados al proyecto **La Compañía**, con la siguiente actividad en 2024:

- 20 sesiones con 206 asistentes a la formación
- 30 mediadores que han participado como voluntarios en los diferentes talleres
- 9 voluntarios de AST

En 2024 se han lanzado 2 encuestas de satisfacción: una a los asistentes a los talleres intermedios, en la que el 100% ha respondido SI a la pregunta *¿Te parecen interesantes los talleres?*; y otra al grupo de mediadores en la que el 100% de ellos afirma que recomendaría la actividad a otras personas. El aspecto más reclamado en ambos casos es una mayor duración de las actividades.

Fiel a su compromiso, la entidad ha renovado su sello de la Huella de Carbono sobre el ejercicio 2023.

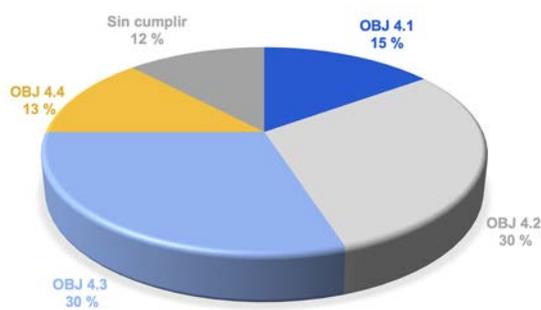


Eje 4: ejecutado un 78 % de las acciones del eje.

En 2024 un indicador de resultado importante es la consecución de fondos adicionales para proyectos de Ciberseguridad en base al convenio con el INCIBE. Ha supuesto una dotación adicional de 10 millones de euros.

Sin embargo el posicionamiento de estos fondos bien avanzado el año, ha impactado en el grado de ejecución presupuestada que este año se ha situado en un 87,86 %, si bien los importes no ejecutados del convenio son trasladables al siguiente ejercicio.

Se ha continuado avanzando en la estabilización de la situación del personal de la entidad, situándose el índice de temporalidad de la entidad a 31 de diciembre en un 18,42 %, frente al 19,44 % de 2023 (calculado respecto de los puestos RPT).



En este ejercicio el nivel de ejecución media del plan se sitúa en un 76,25 %. No obstante el nivel de ejecución de cada eje sigue teniendo una gran dependencia de la diferente tipología de proyectos, muchos de los cuales son proyectos cuyas acciones se desarrollan en diversos años, por lo que los resultados sólo se computan a la finalización total de las mismas. Sin embargo, todos los ejes tienen un gran número de acciones o proyectos iniciados y van manteniendo una masa crítica de actividad constante.

2.6 Presupuestos



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 General de Contabilidad Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, de 14 de marzo de 2018, y en materia presupuestaria, Decreto Legislativo 3/2023, de 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón y Ley 17/2023, de 22 de diciembre, de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el ejercicio 2024.

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.

Resultado presupuestario. AST				
Conceptos	Derechos reconocidos netos	Obligaciones reconocidas netas	Ajustes	Resultado presupuestario
a) Operaciones corrientes	42.834.894,63€	38.599.934,029€		4.234.960,61€
b) Operaciones de capital	11.035.408,58€	9.709.793,65€		1.325.614,93€
c) Operaciones comerciales	0,00€	0,00€		0,00€
Total operaciones no financieras (a+b+c)	53.870.303,21€	48.309.727,67€		5.560.575,54€
d) Operaciones comerciales	0,00€	0,00€		0,00€
e) Operaciones comerciales	0,00€	0,00€		0,00€
Total operaciones financieras (d+e)	0,00€	0,00€		0,00€
Resultado presupuestario del ejercicio	53.870.303,21€	48.309.727,67€		5.560.575,54€
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			0,00€	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			2.668.064,55€	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			4.666.070,27€	
Total ajustes (3+4+5)			-1.998.005,72€	
Resultado presupuestario ajustado				3.562.569,82€

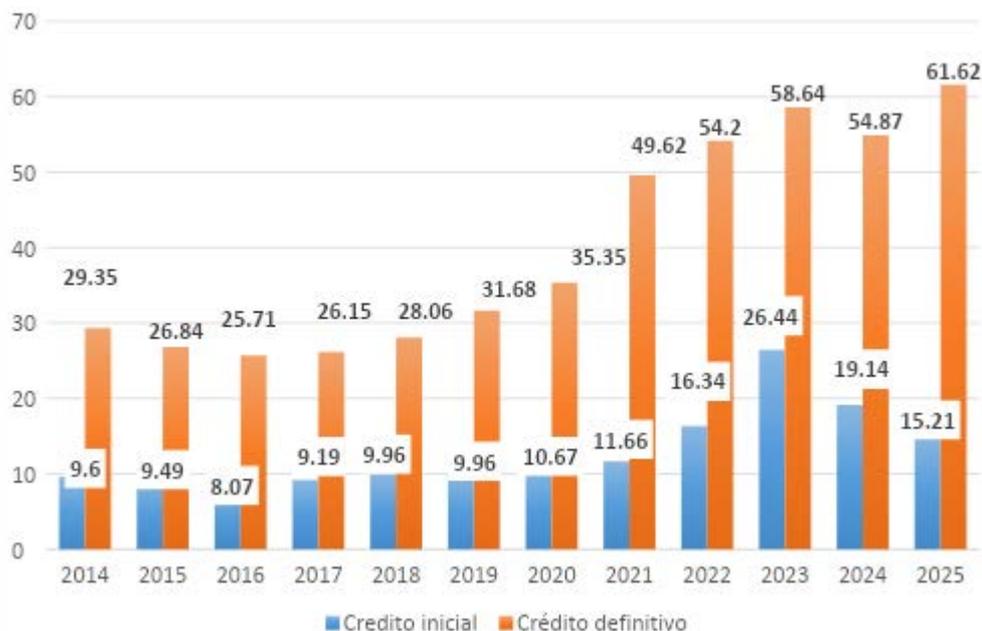
Liquidación del presupuesto de gastos por capítulos. AST

Capítulo	Descripción	Créditos presupuestarios			Gastos Comprometidos	Obligaciones reconocidas Netas	Porcentaje Ejecución (ORN/CD)	Pagos	Obligaciones pendientes de pago a 31 dic.	Remanentes de crédito
		Iniciales	Modificaciones	Definitivos						
1	Gastos de personal	4.853.103,68€	842.197,46€	5.695.301,14€	5.378.677,43€	5.378.677,43€	94,44%	5.276.719,79€	101.957,64€	316.623,71€
2	Gastos en bienes corrientes y servicios	6.480.375,77€	28.506.351,28€	34.986.727,05€	33.947.404,81€	33.091.256,59€	94,58%	30.846.418,79€	2.244.837,80€	1.895.470,46€
4	Transferencias corrientes	0,00€	130.000,00€	130.000,00€	130.000,00€	130.000,00€	100,00%	130.000,00€	0,00€	0,00€
Operaciones corrientes		11.333.479,45€	29.478.548,74€	40.812.028,19€	39.456.082,24€	38.599.934,02€	94,58%	36.253.138,58€	2.346.795,44€	2.212.094,17€
6	Inversiones reales	7.801.638,62€	6.250.614,21€	14.052.252,83€	10.094.889,15€	9.709.793,65€	69,10%	9.194.552,70€	515.240,95€	4.342.459,18€
Operaciones de capital		7.801.638,62€	6.250.614,21€	14.052.252,83€	10.094.889,15€	9.709.793,65€	69,10%	9.194.552,70€	515.240,95€	4.342.459,18€
Operaciones no financieras		19.135.118,07€	35.729.162,95€	54.864.281,02€	49.550.971,39€	48.309.727,67€	88,05%	45.447.691,28€	2.862.036,39€	6.554.553,35€
Operaciones financieras		0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%	0,00€	0,00€	0,00€
Total general		19.135.118,07€	35.729.162,95€	54.864.281,02€	49.550.971,39€	48.309.727,67€	88,05%	45.447.691,28€	2.862.036,39€	6.554.553,35€

Liquidación del presupuesto de ingresos por capítulos. AST

Capítulo	Descripción	Previsiones presupuestadas			Derechos reconocidos	Derechos anulados	Derechos cancelados	Derechos reconocidos netos	% Eje. (DRN / PD)	Recaudación neta	Derechos pendientes de cobro	Exceso/ Defecto previsión
		Iniciales	Modificaciones	Definitivas								
3	Tasas y otros ingresos	3.836.469,37€	99.852,91€	3.936.322,28€	3.929.022,14€	934,00€	0,00€	3.928.088,14€	99,79%	1.097.617,73€	2.830.470,41€	8.234,14-€
4	Transferencias corrientes	7.497.010,08€	30.796.889,80€	38.293.899,88€	41.258.990,18€	2.387.870,80€	0,00€	38.871.119,38€	101,51%	23.224.778,86€	15.646.340,52€	577.219,50€
5	Ingresos patrimoniales	0,00€	0,00€	0,00€	35.687,11€	0,00€	0,00€	35.687,11€	0,00%	35.687,11€	0,00€	35.687,11€
Operaciones corrientes		11.333.479,45€	30.896.742,71€	42.230.222,16€	45.223.699,43€	2.388.804,80€	0,00€	42.834.894,63€	101,43%	24.358.083,70€	18.476.810,93€	604.672,47€
7	Transferencias de capital	7.801.638,62€	4.670.425,73€	12.472.064,35€	11.038.063,48€	2.654,90€	0,00€	11.035.408,58€	88,48%	3.884.138,32€	7.151.270,26€	1.436.655,77-€
Operaciones de capital		7.801.638,62€	4.670.425,73€	12.472.064,35€	11.038.063,48€	2.654,90€	0,00€	11.035.408,58€	88,48%	3.884.138,32€	7.151.270,26€	1.436.655,77-€
Operaciones no financieras		19.135.118,07€	35.567.168,44€	54.702.286,51€	56.261.762,91€	2.391.459,70€	0,00€	53.870.303,21€	98,48%	28.242.222,02€	25.628.081,19€	831.983,30-€
8	Activos financieros	0,00€	161.994,51€	161.994,51€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%	0,00€	0,00€	161.994,51-€
Operaciones financieras		0,00€	161.994,51€	161.994,51€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%	0,00€	0,00€	161.994,51-€
Total general		19.135.118,07€	35.729.162,95€	54.864.281,02€	56.261.762,91€	2.391.459,70€	0,00€	53.870.303,21€	98,19%	28.242.222,02€	25.628.081,19€	993.977,81-€

Evolución del presupuesto de la entidad a lo largo de los años



Programa de inversiones

Aragonesa de Servicios Telemáticos, como prestador de servicios TIC para el Gobierno de Aragón, participa en el Programa Operativo FEDER ARAGÓN 2021-2027 con operaciones que se encuadran dentro del Objetivo Político (OP) 1 Una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad TIC regional; Prioridad de Inversión (PI) 1ª Transición digital e inteligente.

Ha abordado en este periodo temporal proyectos susceptibles de cofinanciación por este programa. Estos proyectos se encuadran dentro del objetivo específico (OE) 1.2 El aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas.

Los proyectos incluidos en este objetivo pretenden la transformación digital de Europa sobre la base de cuatro puntos cardinales contenido en la Comunicación de la Comisión “Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio Digital”: capacidades, transformación digital de las empresas, digitalización de los servicios públicos e infraestructuras digitales seguras y sostenibles.

En Aragón se han detectado necesidades de inversión en actuaciones de digitalización relacionadas con las siguientes líneas:

- Infraestructuras digitales sostenibles línea en la que se abordarán un conjunto de proyectos destinados a modernizar y reforzar las infraestructuras digitales sobre las que se asientan los servicios digitales del Gobierno de Aragón.
- Ciberseguridad en la Administración Pública Aragonesa donde se abordarán un conjunto de proyectos destinados a reforzar los elementos e infraestructuras de seguridad.
- Red Interoperable de Seguridad y Emergencia de Aragón, a través de la que se facilitará una mejor coordinación entre los diferentes órganos e instituciones, de los ámbitos locales, comarcales y autonómicos responsables de los servicios de seguridad y emergencias.

- Servicios Públicos Digitales, línea en la que se abordarán proyectos para proporcionar servicios públicos digitales eficientes, sencillos y orientados a la ciudadanía, con una interacción adaptada a las personas.
- Digitalización de la Comunidad Educativa Aragonesa, línea de trabajo para la reducción de la brecha digital y la disminución de la desigualdad en el acceso al conocimiento por parte de los alumnos.

Para dar cobertura a estas necesidades AST participa en las siguientes actuaciones ligadas con las tres primeras líneas de actuación:

- AST01 “Infraestructuras digitales sostenibles
- AST02 “Ciberseguridad en la Administración Pública Aragonesa
- AST03 “Red Interoperable de Seguridad y Emergencia de Aragón

En este ejercicio y referido a los proyectos cofinanciados detallados anteriormente con el PO FEDER 2021-2027 se ha gestionado con un gasto de 6.341.521,24€.

En el ejercicio 2024 se han gestionado además otros proyectos con Fondos Europeos.

A AST en el ejercicio 2021 le fueron concedidos fondos para la actuación de Conectividad de banda ancha en centros públicos del Gobierno de Aragón. Esta actuación está en marcada dentro del Plan para la Conectividad digital y son “acciones de refuerzo de conectividad en centros de referencia, motores socioeconómicos y proyectos tractores de digitalización sectorial” financiada por la Unión Europea – NextGenerationEU, en el marco del Mecanismo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, componente 15. El importe de la ayuda es de 4.215.000€. De este importe en 2023 se han ejecutado 4.063.011,99 euros y 128.801,12 euros en 2024.

A AST en el ejercicio 2022 le fueron concedidos fondos para la actuación de destinada a la Transformación digital y modernización de las administraciones públicas, financiada por la Unión Europea – NextGenerationEU, en el marco del Mecanismo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. El importe de la ayuda prevista es de 6.981.751,08 euros y se ha ejecutado en 2022 por importe de 1.640.766,42 euros y en 2023 por 3.243.948,68 euros, en 2024 se han ejecutado 497.370,23 euros.

Por último, AST participa en los Programas FITE2021 y FITE2022 con operaciones que se encuadran dentro de la actuación Extensión de Banda Ancha en la provincia de Teruel, con un gasto para 2024 de 1.198.245,88 euros y 395.412,14 euros.

El conjunto de proyectos contenidos dentro de capítulo 6, en el programa de actuaciones, inversiones y financiación del presupuesto para 2024 de esta Entidad, a 31 de diciembre de 2024 presenta las siguientes magnitudes:

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

Presupuesto inicial	7.801.638,62€
Modificaciones	6.250.614,21€
Crédito definitivo	14.052.252,83€
Gastos comprometidos	10.094.889,15€
Obligaciones Reconocidas Netas	9.709.793,65€



3.1 Resumen en cifras

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

61.664

Usuarios atendidos

Salud: 27.931

Administración General: 10.258

Justicia: 1.727

Educación: 21.748

292.711

Peticiones recibidas

Vía telefónica: 142.249

Vía correo electrónico: 112.526

Vía web: 37.458

Vía buzón de voz: 478

292.711

Actuaciones requeridas

Puesto de usuario: 174.266

Sistemas informáticos: 59.000

Telecomunicaciones: 18.276

Servicios y aplicaciones: 14.077

Ciberseguridad: 5.857

Otros: 21.235

Sistemas informáticos

2

Centros de proceso de datos

545

Servidores físicos

2.774

Servidores virtuales

11,1 PB

Almacenamiento gestionado

606

Esquemas de bases de datos

168

Políticas backup

Servicios y aplicaciones

263

Actuaciones de desarrollo y mantenimiento

260.891

Horas en trabajos de mantenimiento

17.281

Actuaciones de despliegue

9.531

Despliegues realizados mediante entrega continua

8

Pruebas de carga realizadas (JMeter)

430

Análisis de calidad con SONARQUBE

Telecomunicaciones

1.573

Ubicaciones interconectadas

394

Centros con servicio de telefonía (centralita)*

**sin contar con los centros educativos*

23.602

Extensiones gestionadas

7.831

Líneas de terminal móvil

2.089

Circuitos de interconexión

151

Centros de telecomunicaciones

Contratación

46

Contratos mayores

Abiertos SARA: 6

Abiertos NO SARA: 7

Abierto simplificado: 7

Abierto simplificado abreviado: 12

Abierto negociado sin publicidad: 1

Contratos Prorrogados: 13

Modificaciones de contratos: 8

186

Contratos derivados

AM Desarrollo: 156

AM Cloud: 3

AM Seguridad: 5

AM Obras: 3

AM Puesto de trabajo: 19

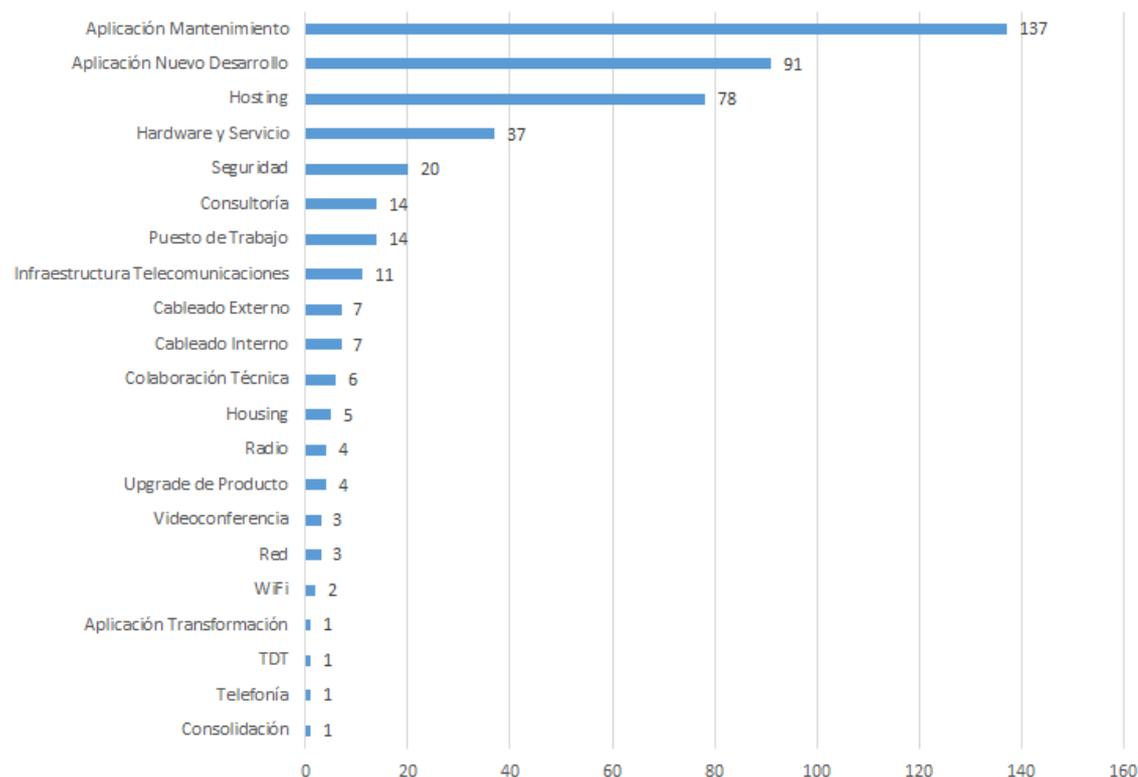
36

Contratos menores

156

Pedidos

Proyectos por tipología



En el ejercicio 2024 la entidad ha trabajado en 447 proyectos, no estando incluidas en este número las valoraciones técnicas previas ni las tipologías de agrupación de proyectos y, por tanto, el número de proyectos se contabiliza en esta anualidad de modo diferente.

De los 447 proyectos, 324 han sido iniciados en el propio año y 123 estaban ya en curso por haber comenzado en años anteriores al ser proyectos plurianuales. De todos ellos, 36 proyectos han quedado pausados por diversos motivos

Los proyectos nuevos se han generado a partir de solicitudes de clientes o directamente por la propia entidad a fin de adecuar los sistemas corporativos necesarios para prestar los servicios globales a la Administración de la Comunidad Autónoma.

Respecto a las unidades destinatarias de los proyectos, 60 son proyectos internos generados por la propia entidad (incluyéndose en este número los proyectos de infraestructuras de sistemas para Salud) y 387 corresponden a departamentos y organismos del Gobierno de Aragón y clientes externos.

3.2 Áreas de actividad

3.2.1 Infraestructuras y servicios corporativos de telecomunicaciones

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, equipamiento de seguridad como cortafuegos, etc.

Durante el año 2024, el proyecto que más dedicación ha llevado, fue la preparación y licitación del nuevo Acuerdo Marco de Telecomunicaciones. Es una tarea de gran importancia pues en este acuerdo se refleja tanto la renovación de servicios ya existentes como la incorporación de nuevas soluciones tecnológicas para resolver las crecientes necesidades de conectividad, seguridad y rendimiento. No obstante, durante el año, también se ha continuado ejecutando el Acuerdo Marco vigente, así como participando en proyectos que mejoran la infraestructura existente, actualizando su tecnología y seguridad.

Servicio de Red de Datos

Dentro del Lote 1 (Servicio de Red de Datos), este año se ha ejecutado la retirada de los equipos centrales de CPD (en Pignatelli y Walqa) que realizaban las funciones de Core Routing y Core CPD (Cisco C6500). Eran equipos que han prestado el servicio durante los últimos 12 años y que desempeñaban un papel fundamental en la gestión del tráfico de red del Gobierno de Aragón. Para ello, se ha requerido realizar un plan de gran complejidad que además ha necesitado la realización de muchas intervenciones nocturnas ya que implicaban cortes de servicio de amplio alcance.

También se ha realizado la migración del servicio de control de accesos a red (NAC), desplegando un nuevo clúster virtualizado y distribuido entre varios CPD. Este cambio ha supuesto una mejora en la disponibilidad del servicio, aumentando su resiliencia y escalabilidad. En relación a este servicio, también se tuvo que acometer una actualización importante del mismo que requirió elaborar un plan complejo que asegurase la continuidad de este servicio transversal tan crítico.

Durante este año se ha finalizado el proyecto de renovación de la electrónica de red completa del ámbito de Justicia que ha sido financiado con fondos europeos MRR. Se ha mejorado la conectividad de los switches en el ámbito de la Justicia permitiendo velocidades de hasta 1 Gbps en diversas sedes como el Palacio de Justicia de Huesca, el IMLA, la Audiencia y la Ciudad de la Justicia. Estas mejoras no solo han incrementado la velocidad de transferencia de datos, sino que también han optimizado la gestión de la información en un entorno tan crítico como el judicial.

Se han instalado equipos cortafuegos en todas las sedes judiciales que han aportado una capa adicional de seguridad en la parte de red más cercana a los usuarios. La solución implementada, la cual ha sido financiado con fondos europeos MRR, proporciona mayor segmentación del tráfico ya que se ha aprovechado la ocasión para dotar a los centros de nuevas redes específicas adaptándola a la tipología de usuario. Este cambio reporta un significativo aumento de la seguridad y se ha podido llevar a cabo porque la asignación de dirección IP ya era dinámica en este entorno. No obstante, se ha ido un paso más allá incorporando el control de accesos (NAC) que permite que la configuración de la red de cada puerto de la electrónica sea realizada en función de los atributos de quién se conecte. Este servicio dota de gran flexibilidad al centro

y proporciona un nivel de seguridad muy alto. Por otro lado, en el diseño de red ya se tuvo en cuenta que a futuro (reflejado en el nuevo AMT) se irán incorporando nuevas sedes securizadas y, por ello, se decidió apostar por la creación de un nuevo plano de routing (WAN-Seguro) que permitiese la comunicación de las sedes cuando éstas disponen de firewall, simplificando enormemente la red. Adicionalmente este equipamiento de seguridad permite implementar una nueva red SD-WAN en este entorno, añadiendo una nueva capa de control de las conexiones WAN.



También, en el ámbito judicial, se ha implementado un sistema de botones del pánico en los juzgados, reforzando la seguridad del personal ante situaciones de emergencia mediante un sistema de alertas conectado a la infraestructura de red ya existente.

Por otra parte, también se ha llevado a cabo el desmantelamiento de los equipos obsoletos que realizaban la función de Core LAN (Cisco C6500) en los hospitales como Alcañiz, Calatayud, y Clínico. Esta tarea ha requerido realizar un análisis pormenorizado de todos los servicios que cuenta cada hospital ya que debía minimizarse el impacto en su funcionamiento. Tenemos la experiencia de que los dispositivos que están conectados en estos equipos y deben migrar su conexión suelen ser muy sensibles a los cambios. Por otro lado, y en el mismo entorno, también se tuvieron que reemplazar varios equipos de comunicaciones en CPDs de centros hospitalarios y 061 por la aparición de un bug. Este cambio supuso un reto de similares características.

El año 2024 también se ha realizado la ampliación de la red en varios edificios y centros asistenciales. Se completó la instalación de comunicaciones, conectividad WAN, electrónica de red y telefonía en el nuevo Centro de Salud de Barbastro. Asimismo, se realizaron trabajos de cableado en la nueva oficina de la OCA de Boltaña, nuevo cableado y saneamiento del edificio CITA en Aula Dei, y en la ampliación de la red en la Residencia de Personas Mayores Ciudad de Huesca.

En la sede de AST en Expo, se actualizó la red a 1 Gbps y se activó el firewall local junto con el servicio de asignación dinámica de direccionamiento IP (DHCP), lo que ha mejorado la conectividad y proporcionado una mayor flexibilidad en la asignación dinámica de direccionamiento IP. Esto ha permitido una mejor gestión del tráfico y una mayor seguridad en las comunicaciones internas.

En el ámbito educativo, se integraron dos centros a la red corporativa mediante fibra óptica propia, el CPIFP/IES Corona de Aragón y el CPEPA Concepción Arenal, sirviendo como

pruebas piloto para la futura expansión de la red a más centros. En todos ellos, se proporcionó conectividad WAN para salida a internet. Adicionalmente, para el CPIFP Corona de Aragón, se asistió técnicamente a Educación para renovar todo su equipamiento de red. Para el CPEPA Concepción Arenal, al ser un traslado temporal, adicionalmente desde AST se proporcionó el equipamiento de red y se integró totalmente como una sede más del Gobierno de Aragón.

Un ámbito creciente en importancia es el asociado al Internet de las Cosas (IoT) con la integración de dispositivos conectados en bastantes áreas de la Administración.

Estos dispositivos, empleando diferentes tecnologías de conectividad en función de los requerimientos técnicos y operativos, están permitiendo nuevos casos de uso y una gestión más inteligente de los recursos.

En cuanto a seguridad física, se ha procedido a la instalación de sistemas de videovigilancia en las Oficinas Delegadas de la provincia de Huesca, reforzando la protección de los espacios de atención al público y del personal.

Respecto a la conectividad inalámbrica, se ha continuado con la expansión del servicio Wifi en distintos ámbitos. Se ha instalado Wifi y ampliado la electrónica de red en todas las Oficinas Comarcales Agroambientales (OCAs), así como en la sede del Departamento de Empleo, Ciencia y Universidad en el recinto Expo, mejorando la experiencia de usuario y optimizando la movilidad en estos entornos. También se ha ampliado el servicio en varias sedes del Gobierno de Aragón, como Plaza de los Sitios, Ricardo del Arco, el edificio Maristas o el de Cervantes, entre otros.

En el entorno sanitario, la mejora del servicio Wifi ha sido una prioridad, con actuaciones en hospitales como el Miguel Servet, Royo Villanova, Barbastro, San Jorge, Obispo Polanco, Calatayud y Jaca, así como en distintos centros de salud del territorio. Estas mejoras han permitido conectar nuevos tipos de dispositivos como equipamiento médico o neveras para medicamentos, integrando de forma segura estos elementos en la red corporativa y permitiendo una gestión más eficiente y controlada.

Servicio de Telefonía Fija y Móvil

En el Lote 2 (Servicio de Telefonía Fija y Móvil), se avanzó en proyectos como la actualización de los sistemas de audio y vídeo en el salón de actos del ISSLA; o la instalación de nuevos sistemas de videoconferencia en diversas sedes como en la Dirección General de Urbanismo y en las nuevas salas VIOGEN en el ámbito de Justicia. Otro proyecto significativo ha sido la renovación del sistema de microfonía en la sala de crisis del 112 de Aragón.

También se han implantado centralitas virtuales en varios centros, con tecnologías de telefonía fija y móvil, lo que ha permitido mejorar la gestión de las comunicaciones internas, optimizando los recursos y reduciendo los costos.

Se ha implementado un nuevo piloto con una centralita Tolp basada en Asterisk, software libre, e integrada completamente en la red. Esta tecnología podría utilizarse a futuro para mejorar y renovar el servicio de centralita en los centros educativos, ya que es un servicio con bastantes carencias y problemas en este entorno. Dentro del piloto se ha desplegado la telefonía IP en el CPEPA Concepción Arenal.

Dentro del Lote 2 y relacionado con el proyecto para el cierre de centrales telefónicas basadas en cobre, proyecto FARO, este año se ha seguido realizado un gran número de migraciones de líneas xDSL hacia conectividad basada en fibra (FTTH) o en 4G, así como migraciones de las numeraciones desde conexiones RDSI locales a la red NGN. Estas intervenciones han seguido suponiendo una carga de trabajo de gestión y muchas veces conllevan la aparición de averías derivadas de la incompatibilidad de equipos existentes con la nueva tecnología.

En la red de emergencias, se ha seguido implantando la Integración de la voz a través del SBC se ha ampliado con la instalación de routers 4G (DMVPN) para monitorización centros TDT.

Accesos a Internet

Los lotes 3 y 4 (Accesos a Internet I y II) han dado un buen servicio de 10G en los accesos centrales del Gobierno de Aragón, así como en el resto de sedes que requieren de accesos a internet garantizados.

Red Propia de Fibra Óptica

El Lote 6, relacionado con la red propia de fibra óptica, ha seguido avanzando con el mantenimiento y expansión de la infraestructura. Se ha garantizado la operatividad de la red y se han realizado despliegues puntuales en puntos estratégicos, asegurando que las conexiones sean rápidas y seguras en todo el territorio, lo que ha sido fundamental para el desarrollo de nuevos proyectos y la expansión de servicios en zonas más remotas.

Técnica de Telecomunicaciones

Finalmente, el Lote 7 (Técnica de Telecomunicaciones), que gestiona las infraestructuras de telecomunicaciones del Gobierno de Aragón, ha seguido funcionando como el centro neurálgico para la administración y explotación de los servicios. Este lote ha asegurado que las redes se mantengan operativas, supervisando constantemente la infraestructura para detectar posibles incidencias y dar soporte técnico cuando sea necesario. Su labor es esencial para poder conducir al éxito a todos los proyectos anteriormente enumerados.

Proyecto de conectividad 1G del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

En 2024 se ha continuado el proyecto iniciado en 2023 de conectividad de redes de banda ancha de muy alta velocidad, capaces de prestar servicios a velocidades de 1 Gbps (1Gb) a centros públicos de referencia como hospitales, centros de salud, centros de educación y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El proyecto se estructuró en 2 líneas de acción:

- Proporcionar conectividad de redes de banda ancha de muy alta velocidad, capaces de prestar servicios a velocidades de 1 Gbps, en los centros públicos de referencia.
- Instalar una red interna de comunicaciones electrónicas de alta velocidad, capaz de prestar servicios a velocidades de 1 Gbps, en cada centro público de referencia.

En relación con la primera línea de actuación, proporcionar conectividad de redes de banda ancha de 1 Gbps, AST adjudicó a la empresa aragonesa Embou Nuevas Tecnologías S.L. el contrato de implantación de fibra óptica en centros educativos del entorno rural que no disponían de conexiones de banda ancha de muy alta velocidad. Centros educativos donde anteriormente había servicios basados en tecnología de cobre o inalámbricas (ADSL, Wimax o similar) o disponían de fibra óptica pero que no era capaz de prestar servicios de 1Gbps.

Durante el 2023, se ejecutaron los trabajos de implantación de la fibra óptica y puesta en servicio de la banda ancha de 1 Gbps en 108 centros educativos. AST ejecutó más del 95% de los fondos europeos del Componente 15 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. En el

Consejo de Ministros del 19 de diciembre de 2023 se aprobó una modificación del Real Decreto derivado de la Adenda al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que consistió en la prórroga de ejecución del programa hasta el 31 de diciembre de 2024. Por lo que de cara al año 2024, junto con el importe no ejecutado del 2023, se ha ampliado el número de centros públicos donde realizar el suministro de fibra óptica y equipamiento para llevar conectividad de 1Gbps, que es el objetivo de los fondos del Componente 15 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En 2024 se ha realizado la ampliación del contrato incorporando 3 nuevos centros educativos donde realizar el suministro de fibra óptica y equipamiento de red y por lo tanto mejorar la conectividad de red:

Tipo	Centro educativo	Población	Provincia
C.R.A.	L'Albada	Almolda (LA)	Zaragoza
C.R.A.	Monegros Norte	San Juan del Flumen	Huesca
C.R.A.	Pablo Antonio Crespo	Aliaga	Teruel

Estos centros tenían una conexión de red limitada a 20Mbps, por lo que la actuación de esta modificación ha mejorado sustancialmente la conexión a fibra óptica de 1Gbps.

Del mismo modo durante 2024 se ha seguido proporcionando el servicio de conectividad a todos estos centros educativos.

3.2.2 Infraestructuras de sistemas on premise - nube privada

Durante el año 2024 se llevaron a cabo desde el área de sistemas 188 proyectos relacionados con las infraestructuras de sistemas. Entre estos proyectos detallamos los más relevantes.

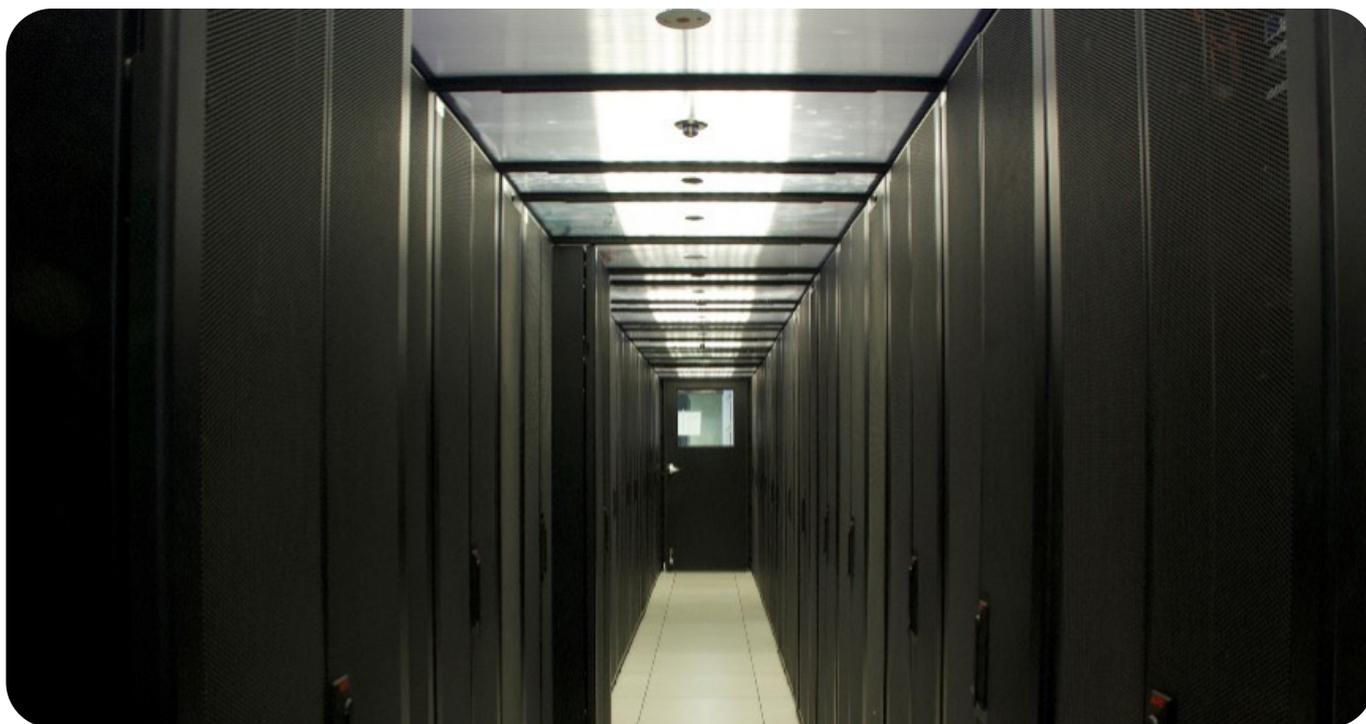
Se han ejecutado un total de 97 proyectos para el SALUD, entre los que podríamos destacar los siguientes:

Infraestructura para el proyecto CASSANDRA para el cribado de cáncer de pulmón en los hospitales Miguel Servet y Clínico.

Cassandra (Cancer Screening Smoking Cessation and Respiratory Assessment), es un proyecto piloto de cribado de cáncer de pulmón y otras afecciones vinculadas al consumo de tabaco que incorpora la Tomografía Computarizada TC de baja dosis de radiación como herramienta de cribado, en combinación con la deshabituación del tabaco y la colaboración con atención primaria.

Proyectos basados en Inteligencia artificial en colaboración con el CGIPC y distintas empresas del sector como, por ejemplo:

- Máquina para algoritmos de inteligencia artificial en servicios centrales de la empresa SIEMENS.
- Servidor para la inteligencia artificial del aplicativo TRASNPORA en el Clínico.
- Infraestructura para la inteligencia artificial del aplicativo GLEAMER.
- Entorno para el diagnóstico del cáncer de próstata con inteligencia artificial en el sector Zaragoza 1.
- Servidor para screening de mama con inteligencia artificial en el sector Zaragoza 1.



Para el resto de departamentos del Gobierno de Aragón podríamos destacar los siguientes proyectos:

Se han implantado tres entornos, desarrollo, preproducción y producción para soportar la infraestructura para el nuevo catálogo de contratación centralizada.

Se ha realizado la implantación sistema InfoBlox. InfoBlox es una solución para la gestión y seguridad de servicios de red críticos centrados en la gestión de DNS (Sistema de Nombres de Dominio), DHCP (Protocolo de Configuración Dinámica de Host) e IPAM (Gestión de Direcciones IP), que son fundamentales para el funcionamiento de las redes. Es de reseñar que la implantación de esta nueva herramienta, va a aportar avances adicionales en la seguridad. Por un lado, de cara al DNS que suele ser de los sistemas más estresados a nivel de ataques externos; por otro lado, al facilitar la implantación del direccionamiento IP dinámico interno mediante la herramienta de DHCP.

Durante el año 2024 se ha comenzado a instalar la infraestructura necesaria para la nueva versión de la gestión de la PAC, esta infraestructura está basada en JBOSS EAP, constará de un entorno de preproducción y un entorno de producción. La granja de servidores de aplicación pasa de una configuración standalone a una nueva configuración en dominio que agiliza la administración del servicio, así como el proceso de despliegue; además implica una subida de la versión de JAVA que pasa a la versión 21.

Por otra parte, se siguieron realizando pruebas de recuperación, contingencia y continuidad de servicios durante el año 2024 para verificar y asegurar todos los mecanismos de disponibilidad y continuidad de los servicios. Se incorporaron nuevos servicios al catálogo de pruebas y durante el año 2024 se aumentaron las pruebas de recuperación y contingencia de 26 a 30 servicios y las pruebas de continuidad de 6 a 8 servicios. Las pruebas de recuperación consisten en verificar empíricamente la recuperación de cualquier dato que pudiera perderse por mal uso o por ataques externos. Las pruebas de contingencia se basan en comprobar que ante el fallo de cualquier elemento que interviene en la prestación de los servicios testeados se sigue dando el servicio dentro de unos parámetros de rendimiento aceptables. Las pruebas de continuidad,

por su parte, certifican que los servicios probados se pueden balancear y conmutar de CPD en un corto espacio de tiempo, ante la eventual caída de un CPD.

En el año 2024 se adjudicó el Acuerdo Marco de servicios de nube híbrida con número de expediente AST_2024_2, relativo a los servicios de nube híbrida, gestión de sistemas, operación y monitorización integral y centro de excelencia con tecnologías en nube. El contrato consta de cinco lotes y va a permitir a AST seguir creciendo en servicios multicloud y de nube híbrida. En 2024 arrancaron todos los lotes a excepción del Lote 2, Centro de Excelencia Cloud (CCoE), que ha sufrido retrasos derivados del proceso de contratación en fase de adjudicación.

3.2.3 Infraestructuras de sistemas en la nube pública

AST avanza en la adopción del modelo de infraestructura de “nube híbrida”, entendiendo la misma como un entorno de computación en el que se pueden combinar servicios y recursos de la nube pública y de la nube privada

Se ha venido incrementando la migración paulatina de servicios al cloud público, teniendo en cuenta la naturaleza y las necesidades de cada servicio. Existen servicios no adaptados o difícilmente adaptables a las infraestructuras cloud y otros condicionantes legales o técnicos que requieren el mantenimiento de las infraestructuras tecnológicas tradicionales.

Entre los proyectos de servicios implementados o migrados a la nube en 2024 cabe destacar:

- Plataforma de Gobernanza de Datos. Herramienta para compartir datos de forma segura, ágil y con garantías jurídicas entre departamentos, con el objetivo de facilitar el intercambio interno y mejorar la atención a la ciudadanía, evitando que el ciudadano tenga que aportar datos que posee la administración.
- Web Aragónhoy
- Mejoras de Eficiencia en el Ciclo urbano del Agua. Sistema automatizado para la recogida, almacenamiento, análisis y difusión de datos sobre caudales, saneamiento, consumo y eficiencia hídrica.
- Banco de Datos de la Biodiversidad en Aragón. Sistema de referencia para la gestión, difusión y acceso público a la información sobre biodiversidad en Aragón. Recoge, mantiene y publica datos sobre especies, ecosistemas y espacios naturales, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones ambientales.
- Servicio de sistema de escritorios virtuales (VDI) para la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Plataforma SAP

En cuanto a la plataforma SAP, se concretó la apuesta por la migración a la nube. Durante el año 2024 se licito el contrato para la migración de los servicios SAP a la nube, migración que se llevará a cabo durante 2025 y que se espera tener disponible para principios del año 2026. En este proyecto AST se encarga principalmente del lote de la prestación del servicio SAP (SAP Rice), servicio cloud, así como de proveer lo necesario a nivel de sistemas en el proceso de migración, por lo tanto, presta una especial colaboración a las empresas adjudicatarias del resto de lotes, y direcciones generales involucradas en la migración.

3.2.4 Servicios y plataformas

Durante 2024 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, para lo que se han abordado diversos proyectos, algunos de los cuales siguen en ejecución.

Entre las actuaciones más relevantes se encuentran las siguientes:

Actualización tecnológica / modernización de las plataformas corporativas

Se ha procedido a la actualización de versiones de los productos software que sustentan las plataformas corporativas y en algunos casos su implantación sobre nueva infraestructura.

- **Pasarela de Pagos de Aragón (PPA).** Se ha trabajado en las integraciones de 6 nuevas aplicaciones (Educación, Salud, TTO, GIBOA, Fianzas y Aplicación de Ganaderos). En 2024 se ha ido extendiendo el uso de los sistemas de pago con tarjeta (TPV Virtual y TPV PC) con un total de 74.551 pagos realizados. Se han implantado 55 terminales del tipo TPV-PC para facilitar el pago de tasas con tarjeta bancaria en las propias Oficinas Comarcales Agroalimentarias y de pago de Tributos. Se ha finalizado la modernización de la consola de administración de la Pasarela de Pago y se han introducido mejoras en las aplicaciones de usuario que complementan a los servicios de la Pasarela de Pago.
- **Optimizaciones en Gestor Documental corporativo (Documentum).** Se ha colaborado estrechamente con Servicios Digitales de Aragón (SDA) en el proyecto de consultoría para la optimización del gestor documental Documentum y la optimización de rendimiento y mejoras varias del servicio corporativo de administración electrónica CCSV. Se ha continuado además con el proyecto de migración de la versión del gestor documental Documentum de la versión 16.4 a la versión 23.2, realizándose la migración en el entorno de Desarrollo, así como el estudio de necesidades para infraestructura y migración del resto de entornos.
- **Plataforma corporativa de BI.** Se ha completado la subida de versión del producto Oracle Analytics a la v6.4. Para fomentar su uso, se han impartido varios cursos de formación a través del plan de formación del IAAP para dar a conocer la nueva modalidad de autoservicio de la herramienta, en concreto dos ediciones de un curso básico y otras dos ediciones del curso avanzado.
- **Actualización de la plataforma de teleformación y autoaprendizaje.** Se ha realizado el estudio y preparación de infraestructura necesaria para la migración de Moodle a la versión 4.4.3+ y la ejecución de dicha migración para los entornos de Desarrollo y Preproducción.
- **Mantenimiento preventivo de portales basados en la solución Drupal.** Se ha continuado con la 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. Asimismo, se ha finalizado la migración de las webs en versión Drupal 8 (Escuela de Consumo, CTALUMNI, Calidad del Aire) a versión Drupal 10. Se ha puesto en marcha la nueva arquitectura para portales en Drupal versión 10 desacoplando el Frontend (desarrollado con Next.js/React) del Backend con CMS Drupal. Por último, se han dado de baja algunos portales obsoletos.
- **Actualización de la plataforma de encuestas en línea (Limesurvey).** Se ha realizado el mantenimiento preventivo mediante la aplicación de distintas actualizaciones de la versión del producto Limesurvey y se ha dado soporte a los usuarios de la plataforma, así como para la migración de encuestas desde la plataforma vieja a la plataforma nueva. En total se han atendido 100 tickets en 2024.
- **ATENEO.** Se ha realizado el traspaso a infraestructura corporativa de la aplicación de Atención en Oficinas (ATENEO) del Edificio Pignatelli, para el Servicio de Información y Documentación Administrativa.

Mejora y evolución de soluciones comunes, implantación y explotación

- **Autoliquidaciones de Tasas (ALQ).** Se ha participado en las reuniones de la Comisión Interdepartamental de Tasas y Precios Públicos y se ha procedido a la incorporación en ALQ de los cambios necesarios motivados por la próxima entrada en vigor de la nueva Ley de Tasas. Se han incorporado nuevas tasas para el INAGA, se han ampliado tarifas y se ha trabajado en incidencias de modelos existentes.

- **Cita Previa (CPRGA).** En 2024 se ha continuado dando soporte a la aplicación de gestión del backoffice de Cita Previa de Aragón con la creación y modificación de agendas, usuarios, etc. En este año se han atendido un total de 276 tickets.
- Gestión de Acciones Formativas (eGAF). Durante 2024 se ha seguido dando soporte a la explotación de la aplicación de gestión de acciones formativas, en la que diferentes organismos del Gobierno de Aragón publican sus cursos.
- **Oferta de Empleo Público.** En 2024 se ha evolucionado el sistema OEP para dar respuesta a la necesidad del IAAP de informatizar la introducción de los méritos y su posterior baremación, tareas que hasta 2024 estaban fuera del ámbito de gestión de OEP.
- **Suscripciones.** En 2024 se ha continuado con los trabajos de modernización de la aplicación que proporciona el servicio de suscripciones del Gobierno de Aragón.
- **2FA.** Se ha desarrollado una pequeña utilidad complementaria para facilitar la obtención del doble factor de autenticación.

Apoyo técnico a la gestión de diversos proyectos de Administración Electrónica en cliente SDA

Se ha participado en diferentes proyectos dirigidos por Servicios Digitales de Aragón (SDA) como son: Tramitador On-line (TTO) para la realización de trámites en Internet; Frontal de Cita Previa; Conceptualización de herramientas y Diseño de servicios; Sistema de diseño de aplicaciones web del Gobierno de Aragón (DESY); Usabilidad y Accesibilidad; Logos, Imagen gráfica; Portal de Aragón, Portal de Trámites (SEDE), entre otros proyectos.

Transformación digital:

- **Automatización de la recepción de solicitudes de empleo de AST.** En 2024 se ha desarrollado un proyecto con tecnología de robotización RPA para el Área de RRHH de AST, para automatizar la recepción de solicitudes de los procesos selectivos. En esta automatización, el robot se encarga de la descarga y clasificación de los documentos asociados a cada solicitud y la creación de listados de candidatos presentados a los procesos selectivos.
- **Automatización de la clasificación de justificantes de pago de alquiler.** En 2024 se ha desarrollado mediante tecnología RPA un proyecto para la Dirección General de Vivienda para la automatización de la clasificación de documentos, en concreto, para identificar los documentos que sean de tipo justificante de pago de alquiler y posteriormente extraer su información e incorporarla a los datos del expediente. Los beneficiarios de esta aplicación son todos los gestores de ayudas de alquiler de Aragón.

Desde el área de servicios corporativos y soluciones software se han gestionado diversos acuerdos marco (AM), a través de los cuales se ha dado cobertura a la evolución de las diversas plataformas y al desarrollo de soluciones departamentales.

En 2024 se han ejecutado un total de **162 contratos derivados** de los Acuerdos Marco de Aplicaciones frente a los 119 del ejercicio anterior. Todos los trabajos derivados de estos AM han supuesto una facturación total de **7.642.419 €** (un 26,19 % más que en el ejercicio anterior), lo que suponen unas **247.032 horas** de trabajo, el equivalente a unos 137 empleos directos.

El servicio de Gestión de Aplicaciones (AMS), ha supuesto una facturación total de 481.796 € y una dedicación de unas 13.550 horas de trabajo, equivalente a **7,5 empleos directos**.

Durante 2024 se ha trabajado también en la gestión del contrato del servicio **AMS de Agricultura**, para el mantenimiento y la mejora del Sistema Informático Integrado de gestión y control de la Política Agraria Comunitaria y de gestión del Departamento, encargado a AST por el en su momento Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, un servicio equivalente a **19 empleos** directos durante 2 años, con posibilidad de prórroga de hasta dos años más. El servicio arrancó en el mes de mayo de 2023.

 documentum	Gestor documental corporativo		Servicio de Envío de Ficheros grandes (SEF)	Otros PSTELECOM, TEL, TPI_BIN, TPI_ESM, PAA, UTILFORM, ...
	Gestor documental de AST		Reserva de Salas (RSALAS)	
	Gestor de contenidos		Pasarela de pago (PPA)	
	Gestor de contenidos para la construcción de portales y sitios web corporativos		Servicio de suscripciones (SUS)	
	Servicio de transferencia de ficheros		Autoliquidación de las tasas (ALQ)	
	Formación online		Cuadro de Mando de AST (CMAST)	
	Formación online: cursos abiertos y masivos		Directorio Electrónico Único (DEU)	
	Business Intelligence		Cita Previa - Backoffice (CARGA)	
	Encuestas en línea		Oferta de Empleo Público (OEP)	
	Doble Factor de Autenticación (2FA)		Gestión de acciones formativas (EGAF)	
			Automatización de Procesos Robóticos	

3.2.5 Soluciones departamentales

Desde la oficina de proyectos se han gestionado 169 proyectos de desarrollo de soluciones departamentales, a través de diversos contratos, la mayoría de ellos como contratos de derivados del Acuerdo Marco de Desarrollo.

A continuación, se exponen algunos de los proyectos más representativos que se han desarrollado:

Sistema de Información de la Biodiversidad en Aragón (SIBA)

Desarrollo de un portal web sobre la biodiversidad de Aragón, con dos tipos de entorno, uno público para la ciudadanía y otro privado para los técnicos de la administración. Su objetivo es tener de forma centralizada y de fácil acceso toda la información albergada en el Banco de Datos de la Biodiversidad de Aragón, integrando toda la información sobre las especies y hábitats que residen o pueden residir a futuro en bases de datos, en fuentes documentales del Servicio de Biodiversidad del Gobierno de Aragón, otros organismos oficiales y las de ciencia ciudadana.

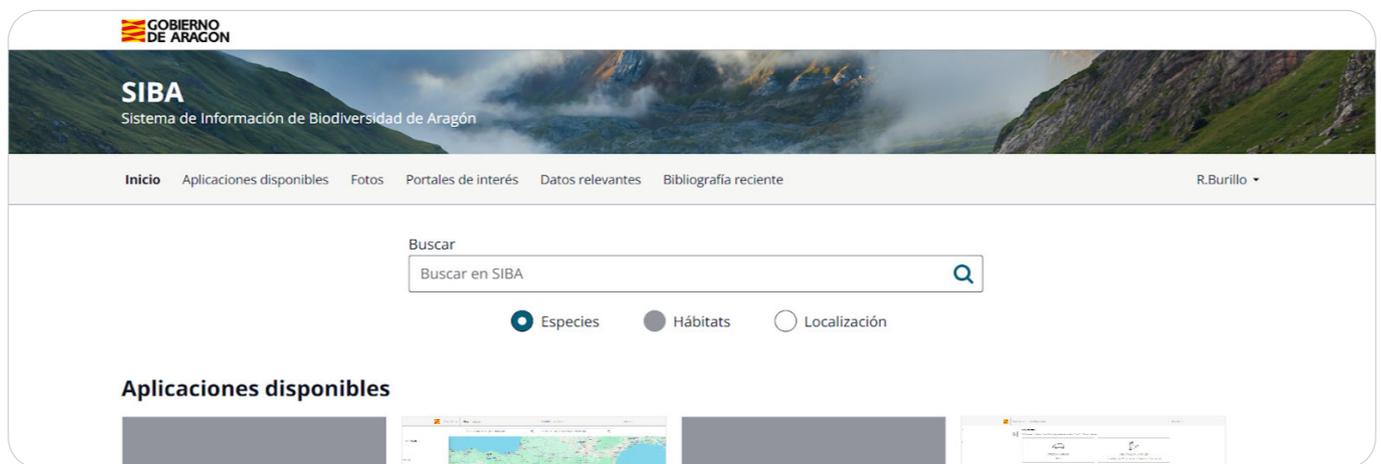
Las principales funcionalidades implantadas en el entorno público son:

- Búsqueda de taxones y grupos taxonómicos, especies y su información asociada, organizada en forma de fichas que siguen el estándar PlinianCore.
- Búsqueda y consulta de citas, con un visor que muestra la cartografía ya disponible para el Gobierno de Aragón como límites administrativos, Espacios Naturales Protegidos, Red Natura 2000, ámbito de aplicación de planes de especies amenazadas, etc. Esta visualización de datos estará degradada dependiendo del tipo de citas, por ejemplo, especies protegidas, nidos, etc.
- Los ciudadanos autorregistrados podrán introducir propuestas de citas, que posteriormente serán validadas por parte de los técnicos de la administración antes de convertirse en nuevas citas.

- Búsqueda y consulta del fondo bibliográfico.
- Información de hábitats, humedales y microrreservas.
- Formulario de contacto, para hacer llegar las dudas o sugerencias de la ciudadanía al Servicio de Biodiversidad.

Las principales funcionalidades implantadas en el entorno privado son:

- Los usuarios con rol administrador tendrán acceso a un módulo de administración, donde podrán gestionar los usuarios y permisos, las tablas maestras, la parametrización del sistema, las distintas capas que se podrán visualizar en el visor, los degradados, control sobre las importaciones de datos de EIDOS y la gestión del modelo de datos comunes de citas y seguimientos.
- Los usuarios con rol de técnico, tendrán acceso a la validación de las propuestas de citas (también podrán introducir nuevas citas) y al seguimiento de especies.



Consultoría UX del Portal de Transparencia de Aragón

Se ha llevado a cabo una consultoría UX sobre el portal de Transparencia de Aragón. El portal existente, realizado en Drupal y mantenido por la Dirección General de Relaciones Institucionales, será renovado para ajustarse a la identidad corporativa del Gobierno de Aragón (DESY) y presentar una nueva estructura y contenidos, trasladándolo a Liferay, dentro del portal aragon.es. El objetivo es acercar de manera más eficaz y accesible la información disponible a la ciudadanía.

El nuevo portal se construirá y se integrará completamente dentro del portal aragon.es, de modo que la colaboración entre ambos equipos ha sido indispensable. La consultoría ha contado con un equipo de especialistas que ha cubierto los roles necesarios:

- **User Researcher (servicios CX):** Virar hacia una metodología de diseño centrado en el usuario (DCU) implica un trabajo para entender las necesidades de los usuarios (ciudadanía, empresas, medios de comunicación, usuarios internos de la Dirección General de Relaciones Institucionales...) y definir las soluciones a diseñar en fases posteriores.
- **User Experience Designer:** Este perfil permite trasladar los hallazgos/insights iniciales a arquitecturas de información y prototipos que permitan alcanzar un grado óptimo en la experiencia de las personas usuarias.
- **Especialista SEO:** Para mejorar y asegurar la calidad del servicio en cuanto al posicionamiento orgánico de los contenidos generados.
- **Especialista en analítica:** Con amplia experiencia para implementar y analizar herramientas de analítica cuantitativa y cualitativa.

- **Especialista en accesibilidad:** Para garantizar el cumplimiento de los criterios de conformidad AA exigidos a las Administraciones Públicas.
- **Consultor Liferay:** perfil Liferay para asegurar la idoneidad de los diseños planteados y la correcta implementación técnica en la nueva plataforma.

Se han realizado sesiones de trabajo para analizar las necesidades del proyecto, profundizando en aspectos como retos, objetivos estratégicos, stakeholders y expectativas. También se han estudiado las necesidades desde el punto de vista de los usuarios objetivo, desarrollando un análisis de la experiencia de usuario de los miembros del Gobierno de Aragón, representantes de los medios de comunicación, de las entidades locales y de la ciudadanía. Todo ello ha permitido aplicar la filosofía y principios de diseño centrado en la experiencia de usuario.

El proyecto ha concluido con la entrega de un prototipo navegable que facilita el acceso y la consulta de información para todos los usuarios involucrados.

En diciembre de 2024 ya comenzaba el desarrollo del nuevo portal de Transparencia conforme a los resultados de la consultoría UX.

Fase 5ª del Sistema Integral de Gestión de los Procedimientos de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales

La Acreditación de Competencias (PEAC) permite a los trabajadores y trabajadoras acreditar oficialmente aquellas competencias profesionales que han adquirido por su experiencia laboral o fuera de los sistemas formales de formación, con el objetivo de que se les pueda reconocer su cualificación profesional, independientemente del modo en que ésta haya sido adquirida.

A través del Sistema Integral de Gestión de los Procedimientos de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales SIGPEAC se gestiona todo el procedimiento de las convocatorias están abiertas, y accediendo por Cl@ve permite la tramitación y recepción de la documentación de forma telemática.

Se ha realizado durante la anualidad 2024 la adecuación de SIGPEAC a la regulación del RD. 659/2023, de 18 de julio lo que ha conllevado:

- Modificación del flujo de estados de tramitación
- Asociar evaluadores
- Generar reclamación
- Nueva Gestión de reclamaciones
- Modificaciones en pantalla de inserción / edición de comisión
- Contemplación de dos flujos en SIGPEAC

También se ha llevado a cabo la eliminación de la tasa 37 del PEAC lo que ha supuesto:

- Modificación documento de resolución
- Modificación inscripción evaluación

Además de las tareas inicialmente previstas se ha realizado diversas mejoras de uso detectadas durante fases anteriores que mejoran el uso de la aplicación en el ámbito de filtrados, autenticación, seguridad y diseño entre otros.

Aplicación de Becas y Ayudas para el Instituto Aragonés de Empleo

La aplicación está diseñada para optimizar la gestión integral de las solicitudes de becas y ayudas destinadas a la formación para el empleo, garantizando un proceso más eficiente, accesible y transparente para todos los usuarios implicados.

Entre sus principales funcionalidades, se encuentra la gestión estructurada del flujo de tramitación de las solicitudes, permitiendo un seguimiento claro de cada expediente. Los estados principales por los que puede transitar una solicitud incluyen: en revisión, requerida

subsanción, inadmitida, denegada y aprobada. Una vez aprobada una solicitud, el sistema realiza automáticamente el cálculo del importe correspondiente a las becas o ayudas concedidas.

La aplicación permite la importación automática de solicitudes desde el sistema TTO, así como el alta manual. Asimismo, asegura la validación y el control de la documentación requerida, y posibilita la generación de expedientes electrónicos vinculados tanto a los cursos como a las solicitudes, centralizando todos los documentos asociados.

Adicionalmente, la herramienta facilita la gestión de propuestas, nóminas y resoluciones, incluyendo la incorporación de los documentos pertinentes. Los administradores disponen de funcionalidades específicas para la configuración y generación de documentos, adaptando los textos según el plan de expediente y el tipo de beca o ayuda correspondiente.

Por último, la aplicación se integra con el sistema Lotus, desde el cual recupera información relativa a los cursos y a los importes de las becas y ayudas, permitiendo su incorporación automática al sistema.

Consultoría para el Expediente Electrónico del Empleado

Como parte de la evolución, por parte del Gobierno de Aragón, hacia el uso de modelos de servicio digitales, conectados, eficientes y, sobre todo, centrados en el usuario y sus necesidades, se ha comenzado la realización de una consultoría que tiene como objetivo analizar las acciones requeridas para disponer del **Expediente Electrónico del Empleado**.

El Expediente Electrónico del Empleado, se trata de un expediente propio de cada empleado/a público/a, en el que la información referida a su vida laboral y actividad como empleado/a público/a esté disponible y se adjunte solamente a través de vías digitales, sin necesidad de documentos en formato papel o escaneados.

Para ello, la consultoría se estructuró en tres fases con su respectiva documentación de salida:

- Un **análisis del estado actual** del Expediente del Empleado público en lo referente a documentos que lo conforman, procesos a través de los cuales se nutre y sistemas que sustentan estos procesos. Identificando las necesidades y carencias concernientes a la digitalización de procesos y documentos internos.
- Un **diseño del modelo tecnológico futuro** que, una vez analizada la situación actual, dé cabida a las necesidades en cuanto a Expediente Electrónico del Empleado, alineado con la estrategia de DGA, tendencias digitales y buenas prácticas.
- La **elaboración de Hoja de Ruta** o plan de transformación para el Expediente Electrónico del Empleado, con la definición, caracterización y priorización de los proyectos o iniciativas necesarios para la transformación digital de los procesos/sistemas actuales y para la gestión del cambio hacia el modelo tecnológico futuro digital diseñado.

Como resultado de esta consultoría se dispondrá de una visión de los proyectos a acometer para alcanzar el modelo futuro definido, y será una base sólida, con el detalle suficiente, para la creación de herramientas que permitan la transformación para la completa digitalización del proceso de creación y gestión del **Expediente Electrónico del Empleado**.

En 2024 se ha comenzado la primera fase de análisis del estado actual del Expediente del Empleado público.

Aplicación para el Banco de Tierras de la Comunidad Autónoma de Aragón

Esta aplicación es necesaria para la gestión económica automatizada de los ingresos referentes a lo que se denomina “Banco de Tierras”. Se ha desarrollado una aplicación que permite realizar una gestión integral de las tierras que han sido o son propiedad del Gobierno de Aragón.

La aplicación controla la gestión y los cobros de los 3 principales apartados:

- Lotes: se gestiona la venta del patrimonio, parcelas o lotes vendidos, que se están pagando a plazos y aún no se han saldado todos los pagos
- Cultivos Provisionales: el nuevo sistema permite la gestión de los arrendamientos del suelo agrario, de manera anual, propiedad del Gobierno de Aragón
- Obras: es la gestión de las obras realizadas y la repercusión económica de la misma en las parcelas mediante proyectos de Liquidación para las Zonas Regables.

Desde la aplicación se tiene el módulo de cobros donde se controlan todas las entradas y salidas de los distintos apartados.

Para los lotes y las obras se realizan los cálculos de los importes económicos, cada año para ir liquidando la deuda que se tiene por la adquisición del lote o la realización de obras en las zonas regables.

En el caso de los cultivos provisionales, se realiza un nuevo contrato de arrendamiento cada año que será gestionado totalmente desde la aplicación, desde la generación del contrato hasta la firma por parte de los titulares y la Administración.

Se dispondrán de todos los datos personales, postales y fiscales de los titulares de cualquiera de los 3 apartados y se les generará el recibo correspondiente con su importe a pagar anual.

El pago del recibo se podrá realizar mediante domiciliación o con el pago mediante una carta de pago que generamos desde la aplicación y se le remite al usuario.

La herramienta se integra con los siguientes servicios de administración electrónica:

- SNT. Para la comunicación con los usuarios que han realizado cualquier trámite. Tanto de aceptación como de rechazo, obteniendo el justificante de puesta a disposición.
- CCSV. Para guardar la información de cada titular asociada a lotes, obras o cultivos.
- MFE. Módulo de Firma Electrónica (MFE)
- PFI: Portafirmas para la firma de documentos
- GUW: Registro centralizado de autenticación de usuarios del servicio de informática del departamento de Agricultura

En el 2024 se han desarrollado todos los informes económicos necesarios para el procesamiento y trabajo de los datos de lotes, obras y cultivos, así como su personalización para cada uno de los titulares.

Se extrae tanto el estado económico, como el histórico para cada titular, teniendo el máximo detalle de cada uno de los movimientos y cobros realizados. Permitiendo realizar un fichero de apremio para poder reclamar las deudas que se tengan pendientes.

Además de ha realizado un nuevo desarrollo para poder contemplar nuevos usos del terreno, como son el poder gestionar los cobros correspondientes a nuevas concesiones o la instalación de aerogeneradores.

También se ha realizado la tarea para poder realizar la duplicación anual de tarifas de forma individual o colectiva, permitiendo realizar un incremento fijo o porcentual, asegurando así la actualización automática de las tarifas.

Gestión de stock vacunas (InfoVacunas)

Se ha desarrollado una solución con tres portales de manera que proporcione al Departamento de Sanidad una herramienta para la planificación y optimización de la logística de distribución de vacunas, asegurando que éstas lleguen de manera eficiente a los puntos de necesidad, basándose en la demanda anticipada y los niveles de stock existentes.

GESVACU Inicio Registro de movimientos Petitorio Control de temperaturas Stock Hola, ISABEL

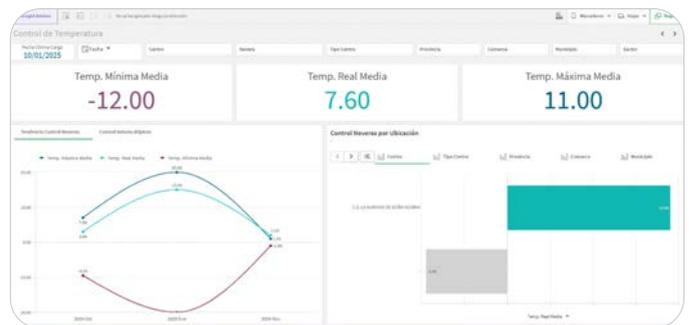
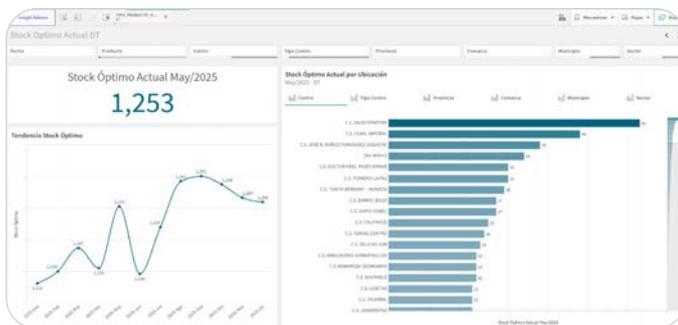
Inicio > Control de temperaturas

Control de temperaturas

Filtros

Exportar excel Editar Añadir

Centro	Nevera	T. Mínima	T. Actual	T. Máxima	Fecha y hora de lectura
<input type="checkbox"/> HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	CAMARA 1	7.0	8.0	8.0	04/02/2025 15:56
<input type="checkbox"/> HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	CAMARA 1	3.0	6.0	6.0	06/02/2025 13:19
<input type="checkbox"/> HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	CAMARA 1	2.0	3.0	3.0	06/02/2025 13:18



- **Portal web:** Esta aplicación web proporciona a los centros, servicios provinciales y servicios centrales la gestión de adquisición de vacunas, el control de registro de movimientos: cesiones entre centros/ hospitales, registro de incidencias y gestión de campañas de vacunación. Permite el petitorio de vacunas entre diferentes centros y la regularización de stocks de las mismas. También se lleva el seguimiento del control de temperaturas de las neveras de los diferentes centros.
- **Aplicación móvil (AraApp):** Esta aplicación ya existía, se ha añadido una nueva sección para cubrir las funcionalidades que ya se están prestando en la aplicación web. El objetivo de la sección es mantener un control preciso sobre el stock de vacunas y otros productos inmunógenos, incluyendo registros de pedidos, traslados entre centros, incidencias y caducidades, para evitar tanto la escasez como el exceso de stock.
- **Portal Estadísticas de las vacunas:** Se han realizado desarrollos ETL para extraer datos de las bases de datos de registros de vacunaciones e inmunizaciones y poder proporcionar a través de una visualización en Qlik análisis detallados y generación de informes de los mismos. Se pueden obtener análisis de coberturas de vacunación, identificación de tendencias y patrones, evaluación de campañas de vacunación y generación de informes personalizables, entre otros.

Gestión de alertas de Salud pública

El Sistema de Atención a Alertas de Salud Pública (SAA-SP) tiene como finalidad asegurar el control de alertas de salud pública que puedan afectar a la salud de la población fuera del horario de trabajo habitual, estableciendo de manera urgente medidas de investigación y poniendo en marcha medidas de prevención y control.

Estas medidas pueden resolver el problema, o si quedan actuaciones pendientes, se puede continuar el trabajo en las unidades correspondientes en horario habitual. Juntamente con las unidades de salud pública en su horario habitual, el SAA-SP garantiza la atención permanente (24h/365d) para todas sus actividades.

Esta aplicación permite la gestión completa de alertas, la gestión del personal de guardias, así como cargar el calendario de guardias y festivos de anualmente.

Además, permite realizar una gestión y administración de archivos para uso del personal.

The left screenshot displays the 'Gestión de alertas' interface. It features a navigation menu at the top with options like 'Gestión de Alertas de S.P.', 'Alertas', 'Explorador de archivos', 'Calendario de guardias', and 'Administración'. Below the menu, there are buttons for 'Exportar excel de las conversaciones', 'Exportar excel', 'Editar', and 'Añadir'. A table lists several alerts with columns for 'ID', 'Descripción', 'Fecha inicio', 'Ambito', 'Provincia', 'Localidad', and 'Estado'. The right screenshot shows the 'Calendario de guardias - Semanas del año' interface. It includes a navigation menu and buttons for 'Descargar plantilla', 'Generar informe', and 'Cargar'. The main content area displays three weekly schedules, each with a 'Semana Número' and 'Festivos' indicator, along with coordinator and user information for each week.

Ayudas Alquiler

El 21 de mayo de 2024 se publicó en el BOA la convocatoria de Ayudas al Alquiler para Vulnerables y también la convocatoria de Ayudas al Alquiler para línea General, para la incorporación de estas nuevas convocatorias se ha adaptado tanto la aplicación AP.SAAV que permite la creación de solicitudes para línea General como la aplicación de gestión de ayudas al alquiler (AP.GAAV). Se abordaron las siguientes tareas:

- Automatización del proceso de agotamiento presupuestario.
- Implantar RPA para el tratamiento de recibos automatizado (clasificación de recibos y extracción de datos para cargar en GAAV).
- Nuevas funcionalidades en el Módulo Económico con respecto al cambio de anualidad (configuración Convocatoria, nuevo envío contable “ADO con remanente” e importación cambio anualidad AD, permitir que GAAV suba los XML a la unidad temporal del servidor de Ranillas).
- Mejoras en la gestión de reparos (copia masiva a una convocatoria y mejora en la gestión de los reparos automáticos).
- Informe de estadísticas – informe de totales.
- Visualizar la renta real del expediente, pero utilizar para los cálculos la reta calculada.
- Adaptación de las plantillas para las ayudas de General y Vulnerables 2024.
- Cambios en el filtro de modalidad (permitir valor vacío para el listado de expedientes y relacionar año y modalidad)
- Adaptaciones para bono joven viajero.
- Incluir los documentos de subsanación y aportación en la ventana de documentos.
- Añadir el botón de previsualizar en documentos y recibos.
- Rediseño según los criterios de UX de fase de expediente, en la consulta del ciudadano (con documentos).

Página web sobre centros de crisis del Instituto Aragonés de la Mujer

El Instituto Aragonés de la Mujer ha impulsado el desarrollo del portal CAIVIS (Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual), una iniciativa orientada a proporcionar atención, información y apoyo especializado a mujeres y menores a partir de 12 años que han sido víctimas de violencia sexual, así como a su entorno y a profesionales del ámbito.

Tras una primera fase centrada en la consultoría de experiencia de usuario (UX) y la elaboración del prototipo, se ha llevado a cabo una segunda fase en la que se ha ejecutado el desarrollo completo del portal.

Centros de atención integral a víctimas de violencia sexual

Este portal ofrece información y ayuda tanto a mujeres y menores a partir de 12 años, víctimas de violencia sexual, como a personas de su entorno y profesionales.

[Sobre violencia sexual](#) →

El portal CAIVIS tiene como principales objetivos:

- Brindar apoyo integral a las víctimas de violencia sexual.
- Facilitar el acceso a recursos especializados.
- Concienciar y educar a la sociedad sobre esta problemática.
- Proteger la privacidad y seguridad de las personas usuarias.
- Coordinar la atención profesional entre los distintos sectores implicados (sanitario, jurídico, social, etc.).

Servicios ofrecidos desde el portal:

- Atención 24/7: Servicio gratuito, confidencial y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Acceso a centros físicos con atención presencial especializada.
- Recursos informativos: Ofrece materiales educativos, campañas de concienciación y guías para detectar, prevenir y actuar frente a la violencia sexual.
- Soporte a profesionales: Proporciona asesoramiento y recursos para profesionales que trabajan con víctimas.
- Seguridad tecnológica: Incluye herramientas como el botón de “salida rápida” y recomendaciones para navegar sin dejar rastro, protegiendo la privacidad de las usuarias.
- Ayudas y prestaciones: Información sobre recursos económicos y sociales disponibles para las víctimas.

La solución tecnológica consiste en una web desacoplada con un frontal basado en Next.js y un backoffice basado en Drupal. Ambos sistemas se comunican mediante servicios web utilizando el protocolo OAuth 2.0. Además, se ha utilizado una librería de componentes basada en DESY, utilizando Tailwind CSS y Radix UI, lo que permite el desarrollo ágil y responsive de nuevos componentes.

Consultoría inicial para el desarrollo de Proyectos informáticos de la Dirección General de Urbanismo y Ordenación del Territorio

El destinatario de este proyecto es el Servicio de Estrategias Territoriales, perteneciente a la Dirección General de Urbanismo y Ordenación del Territorio del Gobierno de Aragón. Esta Dirección General tiene competencias en la elaboración de normativa, gestión territorial,

protección y ordenación del paisaje, gestión de sistemas de información geográfica, coordinación interinstitucional, integración del paisaje en políticas territoriales y asistencia técnica en ordenación del territorio.

Para incrementar la capacidad de acción en estas competencias, se planteó un encargo con varios proyectos que respondían a las necesidades del Servicio, para desarrollar e implantar sistemas informáticos que:

- Aumenten la eficacia, seguridad y transparencia en la gestión territorial.
- Manejen grandes volúmenes de datos necesarios para la gestión y operación del paisaje.
- Hagan accesible la información de los paisajes a los ciudadanos a través de portales.
- Habiliten gestores documentales de fondos bibliográficos y multimedia.
- Faciliten la definición de indicadores.
- Permitan la integración y cooperación de sistemas con arquitecturas sólidas y modelos de datos robustos, facilitando la definición de cuadros de mando y el análisis de datos.

El objetivo de este proyecto es realizar una consultoría inicial que analice las acciones requeridas para la toma de requerimientos de los distintos proyectos planteados identificando requisitos, dependencias, interacciones, procesos actuales, posibles riesgos, y que asesore en la definición de la hoja de ruta para su implementación, en el contexto actual de procesos y sistemas de la DGA.

Consultoría UX del Portal de Paisajes de Aragón

Se llevó a cabo la consultoría UX del portal de Paisajes que tiene como objetivo implementar un portal de referencia sobre el paisaje de Aragón, que unifique y visibilice la información sobre el paisaje. Este portal proporcionará:

- Un espacio de encuentro al Observatorio del Paisaje de Aragón
- Acceso destacado a los Mapas de Paisaje de Aragón y al futuro Catálogo de las unidades del paisaje.
- Un sistema de seguimiento y análisis mediante cuadros de mando de Business Intelligence (BI) que permitirá gestionar y proyectar los cambios en el paisaje y los indicadores relacionados. Este sistema facilitará la toma de decisiones basadas en datos, apoyando la planificación y la gestión territorial.
- El fomento de la participación ciudadana en la gestión y protección del paisaje, actuando como un canal bidireccional de comunicación en el que los ciudadanos podrán comunicarse, comentar en los foros de debate y participar en eventos y concursos.

La consultoría ha contado con un equipo de especialistas que ha cubierto los roles necesarios, basándose en la metodología de diseño centrado en el usuario, enfatizando en retos, objetivos estratégicos, expectativas y stakeholders (en este caso la propia Dirección general de Urbanismo y Ordenación del Territorio, los miembros del Observatorio del Paisaje de Aragón y otras entidades o ciudadanos interesados). Las necesidades desde el punto de vista de los usuarios objetivo, se han llevado a cabo realizando un análisis de la experiencia de usuario de los miembros del Gobierno de Aragón, representantes de los medios de comunicación, de las entidades locales y de la ciudadanía.

El proyecto ha concluido con la presentación al Servicio de Estrategias Territoriales de un prototipo interactivo que facilita el acceso y la consulta de información para todos los usuarios involucrados. A futuro, en 2025, está previsto un nuevo proyecto que recogerá el resultado de la consultoría y desarrollará del portal del Paisaje de Aragón.

Consultoría UX del Portal del Catálogo de Unidades del Paisaje de Aragón

La consultoría UX del portal del Catálogo de Unidades del Paisajes, tiene como objetivo recoger las necesidades del Servicio de Estrategias Territoriales para diseñar el prototipado de una herramienta integral para gestionar el paisaje de Aragón, centrada en registrar cambios en cada

unidad de paisaje, evaluando su impacto y clasificando la gravedad de las alteraciones a lo largo del tiempo. El objetivo es fortalecer el control y la transparencia en la gestión del paisaje aragonés mediante una herramienta que permita simular cambios en las unidades del paisaje (incendios, repoblaciones, etc.), facilitando la toma de decisiones informadas por parte de la Dirección General y asegurando el mantenimiento de un registro histórico detallado de los cambios en cada unidad de paisaje. La visualización interactiva, el mantenimiento de un histórico detallado que permita la generación de informes, la localización de las unidades del paisaje y en análisis de la evolución de los parámetros paisajísticos, son los principales requisitos funcionales que pretende abarcar el nuevo portal y que quedaron identificados en este proceso de la consultoría.

Basada en la experiencia de usuario, identificando los objetivos, expectativas y stakeholders (en este caso la propia Dirección general de Urbanismo y Ordenación del Territorio, principal usuario del portal, el Instituto Geográfico de Aragón (IGEAR) y otras entidades o ciudadanos interesados), la consultoría finalizó con la presentación de un prototipo interactivo que facilita el acceso a la información para los usuarios identificados como usuarios del Portal.

En 2025, está previsto un nuevo proyecto que recogerá el resultado de esta consultoría y realizará el desarrollo e implementación del portal del Paisaje de Aragón.

Pilotos de Inteligencia Artificial

En 2024 se han desarrollado tres pilotos de Inteligencia Artificial (IA) con el objetivo de con el objetivo de explorar su potencial en la automatización de tareas, la mejora de la eficiencia en la gestión de procedimientos y el soporte a la toma de decisiones. Con estos pilotos también se buscaba sentar las bases para una futura incorporación progresiva de estas tecnologías en los sistemas de información del Gobierno de Aragón.

Se realizó una sesión de trabajo para la selección de los pilotos, contando con la participación de personal de distintos departamentos y la colaboración de Microsoft, identificando una variedad de casos de uso. Los tres pilotos desarrollados han sido:

- **Piloto Lenguaje Fácil:** Su objetivo era desarrollar un sistema que permita reescribir el contenido de los portal web del Gobierno de Aragón a lenguaje fácil, mejorando la comprensión y accesibilidad para usuarios con dificultades cognitivas. Para ello se utilizan funcionalidades de traducción de inteligencia artificial aplicando técnicas de simplificación del lenguaje según normativas ISO y UNE, y se ha contado con la colaboración de la organización Plena inclusión Aragón para su validación.
- **Piloto Validación de Méritos:** Se buscaba una herramienta de ayuda para los procesos de selección, en la parte de evaluación de la documentación aportada. El piloto permite realizar una clasificación automática de documentos y una extracción de información, y contrastarla con la indicada en la solicitud, generando una propuesta de puntuación de los méritos. El piloto se ha probado con la información sobrante en algún proceso de selección de AST ya realizado, obteniendo unos resultados similares a los realizados por las personas.
- **Piloto Gestión de Procedimientos de comunicación de ascensores:** Dentro de un procedimiento administrativo de comunicación como es la puesta en servicio, modificación o baja de ascensores, se deseaba un sistema que optimizara el control de la documentación aportada, en este caso el control de registro IC1. Mediante la inteligencia artificial se verifica la coherencia y adecuación de datos en los distintos documentos, y se realiza una valoración del cumplimiento de los requisitos reglamentarios establecidos. El uso de este piloto permite reducir extraordinariamente el tiempo dedicado a la revisión de la documentación con un tasa de error mínima.

Unidades delegadas

La creación de las unidades delegadas ha supuesto la ejecución de tareas de personal de AST con conocimientos técnicos bajo la dirección funcional de las unidades destinatarias,

consiguiendo una mejora de la gestión de los sistemas de información departamentales, obteniendo soluciones tecnológicas avanzadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada unidad y contribuyendo significativamente a la satisfacción de nuestros clientes.

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS): El IASS cuenta con un equipo de más de 3000 personas y con infraestructuras de edificios y servicios en toda la geografía de la comunidad autónoma. Para la gestión de sus servicios, el IASS cuenta con más de 40 aplicaciones que dan servicio a los distintos ámbitos funcionales, como puede ser:

- Gestión de prestaciones económicas y sociales (AIF, Complemento al IMV, PNC, Dependencia, etc.)
- Discapacidad, atención temprana y dependencia.
- Servicios sociales de base y programas de prevención.
- Menores (Protección, Adopción/Acogimiento, Conflicto Social).
- Cita previa, notificaciones, nómina, informes y múltiples módulos comunes del SISSA.
- Aplicaciones para residencias, hogares de personas mayores, gestión de voluntariado, y coordinación con otras administraciones.

Durante el año 2024, a través de estas aplicaciones, se han gestionado **pagos por valor de 112 millones de euros**, beneficiando a **45.804 perceptores**.

Desde la unidad delegada en este año 2024 se ha realizado la preparación de pliegos de contratación, como son el de mantenimiento de aplicaciones y los de instalaciones de sistemas Paciente/Enfermera en residencias, control de errantes o redes WiFi en distintos edificios. También se ha trabajado en las aplicaciones informáticas, realizado mantenimientos o desarrollos e integraciones de diversas aplicaciones como puede ser Discapacidad, Dependencia, Pensiones No Contributivas, Asigna Plazas, la conexión con el Tablón Edictal Único del BOE o la presentación del carnet de discapacidad en la **Carpeta Ciudadana de Aragón (MIA)**.

También se ha gestionado el soporte técnico a más de 600 equipos informáticos, así como la dotación de nuevo equipamiento tecnológico (PCs, tablets, monitores, proyectores, sonido, etc.) distribuidos en residencias, hogares y centros de formación del IASS.

Por otro lado, se ha realizado una consultoría de transformación digital con el objetivo de diseñar la hoja de ruta hacia la **Historia Social Única**, definiendo un conjunto de proyectos estratégicos para su futura implementación, e involucrando al Departamento de Bienestar Social y Familia.

Estos proyectos refuerzan la atención centrada en la persona mediante la integración de tecnología en los entornos asistenciales.

Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA): Durante el ejercicio 2024, la unidad delegada ha continuado el trabajo que se estaba realizando en el INAGA dando soporte y mejorando los sistemas de gestión de procedimientos administrativos vinculados a la protección del medio ambiente, autorizaciones, evaluación ambiental y gestión de residuos. Dispone de unas 35 aplicaciones que dan servicio a más de 200 procedimientos que se ofrecen a la ciudadanía.

Las actuaciones realizadas por la unidad delegada se han centrado en tres ejes principales: **mejora de procedimientos, integración de sistemas y modernización tecnológica**.

Respecto a la digitalización y mejora de procedimientos administrativos, se han implementado mejoras funcionales y técnicas en múltiples trámites ambientales consiguiendo unos procedimientos digitales completos, basándose en la utilización de TTO como punto de entrada y Geko como tramitador de expedientes, incorporando ALQ para el pago de tasas. También se han incorporado mejoras en los procesos asociados a recursos administrativos o petición de informes.

En cuanto a la integración con otros sistemas, se ha integrado la consulta a la **Plataforma de Gobernanza de Datos (HAL)**, la sincronización con SICA y SIGTI o las Peticiones a INFOSIG.

Con relación a la modernización Tecnológica, se ha completado la migración de las aplicaciones Java 7 a Java 8, se ha migrado el tipo documental INAGA a PAEGA o desarrollado nueva librería de integración con GIBOA para INAREG.

Estas actuaciones han permitido avanzar hacia la tramitación electrónica integral, lo que ha permitido **reducir los tiempos de resolución** de los procedimientos en más de un 50%, consiguiendo resolver todos los expedientes en plazo.

3.2.6 Infraestructuras y servicios de transporte de señal y radiocomunicaciones

Red de Investigación de Aragón (RIA) y Red IRIS

Red.es está ejecutando el contrato de Fibra Óptica para una decena de centros de investigación y otras instalaciones universitarias para mejorar su conexión a velocidades de hasta 100 Gbps en Aragón. Este contrato es fruto del convenio firmado en el año 2021 entre Red.es, el Gobierno de Aragón y AST para la mejora de la Red IRIS y de la Red de Investigación de Aragón (RIA) en nuestra Comunidad Autónoma. Los centros que accederán a una conexión de última generación con este contrato son el Laboratorio Subterráneo de Canfranc, el Instituto Pirenaico de Ecología de Jaca, la finca experimental del Centro de Investigación y Tecnología Agroalimentaria 'La Garcipollera', en Bescós de la Garcipollera, el Consorcio de Trabajo de los Pirineos, la Residencia Universitaria de Unizar y la Escuela de montañismo, los tres en Jaca, así como el campus tecnológico Aula Dei, en Montañana, y el vicerrectorado del campus de Huesca. Debido a modificaciones en algunos tramos del proyecto para cumplir los requerimientos de los organismos que tienen que conceder las licencias de obras, se han realizado nuevos proyectos y se han solicitado permisos que han retrasado los plazos de finalización. En 2025 está previsto que finalice la instalación de fibra óptica y también se implanten los equipos ópticos.

AST está colaborando con Red.es y el Centro de Estudios de Física del Cosmos de Aragón (CEFCA) durante la ejecución del contrato de Fibra Óptica para dotar de conectividad de 100 Gbps al Observatorio Astronómico de Javalambre del CEFCA. Se recibieron todos los permisos para ejecutar las obras de canalización de la fibra, pero ha habido retrasos en las obras de instalación de fibra óptica, los cuales se prevén completar en 2025.

El despliegue y su explotación se hará gracias a los fondos europeos Next Generation, a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR).

Telecomunicaciones que soportan los servicios corporativos

En el CPD de Walqa se ha realizado la instalación de los nuevos SAIs del CPD. La renovación se ha realizado mediante la sustitución de los antiguos MP300 de marca Riello por dos nuevas unidades MPW de tecnología modular. Se han incorporado una serie de mejoras de seguridad en la maniobra de estos equipos planificándose su puesta en servicio a principios de 2025.

En el CPD de Pignatelli se ha incorporado un nuevo sistema de enfriamiento adiabático que permite mejorar el rendimiento de las enfriadoras del CPD. Es un sistema pensado para trabajar en días de verano con temperaturas exteriores por encima de los 32 °C. Este sistema permite mejorar las condiciones de trabajo de las intercambiadoras externas.

Servicios de Televisión Digital

AST ha seguido trabajando dentro del encargo de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión en los servicios de transporte y difusión de Aragón TV y Aragón Radio, así como con la prestación de servicio de transporte y difusión de canales y contenidos de Televisión Digital en

zonas remotas y menos pobladas en Aragón dentro de la colaboración con el Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública.

Durante el 2024, el servicio de difusión de Aragón TV se ha prestado desde un conjunto de 417 centros de telecomunicaciones. Se han licitado y adjudicado los contratos AST_2024_13 Servicio de mantenimiento y actualización de equipamiento para la difusión de la televisión autonómica de Aragón y AST_2024_3 Servicios de distribución y difusión vía satélite para el transporte de la radio y televisión autonómica de Aragón. Igualmente, se ha dado apoyo técnico al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública en la ejecución del contrato CUS_CMY2022_03 Servicio de transporte y difusión de canales de televisión digital en zonas remotas y menos pobladas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Se ha realizado el seguimiento de incidencias y certificación de todos los servicios asociados a dichos contratos y sus predecesores, así como el servicio de la cabecera de TDT de Aragón TV, expediente PAS5/2/2022 TVAA. Se da soporte a un total de 423 servicios del canal autonómico, 640 servicios del Televisión Española y 1.098 de los canales Televisión Digital Privados (Antena 3, Tele 5, la Sexta, etc.). Se han atendido un total de 493 incidencias que han requerido desplazamiento, correspondientes a 656 tickets. Todas se han resuelto dentro de los SLAs contratados.

Además, se han realizado las siguientes actuaciones:

Nuevos centros TDT de multiplex autonómico de Aragón

Almuniente y Ambel.

Traslados

Traslado al nuevo centro municipal de Pertusa por mejora de las instalaciones municipales.

Actualizaciones tecnológicas del servicio autonómico en varios centros

- Nuevos transmisores de alta potencia en configuración 1+1: Peracense, Ejea, Herrera, Camporrells, Juslibol, Palo y San Juan de la Peña.
- Nuevos transmisores de hasta 5 w de potencia en configuración 1+1: Sallent, Mezquín, Pobo, Cogulla, Panticosa, Caspe (antes Gf 1+0), Pont de Suert, Plan y La Raca.
- Nuevos transmisores de hasta 5 w de potencia en configuración 1+0: Lobo, Albarracín, Portellada, Sástago, Morron, Pina de Ebro, Sanjust, Santa Orosia, Burbaguena, Sancho Abarca, Barbenuta y Arén.
- Cambio GF a nuevo Tx de hasta 5 w de potencia en configuración 1+0: Boltaña, Albalate del Arzobispo, Alloza, Alhama y Cella.

Monitorización de centros de Televisión Digital

Siguiendo en el objetivo de monitorizar los centros de mayor impacto poblacional, se han ampliado el número de centros en monitorización con 6 centros adicionales mediante el uso de router 4G. Son los centros del operados Cellnex en Andorra, Burgo de Ebro, Alpicat, Monzón, Pueyo y Sabiñanigo I, donde se encuentran cubiertos los servicios.

Red RUTA

Construcción y puesta en marcha de un conjunto de centros de telecomunicaciones:

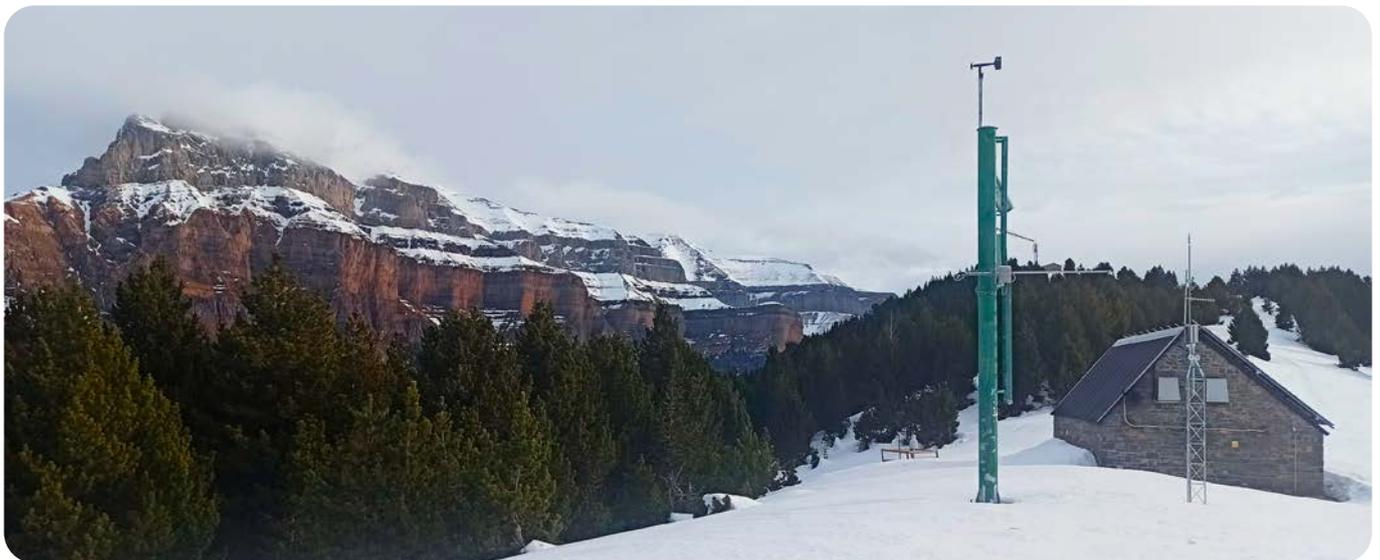
- Centro de la red de emergencias de Puy Mone, integrado en el nuevo puesto de vigilancia.
- Reubicación del antiguo contenedor portátil de Puy Mone a su nueva ubicación en Sierra Mayor (Agüero).
- Continuación de las obras en los nuevos centros de telecomunicaciones de Ansó, Dornaque, Tamborero y Puertomingalvo.
- Obras para la renovación de la torre del centro DPH-Fiscal.

La puesta en servicio de estos centros lleva asociada según las necesidades, diseño y criticidad la instalación de grupos electrógenos de emergencia, sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI), plantas de energía continua y sistemas de energía aislada (en aquellas ubicaciones fuera de la red de distribución de la compañía eléctrica).

Ampliación del número de instalaciones de autoconsumo con sistema de 10kw a los centros de Monzón, Nueno y Ejea.

Renovación de los sistemas de baterías de los SAIs de Javalambre, Teruel, y Peracense, que principalmente soportan los servicios de difusión (FM y TDT).

Renovación completa del sistema de energía de la instalación de El Cebollar (Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido). Se trata de un sistema con una producción máxima solar de hasta 14Kw y un sistema de acumulación en baterías de litio de aproximadamente 120Kwh. Tras su puesta en servicio en noviembre de 2024 se ha podido asegurar el servicio 24x7 de todos los sistemas de telecomunicaciones, incluida la telefonía móvil.



Se procedió a la ejecución y puesta en servicio de nueva línea eléctrica para el centro de telecomunicaciones de Uncastillo (Zaragoza), de 900 m de longitud.

Se procedió a dotar de una acometida eléctrica propia a las instalaciones de AST en el nodo de CHE-Montanuy, monitorizándose y gestionándose el suministro directamente con la compañía distribuidora.

Se han realizado trabajos de remodelación de la obra civil en los centros de Sos del Rey Católico, Iserre, Bielsa, Santa Orosia y La Cuba-Mirambel

Y se han realizado trabajos de mejora en aspectos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales en las instalaciones de Ayer, Formigal y Guadalaviar.

Se continúa con la ejecución de determinados proyectos singulares de la red de centros de la DPH:

- Sustitución de la torre en Fiscal: ejecución de las obras quedando pendiente únicamente el izado de la torre.
- Nueva línea eléctrica subterránea en el centro de Jasa, de 2700 m de longitud

Comunicaciones de servicios de seguridad y emergencias

La **Red Unificada de Emergencias de Aragón** ha entrado en el año 2024 en la fase de operación y explotación, fase durante la cual la red es completamente operativa, queda disponible para las agencias usuarias y sigue extendiéndose en función de nuevas necesidades y de la disponibilidad de centros.

Esta red permite a las agencias usuarias la gestión eficaz de las emergencias dentro de la Comunidad Autónoma, gracias a un sistema de comunicaciones moderno y unificado basado en el estándar TETRA.

El crecimiento de la red, en lo que se refiere al número de estaciones base, se realizará bien mediante la recuperación de las estaciones que no pudieron materializarse en años anteriores o bien por la identificación de nuevos objetivos. Para esto último, se ha considerado necesario obtener la autorización del uso de frecuencias de las estaciones que sean incorporadas en la red en el periodo 2024-2026, por lo que se han redactado los proyectos y obtenido las autorizaciones para 12 estaciones base y 9 radioenlaces adicionales. También se han obtenido las autorizaciones para la activación de 16 nuevas portadoras TETRA que sirven para ampliar el número de canales de comunicaciones en zonas que puedan requerirlo, especialmente como consecuencia de la incorporación de nuevos usuarios en la red. En la actualidad, 15 de estas nuevas portadoras ya se encuentran activadas.

Del conjunto de 113 estaciones base TETRA planificadas originalmente, se han puesto en servicio 107. Las restantes 6 estaciones base no han resultado materializadas durante el año 2024 como consecuencia de dificultades los procesos constructivos, cuando son centros propios, o de permisos de alojamiento, cuando son centros de coubicación. De estos 6 centros, hay 4 que ya están en fase constructiva o de obtención de permisos y se espera que podrán ejecutarse durante 2025 los centros de Ansó-Turrieta, El Graller, Tamborero y Vértice Esteban.

No obstante, AST ha construido durante el año 2024 otras infraestructuras en ubicaciones inicialmente no previstas que servirán para completar y reforzar la cobertura en sus respectivas zonas de influencia: Fayón, Motorland y Puerto Mínguez. Se suman a las 3 estaciones que se desplegaron en 2023 para reforzar la cobertura en la ciudad de Zaragoza (Clínico, Pignatelli y Torre del Agua) y que tampoco estaban incluidas en el alcance inicial del proyecto.

Asimismo, durante 2024 y una vez que quedó finalizado el puesto fijo de vigilancia de nueva construcción que debía alojarlo, se ha realizado el cambio de ubicación del nodo de Puy Moné. También ha sido necesario el cambio de ubicación del nodo de Pignatelli por motivos de reasignación de los espacios del edificio.

Por tanto, la cobertura de esta red se presta actualmente desde un total de 113 estaciones base TETRA de última generación (en coincidencia con el número de estaciones base iniciales del proyecto). La interconexión entre estas estaciones base se realiza mediante 116 radioenlaces de alta disponibilidad. El segmento principal de la red, constituido por 28 radioenlaces, vertebrará el territorio aragonés ofreciendo rutas alternativas en caso de caída de un enlace. La práctica totalidad del tráfico de la red confluye en dos nodos centrales de red, totalmente redundados, ubicados en los CPDs del Gobierno de Aragón en Zaragoza y Huesca.

La red permite tener canales de comunicación seguros y exclusivos entre los recursos de seguridad y emergencias, así como la localización en todo momento de dichos recursos, todo ello con mayor disponibilidad que la proporcionada por las redes comerciales actuales, permitiendo mantener el servicio ante posibles catástrofes o colapso de las redes comerciales. Está conectada con los centros de control y coordinación del 112, 061 y Forestales y permitirá una mayor coordinación entre los diferentes cuerpos y organismos.

La alimentación de los equipos está protegida mediante baterías y otros sistemas de energía alternativos que les proporcionan al menos 24 horas de autonomía sin suministro eléctrico, garantizando la continuidad y disponibilidad del servicio que requiere una Red para los servicios de Seguridad y Emergencias de Aragón.



La cobertura prestada a los terminales móviles (los terminales instalados en vehículos) es de aproximadamente el 94% del territorio de la Comunidad Autónoma Aragonesa. La cobertura de la red seguirá ampliándose durante los años 2025 y 2026 mediante la puesta en servicio de nuevas estaciones base en ubicaciones relevantes para las Agencias usuarias.

Además de las estaciones base de instalación fija, la red disponía de un vehículo de comunicaciones y dos camiones con funciones de Puesto de Mando Avanzado (PMA). Estos vehículos contienen, entre otros sistemas, una estación base móvil que puede conectarse con los dos nodos centrales de la red y, al desplazarse al lugar de la emergencia, proporcionan cobertura, añaden nuevos canales de voz y, en definitiva, mejoran el servicio a los efectivos que participan en estas emergencias. Durante el año 2024, la Dirección General de Gestión Forestal ha adquirido un nuevo vehículo para hacer funciones de Puesto de Mando Avanzado. AST ha equipado sistemas de energía y comunicaciones en este vehículo, dotándolo de una estación base, comunicaciones 4G y satelitales y un puesto de operador de CeCoCo.

Durante el año 2024, AST ha iniciado los trabajos previos para integrar en la red las comunicaciones radio de otros servicios de seguridad y emergencias de Aragón, incluyendo también a otras administraciones públicas y entidades locales.

Además del despliegue de los sistemas de comunicaciones e infraestructuras, el proyecto contemplaba la entrega a los usuarios de más de 2.400 terminales portátiles (de mano), móviles

(para su instalación en vehículos) y fijos (para instalación en mesas, oficinas, etc.). Durante el año 2024 se han suministrado 97 nuevos terminales, bien para reponer el stock de terminales que causan baja o bien según la demanda de las agencias usuarias. A fecha actual, se han entregado 2.301 terminales. En particular, se han entregado o instalado el 90% de los terminales de Forestales, el 99% de terminales del 112, el 88% de terminales de Carreteras y el 95% de terminales del 061. Junto con la entrega de terminales se han realizado acciones formativas para los usuarios y para el personal encargado de mantener y operar la red.

Del conjunto de nuevos terminales entregados, destacan los terminales de radiosocorro. Son terminales que, instalados en una envolvente que les protege, se ubican en refugios de montaña no atendidos para que las personas que requieran ayuda y accedan al refugio puedan realizar una llamada de emergencia al 112 a través de la red, simplemente mediante la pulsación de un botón. Se han entregado 5 terminales de radiosocorro.

Una vez que la red es operativa y una vez que los usuarios disponen de los terminales para utilizarla, se ha provisto el sistema para el Control y Coordinación de las agencias a través de esta red de comunicaciones: el sistema CeCoCo NG.

Junto con los sistemas centrales de CeCoCo NG, se requieren los puestos que permiten al usuario el acceso y la operación del sistema. Estos puestos consisten en PCs dedicados exclusivamente a esta tarea, con hardware y software específico. Durante el año 2024 se han instalado y puesto en servicio dos nuevos puestos de operador, que se distribuyen de la siguiente manera

- Dirección General de Medio Natural – PMA Forestales: 1 puesto de operador.
- 112 Sala de emergencias: 1 puesto de operador.

Durante el 2024 se ha construido y puesto en servicio el centro de Puy Mone.

Este centro dispone de un sistema de energía aislado compuesto por un conjunto de 18 placas fotovoltaicas, sistema de acumulación de energía y grupo electrógeno de respaldo.

Y finalmente señalar que varios centros se encuentran en fase de construcción; son los centros de Ansó, Tamborero y Puertomingalvo que se encuentran en una fase muy avanzada de ejecución, quedando su finalización pendiente de unas condiciones más favorables desde el punto de vista meteorológico.

Geolocalización de recursos móviles vinculados a la gestión de emergencias

La plataforma de geolocalización de recursos GPS-GATE, disponible desde 2014, ha ido creciendo progresivamente hasta alcanzar los 1.028 usuarios que cuentan actualmente con licencia. La plataforma proporciona localización geográfica e información logística de recursos pertenecientes a la Dirección General de Gestión Forestal, de la Dirección General de Interior y Emergencias y de la Dirección General de Carreteras.

Esta plataforma se ha visto complementada y enriquecida con su integración a la Red de Emergencias de manera que ahora, además de ubicar recursos que se encuentran bajo cobertura de telefonía comercial (3G, 4G y 5G), es capaz de ubicar recursos bajo la cobertura de infraestructura TETRA desplegada. Esta integración permite geolocalizar, además de vehículos y medios aéreos como hasta ahora, radios portátiles (walkies talkies) lo que se traduce en una optimización de la gestión de recursos en situaciones de emergencia y en el día a día organizativo de estas direcciones generales.

La plataforma GPS-GATE permite además hacer seguimientos específicos recursos, obtener históricos de recorridos, definir áreas delimitadas asociadas a la generación de avisos en caso de traspasar sus límites y todo ello a través de un interfaz de usuario sencillo e intuitivo que lo hace asequible a toda clase de usuarios.

Despliegue de fibra óptica propia

A través del Lote 6 del AMT vigente en 2024 se gestionó el mantenimiento del servicio de la red de fibra óptica propia del Gobierno de Aragón y los nuevos proyectos de extensión. En 2024 se han puesto en servicio las siguientes nuevas conexiones de fibra óptica propia:

- Centro de Salud Parque Goya en Zaragoza.
- Una segunda acometida de fibra óptica para la sede de la CARTV en Zaragoza, proporcionando así una redundancia de fibras con diferente trazado.

Adicionalmente, se ha realizado también un nuevo tendido de fibra óptica entre el CPIFP-IES Corona de Aragón en Zaragoza y Centro de Cálculo en el Campus Universitario San Francisco.

En este mismo período se han redactado proyectos técnicos y se ha solicitado licencia de obras para el tendido de fibra óptica en:

- La sede de la Consejería de en Plaza del Pilar (Zaragoza).
- La sede del Centro de Atención a la Infancia (CATI) en la calle Santa Teresa junto con la sede del Gobierno de Aragón en la calle Supervía.

Con el Fondo de Inversiones de Teruel (FITE) se ha iniciado el proyecto para desplegar canalización y fibra óptica propia hasta el centro de telecomunicaciones de Peracense, incluyendo algunos centros a lo largo del trazado. Se han realizado tres tramos de los cuatro previstos, desde la canalización troncal en autovía mudéjar A-23 hasta Santa Eulalia, desde Santa Eulalia a Pozondón, y desde Pozondón hasta la pista de acceso al centro de Peracense. En total se han realizado 24,3 km de canalización de fibra óptica y se han desplegado 9 km de fibra óptica propia. Se ha realizado los siguientes trabajos:

- Fibra óptica hasta el Centro de Salud Santa Eulalia en Santa Eulalia del Campo (Teruel).
- Fibra óptica hasta el CEIP-CRA Cuna del Jiloca en Santa Eulalia del Campo (Teruel).
- Canalización de fibra óptica hasta Pozondón, donde existe un Punto de Interconexión de Red (PIR) del ConectAragón.
- Canalización de fibra óptica a través de la carretera TE-V-9022 desde Pozondón hasta el cruce de la pista de acceso al centro de telecomunicaciones de Peracense.

Proyecto ConectAragón

AST recibió a mediados de 2023 las Infraestructuras del ConectAragón que revertían al Gobierno de Aragón. Desde AST se está realizando el mantenimiento y gestionando los Puntos de Interconexión de Red (PIR), dando continuidad a los servicios que actualmente las utilizan.

3.2.7 Soporte a los servicios TI

Plataforma de gestión de servicios TI

La herramienta que da apoyo a la gestión de servicios TI está basada en el producto OTRS-ITSM. Las tareas principales realizadas en 2024 sobre esta herramienta, tanto la instancia que da servicio al CAU como la que da servicio a los distintos departamentos, han sido las actualizaciones consecutivas debidas al modelo rolling version del fabricante, que distribuye versiones frecuentemente, liberando varias en un año. Además, hemos seguido añadiendo y eliminando colas de atención según se requiere.

En el caso del CAU, hemos transformado la implementación de la gestión del proceso ITIL de cambios por desaparecer en las nuevas versiones el módulo específico utilizado antes.

Para mejorar el rendimiento, y siguiendo las pautas recomendadas por el fabricante, hemos aplicado diversos ajustes de configuración y de limitación de determinados parámetros. También hemos habilitado el archivado de tickets antiguos, con una tarea masiva inicial de

varias semanas de duración para archivar el histórico de ocho años de uso y la actual tarea incremental diaria.

Plataforma de contenedores

En el año 2024 hemos trabajado en varias mejoras importantes en la plataforma OpenShift. Las actualizaciones de todos los productos relacionados con la plataforma son fundamentales para mantenerla dentro del soporte oficial y garantizar su seguridad, estabilidad y evolución a largo plazo.

Hemos actualizado el producto principal, OpenShift Container Platform (OCP), siguiendo la distribución de actualizaciones del fabricante, asegurando así la compatibilidad con las últimas funcionalidades y mejoras de seguridad, y migrando la red interna de OpenShift como paso previo necesario para la actualización.

En paralelo, hemos actualizado también componentes clave como el servicio de monitorización Prometheus y el de mensajería AMQ Streams, que proporciona servicio de Apache Kafka a varias aplicaciones alojadas. Estas actualizaciones son esenciales para mantener el soporte oficial y reducir riesgos.

También hemos implementado un sistema de respaldo en la nube mediante el servicio S3 de AWS. El alojamiento de estas copias en la nube de un hiperescalar garantiza la recuperación en caso de desastre.

Otro hito importante ha sido la sustitución de la monitorización de la plataforma incorporando Alert Manager, que permite una monitorización más precisa y eficiente, que reduce falsas alarmas y mejora la capacidad de respuesta ante posibles problemas.

Por último, automatizamos tareas repetitivas (como la renovación de permisos de acceso a librerías especiales) y optimizamos el uso de recursos para mejorar el rendimiento y la resiliencia del sistema.

Plataforma DevOps

Durante 2024 hemos incluido el soporte a nuevas versiones de las tecnologías implicadas en el despliegue de aplicaciones, incluyendo Java y WebLogic, conforme estas se actualizan y se amplían.

Debido a la migración y subida de versión de herramientas y servicios utilizados desde DevOps, hemos actualizado las integraciones con las herramientas que gestionan estas tareas, como Rundeck (despliegues), OTRS (soporte IT) y el servicio de envío de logs.

Hemos definido y aplicado procesos de borrado de tags de aplicaciones y de imágenes del container registry de DGA, para liberar espacio en los sistemas.

Además, hemos comenzado la actualización global de la plataforma y sus productos asociados, habiendo actualizado ya los componentes que dan soporte a los repositorios de código (GitLab) y la orquestación de flujos (Jenkins) en entorno de preproducción, así como las integraciones con las demás herramientas involucradas.

3.2.8 Calidad

El mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) nos impulsa a avanzar en la implantación de medidas que nos permiten reforzar la calidad y la seguridad en los servicios y sistemas del Gobierno de Aragón.

Esto requiere del cumplimiento de un ciclo anual que permite a la entidad revisar los aspectos esenciales para garantizar el alineamiento de su actividad y sus objetivos.

Nuestra sistemática de mejora continua se basa en el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), habiendo renovado en 2024 las certificaciones de las normas de referencia del SIG, ISO 9001 e ISO 27001.

La estrategia trazada inicialmente ha sido revisada, determinando cambios tanto en el contexto interno y externo (análisis DAFO), como en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los resultados de esta revisión del contexto se han volcado en un análisis de riesgos y oportunidades, en el que también se han tenido en cuenta los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico 2022-2025.

	Positivos	Negativos
Origen interno	8 Fortalezas	9 Debilidades
Origen externo	7 Oportunidades	4 Amenazas

Por otro lado, en 2024 se añade la Comisión para las Tecnologías Cloud como nueva parte interesada en relación al SIG, alineadas con el Plan Estratégico 2022-2025, y se ha realizado una revisión general de las necesidades y expectativas de dichas partes interesadas.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad se apoya en un mapa de 27 procesos y consta de un cuerpo de más de 280 documentos formalizados y comunicados (políticas, procesos, normas, procedimientos e instrucciones técnicas, plantillas y planes).

La eficacia del sistema se gestiona a través de 108 indicadores de procesos y de rendimiento, clasificados en dos niveles en función del grado de reporte dentro de la organización. Durante 2024 se ha continuado la automatización de parte de dichos indicadores, a fin de facilitar su obtención y su posterior análisis.

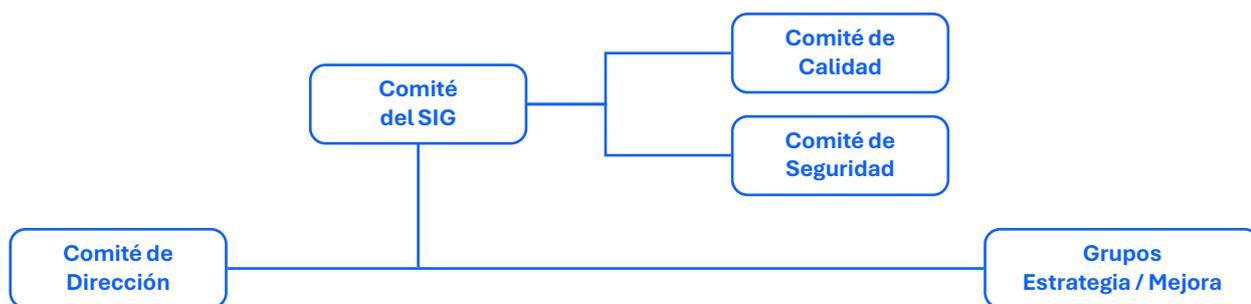
Partes interesadas



La revisión del contexto y de las partes interesadas ha supuesto la revisión a su vez de los riesgos y oportunidades a abordar para el logro de los resultados y la mejora del desempeño. Así, durante el año 2024 se han identificado nuevos riesgos y oportunidades, gestionando un total de 70 riesgos y 49 oportunidades, de acuerdo a la metodología establecida en el SIG.

La estrategia del SIG para 2024 se ha concretado en 16 objetivos, de los que se han cumplido un 67%.

ID	Descripción	Meta 2024	Resultado 2024	Evaluación
OBJ1	Mejora el grado de satisfacción del cliente obtenido a partir de la Encuesta Anual de Satisfacción	Mejorar (2023) >54,6%	45,6%	× No cumplido
OBJ2	Mejorar el grado de satisfacción del usuario obtenido a partir de las Encuestas de Usuario	Mejorar (2023) >85,4%	84,7%	× No cumplido
OBJ3	Reducir el número de No Conformidades asociadas a los procesos operativos	Reducir 10% (promedio trianual): máximo 26	25	✓ Cumplido
OBJ4.1	Mejorar el conocimiento de los procesos y procedimientos del SIG. Ampliar el conocimiento sobre el «PROC_O14 Cuerpo Normativo de seguridad», la ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad	Mejorar el promedio global. Calidad: >91% test superados	100%	✓ Cumplido
OBJ4.2		Mejorar el promedio global. Seguridad: >91% test superados	100%	✓ Cumplido
OBJ5	Aumentar el grado de implantación de las acciones previstas en el Plan RSA	Mejorar los resultados del periodo anterior, alcanzando al menos 95%	95%	✓ Cumplido
OBJ6	Reducir el número de tickets que superan los 3 días de resolución	Reducir 2% (promedio 2021-2023): máximo 12,1%	15%	× No cumplido
OBJ7	Mejorar la puntuación del Clima Laboral	Mejorar (2023) Al menos 8,25	Pendiente	Prevista T1 2026
OBJ8	Ejecución presupuesto	Mejorar (2023) Al menos 93,8%	87,86%	× No cumplido
OBJ9	Realización del Plan de recuperación y contingencia	100% sobre las previstas	100%	✓ Cumplido
OBJ10.1	Implantación de soluciones con un enfoque de Zero Trust	Al menos 95%	98,10% (24107)	✓ Cumplido
OBJ10.2		Al menos 70%	68,96% (1953)	× No cumplido
OBJ11	Cumplimiento SLA tickets SOC	Al menos 95%	98,93%	✓ Cumplido
OBJ12	Número de Alertas que puede gestionar un técnico SOC	Máximo 600	345	✓ Cumplido
OBJ13	Certificaciones del equipo de seguridad SOC	Al menos 20	25	✓ Cumplido
OBJ14	Mejorar el grado de satisfacción obtenido a partir de las Encuestas de Proyecto	Mejorar promedio (ejercicios 2022 y 2023) >72,86%	77,08%	✓ Cumplido



Para garantizar la idoneidad del sistema de gestión, se cuenta con varias herramientas:

- Revisiones periódicas del estado del SIG a diferentes niveles de la Entidad.
- Auditorías internas y externas a los procesos, proyectos, contratos y controles de seguridad. Así, del Programa de Auditorías 2024, con cierre en marzo de 2025, se han llevado a cabo 13 auditorías internas, auditando el 100% de los procesos, e incluyendo auditorías específicas de: permisos de administrador, tickets cerrados de incidencias y peticiones de cambio, gestión documental, Fondos MRR y plataformas tecnológicas.
- Se ha formado a un nuevo grupo de auditores internos, ampliando a 27 el grupo de auditores internos cualificados en las normas 9001 y 27001, lo que nos ha permitido extender la cultura y la responsabilidad sobre el SIG.
- Grupos de mejora/estrategia, a fin de adecuar el SIG a los objetivos estratégicos de la Entidad.

28

Audidores internos

17

Contratos auditados

40

Proyectos auditados

16

Auditorías internas

100%

Procesos auditados

100%

Oficinas auditadas

4

Auditorías externas
(3 económico-financieras)

100%

Áreas auditadas

90%

Programa completo
de auditoría 2024

75

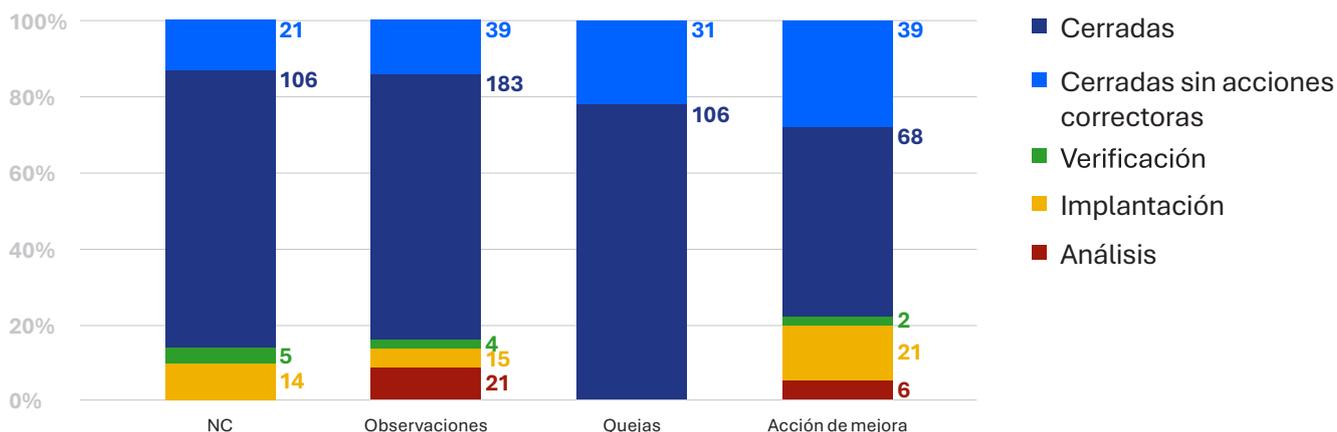
Controles de la norma
UNE_ISO27001

87,5%

Ejecución de auditorías
internas (14/16)

Las diferentes revisiones del SIG, las auditorías, el análisis de indicadores, los buzones de quejas y sugerencias; nos han permitido detectar no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, que se han gestionado adecuadamente dentro del proceso de mejora continua.

Acciones por tipo y estado



PAM

ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

¿QUÉ ES PAM?

El Privileged Access Management (PAM) es una solución de seguridad de identidad que ayuda a proteger nuestra organización contra las ciberamenazas al supervisar, detectar y evitar el acceso con privilegios no autorizado a recursos críticos.

Los casos de uso principales de un PAM son la prevención de robo de credenciales y el cumplimiento normativo (ENS Esquema Nacional de Seguridad).

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Imagina que nuestra organización es un castillo. Dentro del castillo, hay varias habitaciones que contienen información valiosa. Algunas de estas habitaciones son tan importantes que solo unas pocas personas de confianza tienen la llave para entrar. Estas "llaves" son lo que llamamos "accesos privilegiados".

Ahora, PAM es como el guardián de estas llaves. Se asegura de que solo las personas correctas obtengan las llaves correctas. También registra quién ha usado qué llave y cuándo, y puede cambiar las cerraduras (o contraseñas) automáticamente para mantener la seguridad.

¿CÓMO FUNCIONA?

- Mediante un acceso sencillo y seguro PAM identifica quiénes necesitan acceso con privilegios.
- Supervisa las sesiones y las audita para detectar actividad sospechosa.
- Gestiona y rota credenciales de forma continua.
- Remedia comportamientos de riesgo automáticamente.

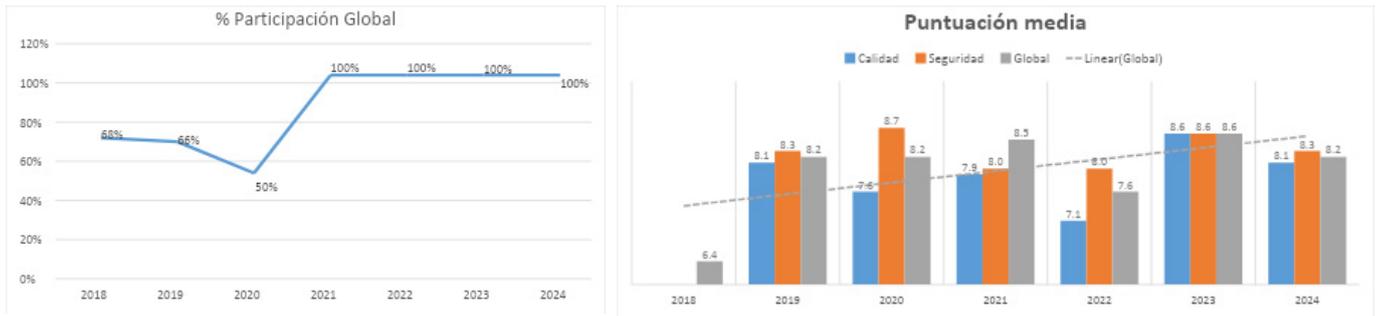
En resumen, PAM es como un escudo digital que protege los secretos más importantes de nuestra organización.

Cofinanciado por la Unión Europea | MINISTERIO DE INDUSTRIA | Fondos Europeos | GOBIERNO DE ARAGON | AST

Un aspecto relevante en la gestión del sistema es la concienciación y formación de los empleados. Se han realizado un total de 90 comunicaciones, 33 de calidad, 8 de seguridad, 20 SIG y 29 de responsabilidad social corporativa.

Se ha realizado además dos sesiones del curso de introducción al SIG para nuevos empleados, evaluando su eficacia, a través de un test de 20 preguntas, con una participación de un 100%, habiéndose obtenido una nota media de un 8,2 (un 100% de los participantes obtuvieron una nota igual o superior a 7).

Resultados de los test y comparativa 2018/2024.



Adicionalmente, para mejorar el sistema de gestión propiamente se ha seguido avanzando en la automatización del cuadro de mandos de indicadores, en la actualización de la documentación, en la profundización en los procesos operativos y en el alineamiento del SIG con el Plan Estratégico de la entidad.

Desde la Oficina Técnica de Calidad se coordinan también la gestión de la responsabilidad social corporativa y la comunicación, tanto externa como interna, esta última en estrecha colaboración con el Área de Gestión de Recursos Humanos. En 2024 se ha trabajado en la renovación del sello RSA+ y en la integración de la gestión de la responsabilidad social corporativa en el SIG.

3.2.8 Ciberseguridad

Centro de Ciberseguridad de Aragón

A finales del año 2024, se creó el nuevo Centro de Ciberseguridad de Aragón, heredero del AST.CERT. El Centro de Ciberseguridad de Aragón centraliza y coordina todas las capacidades en materia de ciberseguridad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y tiene como misión desarrollar la Estrategia de Ciberseguridad de Aragón. Promueve la ciberseguridad en el territorio aragonés, entendida como la protección de las redes de comunicaciones electrónicas y los sistemas de información, así como la ejecución de las políticas públicas en esta materia. Cualquier entidad del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Aragón puede establecer los convenios de colaboración necesarios para acceder a los servicios del Centro de Ciberseguridad de Aragón.

El Centro es gestionado por la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, a la que está adscrito, y asume las funciones, servicios y recursos del AST.CERT en su totalidad. Su desarrollo orgánico toma como referencia el modelo propuesto por el Centro Criptológico Nacional, adaptándolo de forma simplificada para ajustarse a los requerimientos y necesidades iniciales del Centro.

La **Dirección del Centro** coordina y lidera la estrategia de ciberseguridad, asegurando la integración y colaboración entre diferentes unidades y actores del Gobierno de Aragón. Supervisa la optimización de recursos, la alineación de objetivos y el aumento de capacidades conjuntas. Además, representa al centro en redes nacionales y foros especializados, y promueve la mejora continua de los servicios y la adaptación a nuevas amenazas.

El Centro se organiza en tres áreas:

- **Área de Proyectos y Dirección de Operaciones de Ciberseguridad.** Gestiona proyectos y operaciones de seguridad SOC, incluyendo la implantación de nuevas tecnologías (como NDR, NAC, EDR, etc), la adopción de enfoques innovadores como Zero Trust y la coordinación de la respuesta ante incidentes. Lidera la detección y respuesta a amenazas, la monitorización en tiempo real y la gestión de vulnerabilidades.

- **Área de Análisis de Amenazas y Respuesta.** Se encarga de la detección proactiva de amenazas (Threat Hunting, Cyber Exposure), el análisis de inteligencia de amenazas y la gestión de incidentes de seguridad. Realiza auditorías, análisis forense y prioriza la gestión de vulnerabilidades, acompañando a los responsables de sistemas en la mitigación de riesgos.
- **Centro de Excelencia en Ciberseguridad.** Promueve la formación y sensibilización en ciberseguridad, tanto dentro del Gobierno de Aragón como en la sociedad en general. Participa en actividades de divulgación, formación técnica, colaboración con universidades y organismos nacionales e internacionales, y fomenta la mejora continua mediante la participación en comités y grupos de trabajo especializados.

Estas áreas trabajan de manera coordinada para garantizar la protección de los activos digitales, la resiliencia ante incidentes y la mejora constante de la ciberseguridad en la administración aragonesa, mejorando y ampliando la capacidad del órgano de colaboración y actuación anterior; AST.CERT.

El Centro de Ciberseguridad de Aragón, AST.CIBER en su acepción abreviada, ha sido durante 2024 el órgano interno en el que se incluyen diferentes actores que participan en la explotación diaria los de recursos TIC con el fin de atenuar y prevenir incidentes graves de seguridad. También participan con el Centro otras unidades del Gobierno de Aragón poniendo de manifiesto un gran espíritu de coordinación y colaboración. Se establece como el CSIRT de referencia dentro del Gobierno de Aragón (Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad). Desde el 2022 está integrado dentro de la Red Nacional de SOC, proyecto liderado por el CCN-CERT para aglutinar todos los SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) y CERT (Equipo de Respuesta ante emergencias) autonómicos en un marco común de intercambio de información.

Catálogo de Servicios del Centro de Ciberseguridad

En un mundo digital en constante evolución, las amenazas cibernéticas crecen en frecuencia y sofisticación. Desde el Centro de Ciberseguridad de Aragón, ofrecemos soluciones de ciberseguridad diseñadas para proteger las entidades públicas de Aragón, garantizar el cumplimiento normativo y asegurar la continuidad de las operaciones. Nuestros servicios personalizados pueden ayudar a anticipar los riesgos y convertir la ciberseguridad en una ventaja estratégica.

— **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC): Monitorización y Respuesta Proactiva**

El SOC es el corazón de la defensa digital de cualquier organización. Consiste en un equipo de expertos que monitoriza constantemente los sistemas, detecta amenazas en tiempo real y responde antes de que puedan afectar a los servicios digitales. Nuestro SOC utiliza tecnologías de vanguardia como EDR (Endpoint Detection and Response) y captura de tráfico DNS para brindar visibilidad y protección proactiva.

Características clave:

- Visibilidad completa: Detecta comportamientos sospechosos en tus dispositivos y redes.
- Respuesta rápida: Minimiza el impacto de las amenazas con tiempos de respuesta optimizados.
- Integración ágil: Implementación rápida con bajo impacto en tu infraestructura actual.

— **CSIRT: Equipo de Respuesta Rápida ante Incidentes Críticos**

Los incidentes cibernéticos pueden poner en jaque la continuidad de tu negocio. Nuestro CSIRT está listo para actuar en cualquier momento, proporcionando una respuesta experta ante incidentes graves, desde ciberataques hasta fugas de datos.

Servicios incluidos:

- Análisis forense: Identificación del origen y alcance del ataque.
- Gestión de crisis: Asistencia en la toma de decisiones estratégicas y comunicación.
- Remediación y recuperación: Planificación y seguimiento de la ejecución de medidas para restaurar operaciones rápidamente.

El servicio incluye a un grupo de expertos en ciberseguridad, equivalente a fuerzas especiales, disponible para ayudarte a superar cualquier desafío. Además, ofrecemos consultoría previa para garantizar que tu organización esté preparada antes de que ocurra un incidente.

— **GRC: Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**

Cumplir con regulaciones como el ENS o ISO 27001 no es solo una obligación, sino una oportunidad para fortalecer la seguridad de todas las entidades públicas. Nuestro equipo de GRC te acompaña en cada paso del camino, desde la identificación de riesgos hasta la implementación de controles efectivos.

¿Qué ofrecemos?

- Adecuación a normativas: Apoyo en la implementación de estándares de seguridad.
- Análisis de riesgos: Identificación de vulnerabilidades y evaluación de impactos potenciales.
- Formación y concienciación: Programas diseñados para convertir a tus empleados en la primera línea de defensa.

— **Pentesting y Auditorías Técnicas: Identifica y Corrige Vulnerabilidades**

El pentesting (hacking ético) y las auditorías técnicas son herramientas esenciales para identificar fallos en tu infraestructura antes de que los atacantes puedan aprovecharlos. Nuestro equipo de especialistas utiliza técnicas avanzadas para simular ataques reales y fortalecer tu defensa digital.

Nuestros servicios incluyen:

- Pruebas de penetración externas: Evalúa cómo de expuesto está tu entidad frente a amenazas externas.
- Pruebas internas: Descubre riesgos asociados a accesos internos.
- Auditorías técnicas: Análisis exhaustivo de configuraciones, políticas y sistemas

Otros ámbitos de actuación:

— **Desarrollo de herramientas de seguridad**

Continuamente sondeamos el mercado en busca de nuevas capacidades de seguridad que diversos proveedores y fabricantes pueden aportar a la seguridad de la información en el Gobierno de Aragón. Realizamos pruebas de concepto (PoC) para aquellas tecnologías que por novedosas e interesantes requiere de una verificación de sus implicaciones en el entorno corporativo.

— **Difusión de información relacionada con la seguridad**

De igual forma, el AST.CIBER avisa a otras organizaciones cuando se detecta un ataque a su infraestructura. De esta manera se convierte no solo en un consumidor de Threat intelligence, si no en un actor que aporta a la comunidad más allá de los activos en los que tiene puesto el foco.

— **Sevicios Reactivos Alertas y advertencias**

Una vez que por fuentes internas (Threat Hunting, o Cyber Exposure) o por información aportada por un tercero, se detecta una vulnerabilidad o una amenaza activa en el entorno de AST, se desencadena una investigación, buscando reaccionar antes de que una alerta se convierta en un incidente de seguridad.

— **Inteligencia de amenazas (Threat intelligence)**

Estudio continuo de nuevas fuentes de amenaza y obtención de los indicadores de compromiso (IOC) que ayuden a detectar la materialización de esa amenaza en AST.

Analizamos la información que nos llegan desde otros CERT públicos y privados. Buscamos información en foros especializados y en la Deep Web.

— **Búsqueda de amenazas (Threat Hunting)**

Nuestra filosofía es creer que nuestro entorno está comprometido, y el objetivo del AST.CIBER es detectar al atacante. Con esa filosofía y gracias a algunas de las mejores herramientas de seguridad del mercado analizamos millones de logs, flujos, y comportamientos en búsqueda de las anomalías que nos permita detectar un ataque en sus fases tempranas antes de que el mismo se termine de ejecutar, limitando por tanto su impacto.

— **Exposición (Cyber Exposure)**

Consiste en la evaluación de la superficie de exposición y análisis de vulnerabilidades. Evaluaciones o auditorías de la seguridad AST gestiona miles de activos TIC, a los que hay que sumar activos contenidos dentro de la infraestructura gestionados por otros departamentos del Gobierno de Aragón. Hay que ser consciente de que no es viable la revisión individual de cada activo y, por ese motivo hay que seleccionar los elementos de mayor impacto. El AST.CIBER realiza auditorías a páginas web y de las configuraciones de seguridad de los elementos críticos de la infraestructura.

— **Gestión de incidentes de seguridad**

Durante el 2024 se han gestionado 27 incidentes de seguridad de cierta importancia, aunque no ha habido ningún incidente crítico directo sobre la infraestructura gestionada por AST. Sin embargo, el AST.CIBER sí que ha colaborado en ciberincidentes de otros organismos y entidades, convirtiéndose de facto en el CERT de referencia de la comunidad autónoma. En algunos incidentes la colaboración se ha limitado a informar a la víctima de que está siendo atacada, y en otros, se ha llegado a desplegar un equipo de respuesta en las instalaciones de la víctima para lidera en las labores de respuesta, estableciendo las líneas de contención e incluso con realizando labores de análisis forense.

— **Gestión de vulnerabilidades**

Con miles de activos TIC la gestión de vulnerabilidades se convierte en todo un desafío. Primero se aplica un enfoque de actualización continua en donde esté procedimentada (y automatizada en los casos que sea posible) la aplicación de parches de seguridad de forma planificada. Sin embargo, hay entornos que o bien ya no cuentan con actualizaciones o sobre los que no es posible aplicarlas por la necesidad de mantener las funcionalidades, estos entornos son denominados «legacy» en la jerga del personal TIC. En otras ocasiones son activos cuya gestión o mantenimiento no corresponden a AST. Y en otras, las vulnerabilidades son originadas por fallos en su configuración.

El AST.CIBER Investiga de forma continua la superficie de exposición. Una vez detectada una vulnerabilidad esta se evalúa en función del riesgo que implica, priorizando aquellas cuyo riesgo es mayor. Una vez priorizada una vulnerabilidad sobre un activo TIC, se informa al responsable del sistema afectado para que tome las medidas oportunas. Sin embargo, no siempre es posible adoptar medidas que eliminen el riesgo asociado.

Desde el AST.CIBER se realiza una labor de acompañamiento, buscando medidas mitigadoras para reducir la superficie de exposición, aumentar las capacidades de detección y resiliencia del entorno afectado.

Proyecto ARAGON-CIBER

El proyecto “Aragón-CIBER” es una iniciativa estratégica impulsada por el Gobierno de Aragón y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) en el marco del programa RETECH y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, alineándose con la Agenda España Digital 2026. Su objetivo principal es fortalecer la ciberseguridad en la administración pública y en el tejido económico aragonés, minimizando los riesgos asociados a la digitalización y garantizando la protección de datos y servicios esenciales para la ciudadanía y los sectores estratégicos.

Ejes y líneas de actuación principales

- Gobernanza y cumplimiento normativo: Implantación de herramientas avanzadas (DataMasking, NAC, SIEM, gestión de certificados) para mejorar la gestión y la protección de la información.
- Prevención de incidentes: Refuerzo de la seguridad en el correo electrónico, aplicación de parches y control de accesos.
- Detección, respuesta y remediación: Actualización de sistemas EDR y NDR, mejora de copias de seguridad y capacidades de respuesta ante amenazas.
- Capacitación y concienciación: Programas de formación y sensibilización en ciberseguridad para empleados públicos y usuarios, así como actualización tecnológica de infraestructuras.
- Impulso al sector y la industria: Desarrollo de infraestructuras (como la sede en Walqa y subse-des en Zaragoza y Teruel), inversiones en seguridad física y digital, y fomento de la colaboración público-privada.

Financiación y alcance

El proyecto cuenta con un presupuesto total de 10 millones de euros, financiado en un 75% por INCIBE y en un 25% por el Gobierno de Aragón. Todas las actuaciones se ejecutan bajo un plan operativo anual, con seguimiento y evaluación de resultados e impacto.

Aragón-CIBER permitirá a la Comunidad Autónoma disponer de capacidades avanzadas para anticipar, detectar y responder a ciberamenazas, asegurando la continuidad de los servicios públicos, la confianza digital de la ciudadanía y el desarrollo de una economía digital robusta y resiliente.

Principales actuaciones en materia de Ciberseguridad

En 2024 cabe destacar las siguientes actuaciones en el ámbito del AST.CIBER:

Mejora y ampliación del Centro de Operaciones de Ciberseguridad. Durante 2024, se ampliaron los recursos asignados al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) dentro del AST.CIBER, duplicando su capacidad, pasando de 7 recursos a 14, que ha traído consigo numerosas mejoras en nuestras capacidades de ciberseguridad. Esta mejora ha fortalecido significativamente nuestra capacidad de detectar y responder a incidentes cibernéticos, así como de monitorear amenazas en tiempo real y gestionar vulnerabilidades. Funcionando como un componente esencial de AST.CIBER, el SOC utiliza tecnologías avanzadas y análisis de datos para ofrecer una visión integral de la seguridad informática. Este enfoque mejora la coordinación y la ejecución de estrategias de defensa cibernética, esencial para anticipar ataques y mitigar riesgos emergentes. Al asegurar la resiliencia de nuestra infraestructura de información crítica, el SOC ha demostrado ser un pilar fundamental en la protección de los activos estratégicos de AST.CIBER, consolidando un entorno digital seguro y confiable.

La operación y mejora de la formación en el uso del EDR a lo largo del 2024 ha sido un avance significativo en el refuerzo de nuestras capacidades de ciberseguridad. El EDR ha mejorado notablemente nuestra habilidad para identificar y responder a amenazas cibernéticas avanzadas en los dispositivos finales. Funcionando como un elemento crucial dentro de AST.CIBER, el sistema EDR utiliza tecnologías avanzadas y análisis detallados para detectar

comportamientos anómalos y potenciales vulnerabilidades en tiempo real. Esta herramienta no solo ha incrementado la visibilidad sobre las actividades en todos los puntos finales, sino que también ha optimizado el proceso de respuesta a incidentes, facilitando una intervención rápida y eficaz ante las amenazas. La integración del EDR con otras herramientas de seguridad en AST.CIBER ha sido esencial para fortalecer la seguridad general, protegiendo de manera efectiva los activos estratégicos y asegurando la continuidad operativa de la organización.

Avance en la filosofía Zero Trust La adopción de la filosofía Zero Trust en AST a lo largo del 2024, mediante la implantación de herramientas tecnológicas avanzadas y la actualización de procedimientos, ha marcado un progreso crucial en nuestra estrategia de ciberseguridad. Este enfoque Zero Trust se centra en la premisa de “no confiar, siempre verificar”, eliminando la confianza implícita y reforzando la seguridad en todos los recursos de la red, independientemente de su ubicación. La implementación de esta filosofía ha involucrado la integración de sistemas de autenticación multifactor, el control riguroso de acceso a la red, y la segmentación de ésta para limitar el acceso a los recursos críticos solo a usuarios y dispositivos autorizados. Además, se han revisado y fortalecido los procedimientos de seguridad para asegurar que todas las solicitudes de acceso sean rigurosamente validadas y que los privilegios se otorguen de acuerdo con el principio de mínimo privilegio. Estas medidas han transformado significativamente la infraestructura de seguridad de AST, ofreciendo una protección más granular y adaptativa que es fundamental para mitigar los riesgos en un panorama de amenazas en constante evolución. La implementación del enfoque Zero Trust no solo ha mejorado la seguridad de los datos y sistemas críticos, sino que también ha fomentado una cultura de seguridad consciente y proactiva dentro de la organización. Servicios, capacidades y funciones Indistintamente del modelo organizativo, se deben cubrir al menos los servicios y capacidades que actualmente presta el AST.CIBER y que son comunes a este tipo de organizaciones. El alcance de los mismos, el público objetivo y la eficacia crecerán al aumentar los recursos asignados. Se trata por tanto de poner primero el foco en qué se debe de hacer, para posteriormente escoger el mejor modelo de cómo hacerlo.

Una actuación relevante en 2024 ha sido la incorporación de vigilancia de seguridad 24x7 en el edificio AST en el Parque Tecnológico Walqa.

Ampliación del alcance de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad

En el campo normativo, uno de los principales hitos alcanzados en el 2024 es la **ampliación del alcance de la certificación del esquema Nacional de Seguridad** pasando de un sistema relativamente específico a un conjunto que cubre la práctica totalidad de los entornos y servicios prestados desde a AST en general y del equipo de ciberseguridad en particular. Este alcance pese al enorme esfuerzo que supone se convierte en la piedra angular sobre la que se sustenta un modelo de puzzle de certificaciones que permite certificar al resto de organismos cuyos sistemas dependen de ast de una manera mucho más eficaz. Ejemplo de ello son las certificaciones que se sustentan en el propio certificado de cómo puede ser el del IACS, INAEM O el ejemplo más reciente y novedoso: la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad de la Administración de Justicia en Aragón, hito colaborativo con la Dirección General de Justicia y los compañeros del área de nuevas tecnologías de esa dirección general.

La Administración General de Justicia de Aragón se convierte en la primera en España en obtener la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su categoría Alta, consolidándose como referente en protección de sistemas de información y seguridad digital. Esta certificación, regulada por el Real Decreto 311/2022, avala la implantación de medidas y controles avanzados que garantizan la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y servicios electrónicos ofrecidos a la ciudadanía.

Para lograr este reconocimiento, la Administración de Justicia, acompañada por el equipo del AST.CIBER, ha superado un riguroso proceso de auditoría y adaptación de sus sistemas, incluyendo la implantación de políticas de seguridad robustas, formación específica para el personal, evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y la adopción de tecnologías de vanguardia.

La certificación ENS refuerza la capacidad de la Justicia aragonesa para ofrecer servicios electrónicos seguros y confiables, protegiendo los derechos digitales de los ciudadanos y situando a Aragón a la vanguardia en la modernización y transformación digital del sector público judicial.

Principales indicadores de actividad

En 2024 desde el AST.CIBER se han estado monitorizando 24.002 dispositivos desde las herramientas de gestión de ciberseguridad.

Se ha reportado al Centro Criptológico Nacional a través de la herramienta LUCIA, 716 incidentes de seguridad desde nuestros sistemas.

Se han atendido 389.580 alertas de seguridad. De ellas el 4,77% de criticidad alta.

En cuanto a auditorías, se completó la auditoría del ENS Categoría ALTA en AST, ampliando el alcance a todos los servicios que presta la entidad y se acompañó a la administración de justicia en su certificación. Igualmente se brindó apoyo al Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud de cara a su auditoría y se comenzó con el proceso para el Instituto Aragonés de la Juventud, mediante la realización de un Análisis de Impacto de Negocio (BIA). Aparte de todas las auditorías internas dentro del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad.

3.4 Destacados

3.4.1 Premios y reconocimientos

‘La Compañía’ proyecto finalista en los INNOVACIÓN POLITICS AWARDS 2024

Desde 2017 la iniciativa The Innovation in Politics Institute reconoce cada año proyectos públicos, valientes y creativos de toda Europa que impacten positivamente en la vida de las personas y fortalezcan la democracia, a través de los INNOVACIÓN POLITICS AWARDS.

La edición 2024 ha sido la séptima edición de estos premios y en ella han participado 334 proyectos de alto nivel procedentes de 26 países, de los cuales 70 alcanzan la nominación como finalistas. Entre ellos tres aragoneses que han sido finalmente seleccionados dentro de las categorías de Buen gobierno (Gobierno Fácil), Educación (La Compañía) y Desarrollo local (Apadrina un Olivo).

Los finalistas y ganadores han sido elegidos por el voto del Jurado Ciudadano compuesto por 1.086 ciudadanos europeos y los ganadores se anunciaron en la Gala internacional que tuvo lugar en el Museo Marítimo de la ciudad de Barcelona el día 2 de mayo.

<https://innovationinpolitics.eu/>

Un premio, el de ser finalistas con ‘La Compañía’ entre más de 334 proyectos y la recompensa de reducir la brecha digital y de combatir la soledad no deseada.



3.4.2 Comparecencias

Comparecencia del Director Gerente de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) al objeto de informar sobre el desarrollo de la Ley 7/2023, de 23 de febrero, de medidas para la implantación y desarrollo en Aragón de tecnologías en la nube (tecnologías cloud)

El director gerente de AST, Ángel Sanz, puso en valor la implantación y desarrollo en Aragón de las tecnologías en la nube, también conocidas como tecnologías cloud, en su comparecencia ante la comisión de Hacienda y Administración Pública celebrada el 29 de abril.

En su comparecencia explicó que los servicios Cloud proporcionan a las organizaciones, de todas las formas y tamaños, la capacidad de avanzar con mayor rapidez e innovar con mayor agilidad en sus servicios. Describió los aspectos más relevantes de estas tecnologías, como la minimización de los plazos de puesta en marcha de los servicios y sistemas TIC, su escalabilidad y flexibilidad, el ahorro de costes, o la disponibilidad de mecanismos de seguridad avanzada. Motivos por los que la misma resulta especialmente interesante para quienes no pueden disponer de un servicio tecnológico propio o en picos puntuales de uso, como es el caso de pequeñas empresas, autónomos y profesionales de cualquier sector económico.

En su comparecencia puso de manifiesto la necesidad de establecer una política que favorezca la implantación y desarrollo de las tecnologías cloud en la Comunidad Autónoma de Aragón y, particularmente, en el sector público de la misma, y dibujó las líneas de la Política Cloud que el Gobierno acababa de aprobar.

La primera consiste en la adopción del modelo de infraestructura de “nube híbrida”, entendiendo la misma como un entorno de computación en el que se pueden combinar servicios y recursos de la nube pública y de la nube privada.

La segunda pretende la consolidación de los centros de proceso de datos (CPD) de la Comunidad Autónoma de Aragón en un número menor de centros con mejores prestaciones y reduciendo sus costes operativos.

La tercera trata del despliegue de aplicaciones conforme a un esquema denominado “primero en nube”. Ante una necesidad, en primer lugar, se analizarán soluciones en la nube frente a otras soluciones tecnológicas tradicionales, optando por la más adecuada para la prestación de los servicios. En esencia, lo que se pretende es que, si ya existe un sistema que dé solución a una necesidad, no es necesario construirlo de nuevo de manera específica, no obstante, eso no impide que, si existe y, por la razón que sea, se considera que es más eficiente una solución propia, se construya la misma.

Y la cuarta línea de acción tiene por objetivo la disposición de un catálogo de servicios creciente, con la incorporación de aplicaciones que den respuesta a las necesidades comunes de las Administraciones públicas con soluciones del tipo software como servicio (Saas).

Como siguientes pasos en la aplicación de la Ley Cloud destacó además la creación del Centro de Excelencia Cloud, el sello Solución Cloud Certificada de Aragón, la elaboración del plan de adaptación de infraestructuras informáticas existentes, la definición del modelo de adhesión de otros entes públicos y de la administración local aragonesa, la elaboración de la política del dato y la actualización del Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información.



3.4.3 Charlas y ponencias

AST ha participado, a través del Centro de Ciberseguridad de Aragón, en las jornadas conjuntas del Centro Criptológico Nacional y el Mando Conjunto del Ciberespacio (MCCE) con la ponencia “Protegiendo una CCAA. Del AST-CERT al Centro de Ciberseguridad de Aragón” presentada por María Eugenia Pamplona e Ignacio Pérez, que está disponible en el siguiente link:

<https://www.youtube.com/watch?v=nu725rdbq74>



También el Centro de Ciberseguridad de Aragón estuvo presente en la mesa redonda de la sesión inaugural del proyecto **Startup & Cyber** promocionado desde el INCIBE, así como en otras conferencias locales como en la mesa redonda **“Identity for Security 2024”** realizada en el Centro de Tecnologías Avanzadas, o en las **“III Jornadas de Protección de datos, transparencia y ciberseguridad”** de la Asociación Aragonesa de Delegados de Protección de Datos. Todas ellas con la aportación de Ignacio Pérez como ponente.



En el marco de la **VI Jornada de Talento y Futuro Profesional (#TyFP)**, organizada por Colegio Nuestra Señora del Pilar - Salesianos Zaragoza, celebradas en el mes de diciembre, AST de la mano de Nieves Campillo, tuvo la oportunidad de acercarse a los jóvenes para presentarles las posibilidades de desarrollo profesional que ofrece la Administración Pública en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Durante nuestra intervención, compartimos cómo, desde AST, trabajamos para transformar la Administración y mejorar la vida de los ciudadanos, destacando el papel fundamental que los jóvenes innovadores pueden desempeñar en este proceso.

Abordamos uno de los grandes retos del sector: el déficit de perfiles especializados en tecnología. Esta realidad nos impulsa a trabajar para atraer talento y fomentar oportunidades en el ámbito público.

En nuestra charla, presentamos la estructura y misión de AST, poniendo en valor los principios que nos definen:

- Profesionalidad comprometida: reflejo del esfuerzo diario de nuestros equipos.
- Orientación al cliente: con un enfoque constante en generar impacto positivo en la Administración y en los ciudadanos.
- Trabajo en equipo y aprendizaje continuo: esenciales para adaptarse al ritmo vertiginoso de evolución tecnológica.

Asimismo, destacamos la diversidad de perfiles profesionales que integran AST y repasamos las áreas técnicas donde desarrollamos nuestra actividad través de alguno de los proyectos destacados de cada área, contextualizados con cifras de 2023, que reflejan el impacto tangible de nuestro trabajo.

La jornada culminó con una invitación a los jóvenes para considerar AST y la Administración Pública como lugares donde desarrollarse profesionalmente.



El 8 de febrero Ana Serrano, miembro de la Oficina Técnica de Calidad, presentó en el Curso organizado por el IAAP “**Huella de carbono en Edificios públicos**” nuestra experiencia en el cálculo de la huella de carbono.

Durante la exposición se presentó

- En qué consiste la actividad de la entidad, para entender el impacto ambiental.
- Cómo surgió la iniciativa, a través de una propuesta del área de Infraestructuras de Telecomunicaciones en 2017.
- El alcance que declaramos en la calculadora de la Huella, que engloba toda nuestra actividad.
- Cómo hemos ido avanzando hasta la obtención del sello Calculo – Reduzco – Compenso.
- La experiencia del proyecto de compensación “Bosque AST” en Ejulve.W



Jordi Dalmau, Director Desarrollo de Negocio, participo en una mesa redonda presentando casos de éxito en el evento **Valladolid, Escenario a la vanguardia de GenAI**, celebrado el 18 de abril, organizado Inetum Technologies y Microsoft. En el evento se compartió la experiencia del Gobierno de Aragón en la implantación de soluciones de productividad aplicadas al puesto de trabajo digital.

Se expusieron, desde los motivos que llevaron a la decisión de sustituir la plataforma de correo y herramientas colaborativas vigente hasta la fecha por una solución basada en Microsoft 365, hasta la importancia de gestionar la adopción de los nuevos sistemas una vez implantados.

También con la participación de Jordi Dalmau, AST estuvo presente en el evento “**Re-Evoluciona el Workplace**” organizado por Inetum Technologies el 8 de mayo. Un espacio donde se compartieron tendencias, herramientas y mejores prácticas relacionadas con el puesto de trabajo y los modelos que llevan a las organizaciones a mejorar la productividad, la colaboración, la comunicación y, en general, la eficiencia en el entorno laboral. Jordi Dalmau participó en la Mesa redonda: “Innovación y transformación en el Puesto de Trabajo”.



Desde Aragonesa de Servicios Telemáticos, hemos tenido el honor de patrocinar y apoyar la **III Conferencia de Agilidad en la Administración** (@ConfCAEA), reafirmando nuestro firme compromiso con el fomento de la agilidad organizacional. Creemos profundamente en la necesidad de un cambio de mindset en la administración pública, evolucionando hacia formas de trabajo más ágiles y eficientes.

La jornada ha sido una experiencia única, marcada por una mañana llena de conocimiento y aprendizaje. Los asistentes tuvieron la oportunidad de compartir con compañeros, intercambiar opiniones, anécdotas y talento, creando un ambiente de colaboración y enriquecimiento mutuo.

Esta conferencia no solo nos ha permitido reforzar nuestros lazos con la comunidad, sino que también ha servido como un espacio para reflexionar sobre las mejores prácticas y tendencias en agilidad, impulsando así nuestro compromiso de mejorar continuamente nuestros procesos y servicios.



AST estuvo presente en el **II Congreso Aragonés de Tecnologías Emergentes** celebrado el día 17 de diciembre en Walqa. Oscar Torrero, entonces Director de Tecnología y Sistemas participó en la Mesa Debate “Ciberseguridad aplicada a las instituciones y el sector público”.

3.4.4 Noticias

HERALDO ARAGÓN

ARAGÓN DEPORTES REAL ZARAGOZA NACIONAL INTERNACIONAL ECONOMÍA CULTURA HISTO

ULTIMA HORA **Serena Williams, Premio Princesa de Asturias de los Deportes 2025**

La DGA eleva su inversión en telecomunicaciones con un nuevo acuerdo marco de 94 millones de euros

El presupuesto en este sector se incrementa en un 60% con respecto a los 58,6 millones del convenio de 2018.

- El aeropuerto de Teruel estrena su mayor nave logística, donde Airbus ensayará piezas de aviones

PABLO DÍAZ NOTICIA / ACTUALIZADA 25/7/2024 A LAS 13:02



Contreras y Sanz, en la presentación del nuevo acuerdo marco de telecomunicaciones. | DGA

el Periódico

Aragón

Teruel Zaragoza Semana Santa Fiestas del Pilar Comarcas Huesca

CONECTIVIDAD

La DGA lanza el macroconcurso de su red de telecomunicaciones por 94 millones de euros

- La entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos licita los seis lotes que dan cobertura a los edificios de la Administración aragonesa, que integrará por primera vez los centros educativos, con el objetivo de mejorar la conectividad, la velocidad y las garantías
- Las sedes del Gobierno de Aragón reforzarán su ciberseguridad con tres capas de cortafuegos

Aragón hoy

ACCESO PRENSA

AST alcanza la categoría Alta en el Esquema Nacional de Seguridad

La nueva cobertura abarca de manera integral todos los servicios que proporciona la entidad y, especialmente, los relacionados con la seguridad

Actualizado 07/05/2024 09:29 | Hacienda y Administración Pública



Distintivo de certificación de Esquema Nacional de Seguridad.

HERALDO ARAGÓN

ARAGÓN DEPORTES REAL ZARAGOZA NACIONAL INTERNACIONAL ECONOMÍA CULTURA HISTO

ULTIMA HORA **Serena Williams, Premio Princesa de Asturias de los Deportes 2025**

El nuevo centro de ciberseguridad recibe 12 millones y dará servicio a más instituciones

La instalación de Walqa incorporará más servicios y personal, que se triplicará en dos años. La DGA acaba de firmar un convenio con el Incibe.

- Nueva estafa telefónica en Zaragoza: Infojobs no te llama al móvil ofreciendo un empleo

EXCLUSIVO SUSCRIPTORES | M. LÓPEZ NOTICIA / ACTUALIZADA 22/7/2024 A LAS 05:00



Centro de ciberseguridad de Walqa, en Huesca. | HA

En materia de ciberseguridad, Aragón se prepara para su gran salto. Y para lograrlo, el Gobierno de Aragón acaba de firmar un convenio con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (Incibe) por valor de 12,1 millones de euros con el que sus instalaciones en Walqa se van a

Aragón | europa press

ARAGÓN

Aragonesa de Servicios Telemáticos recibe el sello 'Compenso' por reducir la huella de carbono



Aragonesa de Servicios Telemáticos recibe el sello Compenso por reducir la huella de carbono. | GOBIERNO DE ARAGÓN

Europa Press Aragón

Publicado: domingo, 11 febrero 2024 a las 8:30 @eu_aragon

ZARAGOZA, 11 Feb. (EUROPA PRESS) -

TERCERMILENIO

En colaboración con ITA

Arranca en Zaragoza el programa INCIBE Emprende by Sherpa Tribe: una apuesta por el emprendimiento y la ciberseguridad

La capital aragonesa acoge el primer evento del roadtrip Startup & Cyber que recorrerá 10 ciudades españolas hasta 2026.

- Amazon Web Services otorga dos premios a hiberus por su desarrollo puntero en IA Generativa

H. A. NOTICIA / ACTUALIZADA 12/6/2024 A LAS 14:14



Inauguración del programa INCIBE Emprende by Sherpa Tribe, en La Terminal. | Heraldo



'Influencers' digitales de más de 65 años: "Si no tienes Whatsapp no existes, es triste, pero es así"

El proyecto La Compañía del Gobierno aragonés para formar en competencias básicas a los mayores llega a su tercera edición y ha formado ya a 240 personas en dos años.

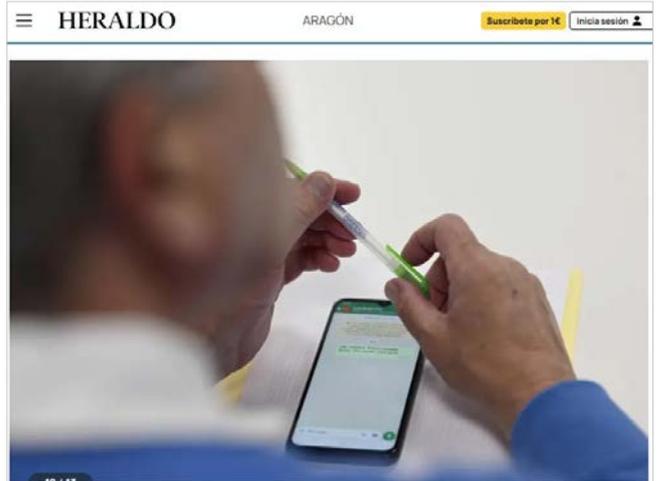
- Amistad entre generaciones: "Estoy recontenta, si no fuera por mi amiga de 18 años apenas podría salir de casa"

3. CAMPO NOTICIA / ACTUALIZADA SIN/2024 A LAS 21:12



Taller intermedio sobre manejo avanzado del Whatsapp celebrado este lunes en el Laboratorio LA.AAB de la DGA en Zaragoza | Marcos Cebrián

Anuncios Google
 Enviar comentarios
 ¿Por qué este anuncio? >



12 / 13

Tecnología para cerrar la brecha digital de los mayores en Aragón

Un total de 240 mayores de 65 años se han formado en el manejo de los móviles durante los dos últimos años de la mano de los talleres que se imparten en el marco de la iniciativa La Compañía, impulsada por Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) en colaboración con el Laboratorio de Aragón Gobierno Abierto. Este lunes se ha impartido en Zaragoza un taller intermedio de la tercera edición de este proyecto que durante este 2024 llegará a otras 120 personas en las tres capitales de provincia. | MARCOS CEBRIÁN

f t d

Aragón | europapress

Aragón prueba la política Cloud del sector público autonómico



Andrés - Cables, conexiones, internet, conexión, fibra
 EUROPA PRESS - Andrés

Europa Press Aragón

Newsletter

Publicado martes, 16 abril 2024 13:58

0/0/0/0/0

ZARAGOZA, 16 Abr. (EUROPA PRESS) -

HERALDO ARAGÓN | ACCESO PRENSA

SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Política cloud para impulsar la sociedad digital

La sociedad digital avanza con paso firme de tal modo que cambia el paisaje de empresas y sectores de forma muy acusada

Actualizado 29/04/2024 19:44 | Hacienda y Administración Pública

Ángel Sanz, director gerente de Aragonesa de Servicios Telemáticos, a la izquierda, en una imagen de archivo.

el Periódico

Aragón

Comisión de Hacienda

Aragón migrará el 75% de sus servicios informáticos a la nube en dos años

La DGA aprobó esta estrategia el pasado 16 de abril, tras la ley de 2023 que regula esta tecnología

Lo más leído Lo último

1. Así fue el plan de la Familia Real en Zaragoza tras la jura de bandera de Felipe VI
2. Jorge Moncada: "Nuestra obsesión es una base permanente en el aeropuerto de Zaragoza"
3. ¿Qué está pasando en las vías del tranvía de la calle César Augusto?
4. El barrio de Zaragoza unido al agua del que también brota el agua
5. Bahnhof, un espacio único en Zaragoza donde podrás disfrutar de la moda y la cultura urbana

El director gerente de AST, Ángel Sanz Sanz, en la comparecencia de este lunes en las Cortes. | CORBIS DE ARAGÓN

Europa Press
 Zaragoza 29 Abr. 2024 13:53 Actualizado 29 Abr. 2024 18:17

HERALDO ARACÓN Suscribirse Inicia sesión

ARACÓN DEPORTES REAL ZARAGOZA NACIONAL INTERNACIONAL ECONOMÍA CULTURA HISTO

ULTIMA HOJA **Serena Williams, Premio Princesa de Asturias de los Deportes 2025**

ARACÓN

La DGA destina 5,1 millones para dotar 300 centros públicos de internet de alta velocidad

El programa, financiado con fondos europeos, mejorará las conexiones de colegios, hospitales y sedes administrativas.

M. L. R. NOTICIA / ACTUALIZADA 15/10/2024 A LAS 05:00 f t s



Fachada del edificio Pignatelli, sede de la DGA, en una imagen de archivo. | José Miguel Marco

El Gobierno de Aragón va a poner en marcha un programa de inversiones para dotar de conexiones de alta velocidad a 300 centros públicos de la Comunidad.

AltoAragón HUESCA e

Huesca Comarcas Aragón SD Huesca Deporte Cultura Actualidad Opinión Espectas

Aragonesa de Servicios Telemáticos aumenta la seguridad en sus instalaciones en Walqa

Esta medida responde al compromiso de AST de garantizar la máxima protección de sus infraestructuras

E. P. NOTICIA / ACTUALIZADA 12/9/2024 A LAS 13:42 f t s



Acceso al Parque Tecnológico situado a pocos kilómetros de la capital

DISCUTIRSE Laura Agrebe

Aragón europapress

ARACÓN

Aragonesa de Servicios Telemáticos recibe el sello 'Compensat' por reducir la huella de carbono




Europa Press Aragón f t s Newsletter

ZARAGOZA, 11 Feb. (EUROPA PRESS) - Publicado domingo, 11 febrero 2024 a las 09:00 @europa_press

DIARIO DEL ALTOARAGÓN 13 - SEPTIEMBRE - 2024 (viernes) 4º página de 4 Septiembre - EGM: 17950

AltoAragón

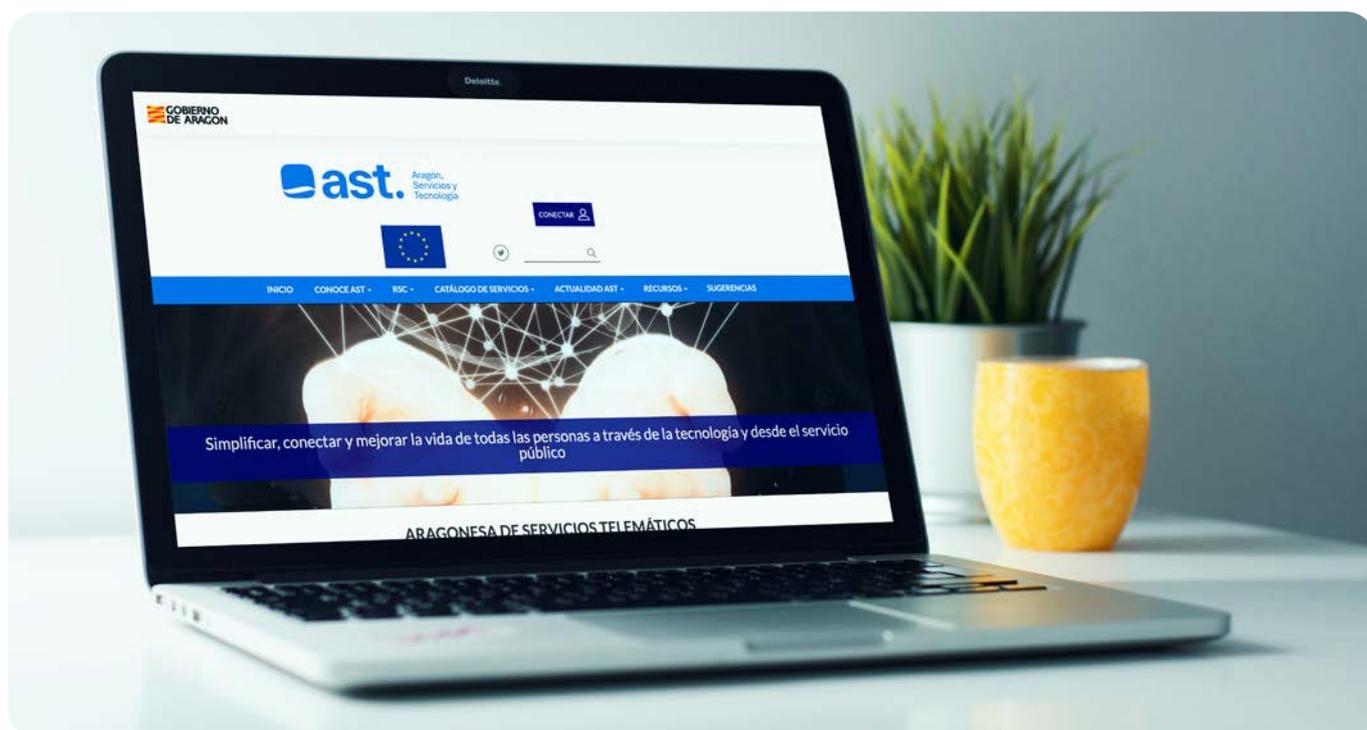
AST refuerza su seguridad en Walqa

El Parque Tecnológico Walqa y Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), entidad pública que ofrece servicios y soluciones tecnológicas a la Administración de Aragón y sus organismos, especialmente en Cloud y Ciberseguridad, anuncia la recuperación de un servicio de seguridad 24 horas en sus instalaciones. La implantación de esta vigilancia no solo beneficiará a AST, sino que también repercutirá positivamente en la seguridad de Walqa, donde la empresa tiene su sede. AST contribuye activamente a la protección del entorno mediante la presencia continua de seguridad. ● D. A.



A lo largo de 2024 se ha seguido trabajando acorde a la estrategia definida en la que el cliente ocupa una posición central en la actividad de la entidad. Siguiendo con esta línea de trabajo, a lo largo del año se han realizado actividades específicas conjuntamente con nuestros clientes con el objetivo de poder conocer con detalle qué es lo que esperan de su medio tecnológico, y cómo 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.



4.1 Clasificación de clientes

Como parte del plan estratégico que la entidad está desarrollando a lo largo de estos últimos ejercicios, se ha trabajado teniendo en cuenta una clasificación de clientes orientada a su origen y no a la tipología de servicios del catálogo que consumen.

Estos son:

- Sector público autonómico
- Operadores y radiodifusores
- Otras administraciones y órganos estatutarios

4.1.1 Sector público autonómico

Es el principal segmento de cliente de AST e incluye tanto los departamentos y organismos públicos como las empresas públicas, fundaciones y consorcios de Aragón. AST mantiene relaciones de confianza con este segmento de cliente, el cual valora el asesoramiento y soporte ofrecidos por AST en el desarrollo de los proyectos. Son susceptibles de contratar todos los servicios que ofrece el catálogo.

En julio de 2024 se produjo una reestructuración del Gobierno de Aragón que trajo cambios significativos en el organigrama y composición del Ejecutivo. Los Departamentos del Gobierno de Aragón quedaron configurados de la siguiente forma:

- Presidencia del Gobierno de Aragón
- Presidencia, Economía y Justicia
- Hacienda, Interior y Administración Pública
- Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial
- Agricultura, Ganadería y Alimentación
- Medio Ambiente y Turismo
- Educación, Cultura y Deporte
- Sanidad
- Bienestar Social y Familia
- Empleo, Ciencia y Universidades

Algunas de las empresas públicas, institutos y fundaciones que han contratado los servicios de AST son Turismo de Aragón, Parque Tecnológico Walqa, Sarga, CARTV, Fundación de Innovación y Transferencia Agroalimentaria de Aragón, Instituto Aragonés de la Mujer, Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, INAEM, etc.

Resulta importante resaltar el nuevo encargo plurianual de Desarrollo de varios proyectos informáticos del Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Periodo 2024-2026.

Así mismo destacan otros encargos a AST para la prestación de servicios, como, por ejemplo:

- Mantenimiento y nuevos desarrollos en las principales aplicaciones informáticas del Instituto Aragonés de Empleo para los años 2024 y 2025
- Mantenimiento del sistema integral de gestión de los procedimientos de evaluación y acreditación de competencias profesionales del departamento de Educación
- Desarrollo de varios proyectos informáticos de la Dirección General de Desarrollo Territorial para el periodo 2024 – 2026
- Servicio de Oficina técnica para la coordinación y gestión de proyectos de atención digital personalizada y oficina técnica complementaria para la coordinación de los proyectos de Atención Primaria, entre otros, hasta un total de 96 nuevos encargos a AST .

A lo largo de 2024 la entidad ha recibido solicitudes, peticiones y encargos que posteriormente han derivado en 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 2023, en este ejercicio se han finalizado otros proyectos de ejercicios anteriores, bien por tratarse de encargos plurianuales que finalizaban en 2024 o por no haberse podido cerrar en 2023 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 2024 se han emitido 153 informes de viabilidad para proyectos o adquisiciones relacionadas con las TIC a solicitud de los departamentos.

4.1.2 Operadores y radiodifusores

En este segmento se incluyen los clientes de AST como operador de servicios de telecomunicaciones, fibra y housing. Los operadores de telecomunicaciones tienen interés en ampliar las zonas o servicios a proveer y tener un servicio estable, sin problemas en la duración del contrato. Por otro lado, es un stakeholder que reclama mayor agilidad en necesidades urgentes, solventando en la medida de lo posible los temas contractuales que en general son una barrera importante.

En 2024 se han firmado contratos con nuevos operadores, además de modificar acuerdos individuales de uso con los operadores existentes, anexos a los contratos por los que se les habilita el uso de centros de telecomunicaciones que son explotados por AST.

4.1.3 Otras administraciones y órganos estatutarios

En este segmento de cliente corresponden personas que trabajan en otras administraciones y quieren o necesitan trabajar con AST, buscan sinergias o necesitan ayuda (El Justicia de Aragón, ISTECA (Generalitat Valenciana), Ayuntamiento de Zaragoza, ...). La principal actividad de AST con este segmento pasa por la valoración positiva de AST, sobre todo a nivel técnico, y la posibilidad de colaborar en objetivos comunes para unir fuerzas.

4.2 Encuentros con clientes



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.

La edición número XIII se celebró en el salón de actos del edificio Fueros de Aragón de la Ciudad de la Justicia el 16 de octubre y contó con una presencia de **alrededor de 70 asistentes**.

Durante la jornada se abordaron los siguientes temas:

- **Ciberseguridad en el Gobierno de Aragón Nuevo.** Oscar Torrero (director de tecnología y sistemas) compartió con los asistentes cómo ha evolucionado en los últimos años AST para hacer frente a las amenazas de ciberseguridad. Se han mostrado los recursos disponibles en la actualidad y su capacidad para identificar las posibles vulnerabilidades en los sistemas de información y la evolución prevista a corto y medio plazo para hacer frente a las incesantes nuevas amenazas que surgen cada día.
- **Acuerdo marco de desarrollo.** Cesar Cano (director de proyectos T.I.) mostró la estructura del nuevo acuerdo marco de desarrollo, los objetivos perseguidos en la licitación, las empresas que se han presentado en cada uno de los lotes y los procedimientos a seguir en la formalización de los contratos derivados. Así mismo, se mostraron algunas recomendaciones de como realizar los encargos para sacar el máximo beneficio al acuerdo marco.
- **Nueva plataforma de correo y colaboración.** Jordi Dalmau (director de desarrollo de negocio), describió que este proyecto es una transformación del puesto de trabajo, llevando a disponer de una plataforma común que facilite el trabajo colaborativo entre todos los

empleados del Gobierno de Aragón, y entre estos y posibles colaboradores externos. Se comentó el estado de la implantación, las acciones a realizar en corto plazo y se mostraron las herramientas que se están utilizando para facilitar la gestión del cambio.

- **Gestión RSC en AST.** Marian Sarasa (responsable de la oficina técnica de calidad) explicó que es la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como se ha ido gestionando la RSC en AST y los logros conseguidos en los últimos años, para terminar mostrando dos de los principales proyectos realizados: La huella de carbono y La Compañía.

4.3 ¿Qué opinan nuestros clientes?

4.3.1 Encuestas a clientes

Desde el año 2013 se viene realizando una encuesta anual de satisfacción, para conocer el grado de satisfacción de los clientes de Aragonesa de Servicios Telemáticos con los servicios prestados. Esta encuesta se dirigía únicamente a clientes del Gobierno de Aragón. En el año 2023 se decidió ampliar, realizando una encuesta también a los clientes del segmento de operadores y radiodifusores.

En ambas encuestas 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, índice NPS, que se calcula como la diferencia entre los promotores y los detractores.

En la encuesta de clientes del Gobierno de Aragón se ha invitado a participar a Directores Generales, Secretarios Generales Técnicos y Jefes de Servicio de los diferentes departamentos y organismos públicos del Gobierno de Aragón. Además, se ha incluido a personal clave, como personal técnico de los departamentos.

De las 443 invitaciones lanzadas, 142 personas han completado la encuesta en su totalidad, lo que significa un índice de participación del 32%, por encima de la participación obtenida el año anterior que fue de un 27%. El índice NPS ha sido de 35,29 %, por debajo del obtenido en el ejercicio anterior.

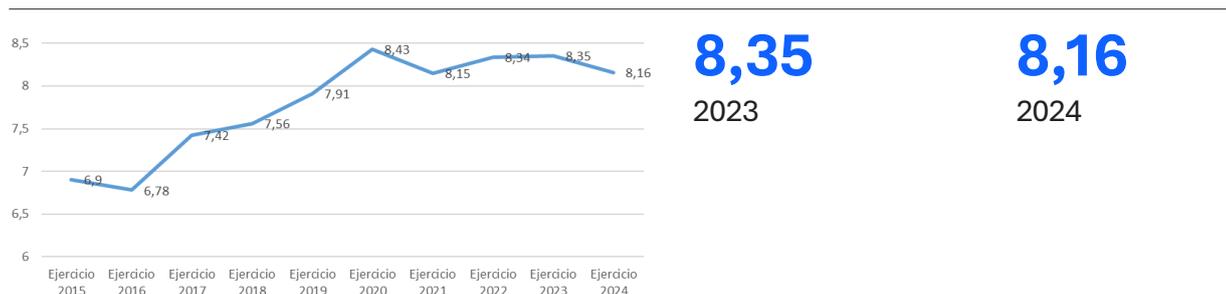
¿Recomendarías los servicios de AST?



48,48%
2023

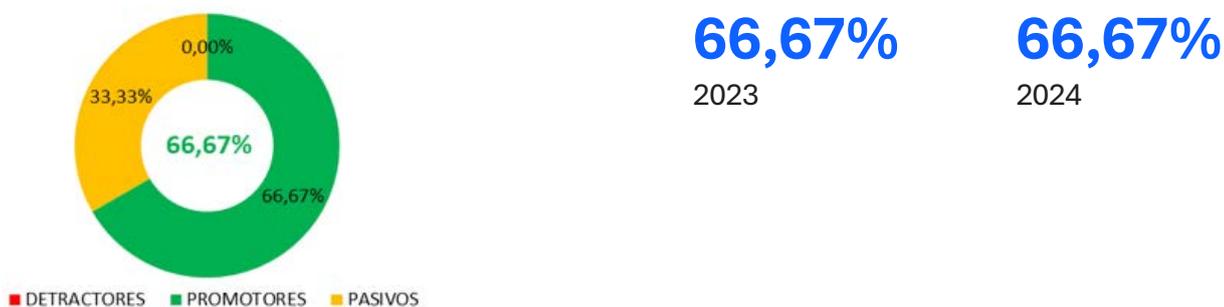
35,29%
2024

La puntuación obtenida en 2024 ha sido un 8,16. En la siguiente gráfica se muestra la evolución anual de la puntuación de la encuesta de clientes internos.

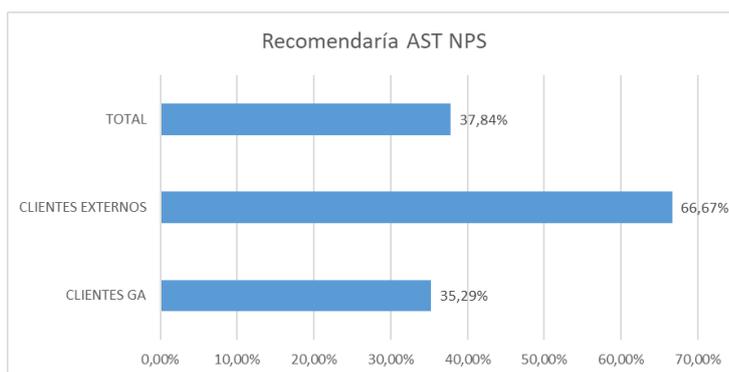
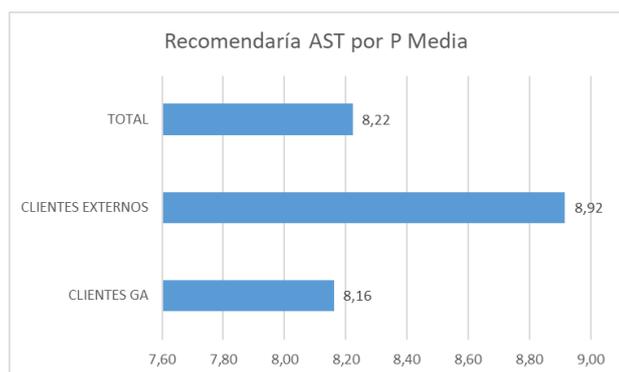


En la encuesta que se ha realizado a los clientes del segmento de operadores y radiodifusores, se ha preguntado a 14 clientes recibiendo 12 respuestas, obteniendo una puntuación media de 8,92 puntos. El índice NPS se ha mantenido en el mismo porcentaje que el año anterior.

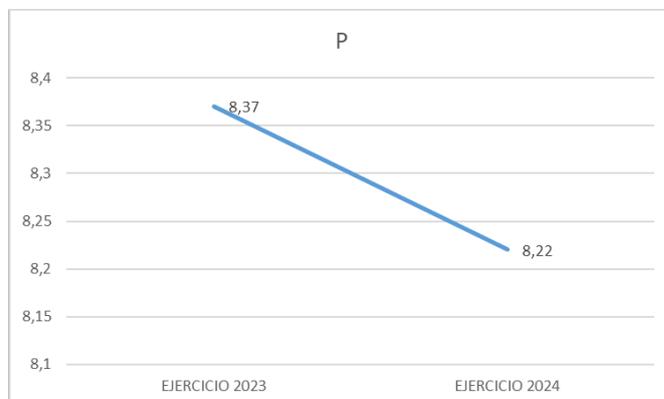
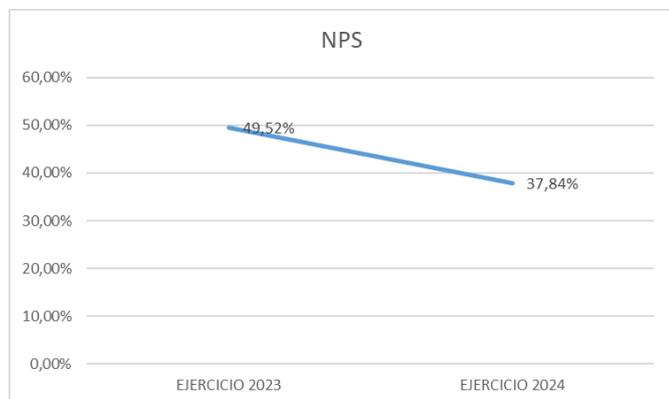
¿Recomendarías los servicios de AST? (clientes externos)



Los resultados globales de ambas encuestas arrojan un índice NPS de 37,84 % y una puntuación de 8,22.



La evolución anual de los resultados globales desde que se vienen realizando las dos encuestas es la siguiente:



4.3.2 Encuestas sobre proyectos

Desde el ejercicio 2023 se viene realizando otra iniciativa para medir la satisfacción de nuestros clientes con los servicios de la entidad. Se trata de la realización de una encuesta sobre los proyectos completados.

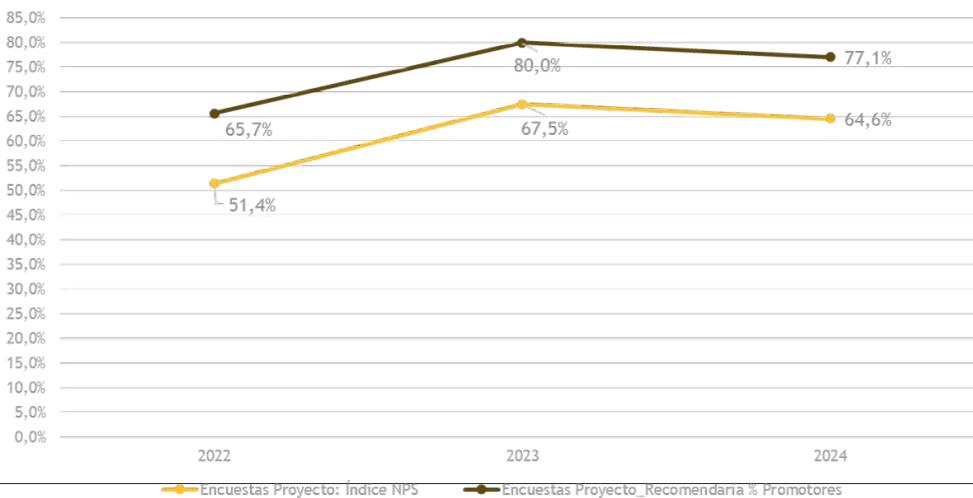
En la encuesta se pregunta sobre diversos aspectos relacionados con la ejecución de los proyectos:

- Calidad del servicio y solución entregada
- Plazos de ejecución y respuesta a la petición
- Satisfacción con el proyecto realizado y satisfacción general
- Seguimiento del proyecto
- Gestión realizada por AST
- Atención y trato recibido por el personal de AST

Esta encuesta también se ha realizado siguiendo la metodología Net Promoter Score.

En 2024 se realizaron dos encuestas sobre satisfacción con los resultados de los proyectos ejecutados. Se enviaron en total 144 invitaciones de las cuales fueron completadas 48, siendo el índice de participación conjunto de un 33,33%. El índice NPS obtenido fue de un 64,66 % y el número de promotores un 77,71 %, por encima del objetivo establecido para 2024 que se fijó en un 72,86%. La puntuación obtenida en 2024 es un 8,59.

La evolución a lo largo de los ejercicios en los que se ha realizado esta encuesta se presenta en el gráfico siguiente.



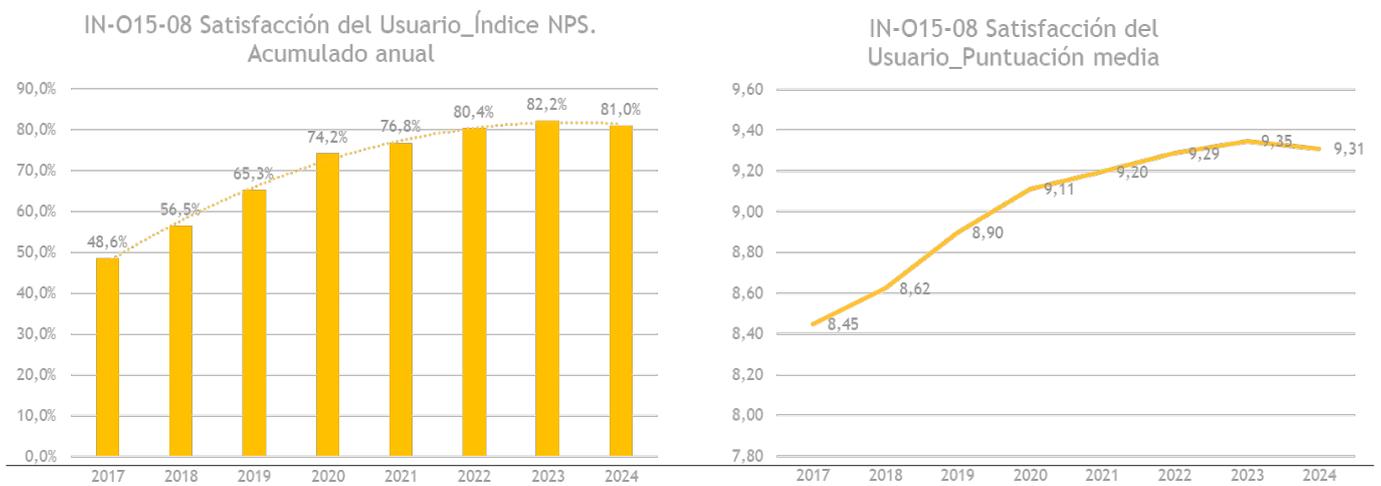
4.3.3 Encuestas sobre el servicio de atención a usuarios

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.

Desde entonces se vienen realizando encuestas a usuarios con la misma metodología empleada en la encuesta de clientes anteriormente mencionada, Net Promoter Score.

Durante el ejercicio 2024 se enviaron 50.412 invitaciones para realizar la encuesta, y se respondieron completamente 11.002, lo que supone un índice de participación del 21,82 %, índice inferior al obtenido en el ejercicio anterior que fue un 22.14%.

Los resultados obtenidos globalmente muestran un elevado grado de satisfacción de los usuarios, siendo ligeramente inferior al 82,2% obtenido el año anterior, situándose en un 81,0 % y rebasando el umbral establecido en un 75%.

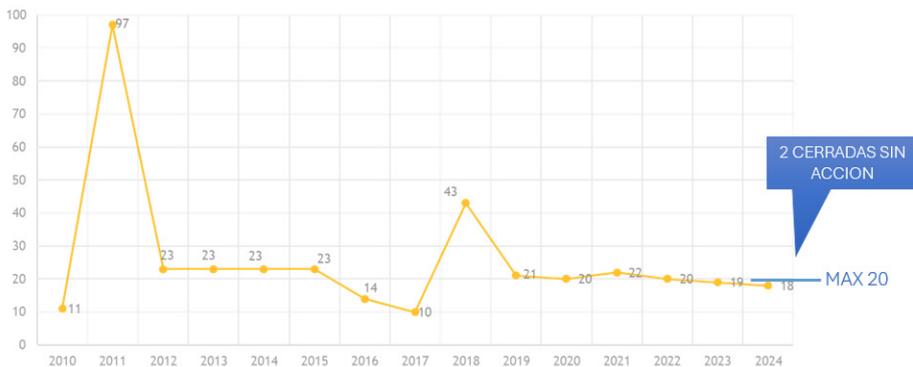


4.3.4 Quejas y sugerencias

El proceso de gestión de quejas y sugerencias de la entidad registró y gestionó un total de 18 quejas en 2024, de las cuales se tramitaron todas, aunque dos de ellas se cerraron sin acción.

En el siguiente gráfico se puede ver la evolución de las quejas a lo largo de los años.

Nº de quejas anual y evolución interanual.





La condición de Entidad de Derecho Público de Aragonesa de Servicios Telemáticos obliga a la misma a mantener los principios generales de la contratación pública establecidos en la Ley de Contratos del Sector Público, 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.

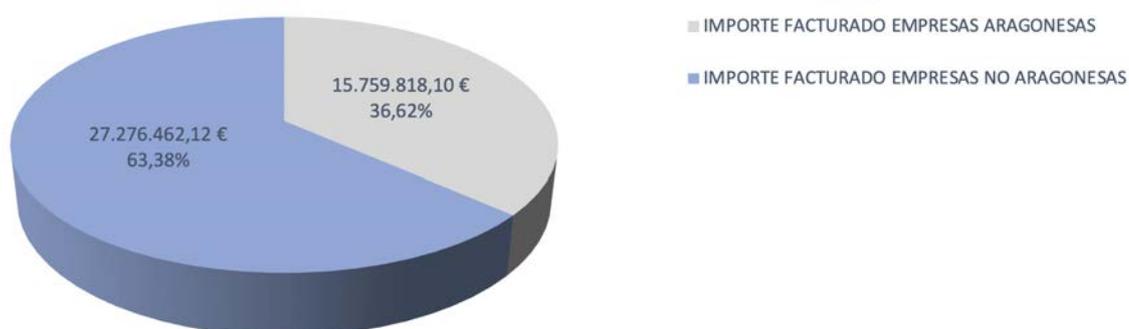
Asimismo, las ofertas presentadas deben regirse por un pliego de condiciones técnicas y económicas, en los que se establecen cuáles serán los criterios de selección y evaluación para la adjudicación del contrato.

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.

La tabla muestra la distribución de la facturación para los segmentos PYME y NO PYME.

Total importe facturado	43.036.280,22 €	
Importe Facturado PYMES	14.379.853,58 €	33,41%
Importe Facturado PYMES Aragonesas	10.734.257,31 €	74,65%
Importe Facturado PYMES no Aragonesas	3.645.596,27 €	25,35%
Importe Facturado NO PYMES	28.656.426,64 €	66,59%
Importe Facturado NO PYMES Aragonesas	5.025.560,79 €	17,54%
Importe Facturado NO PYMES no Aragonesas	23.630.865,85 €	82,46%

El gráfico muestra la distribución de la facturación entre empresas aragonesas y no aragonesas.



5.1 Colaboraciones y encuentros con proveedores

Aragonesa de Servicios Telemáticos está interesada en conocer la realidad de su sector de actividad y quiere estar al tanto de todos los avances tecnológicos que pueda incorporar en su actividad.

Por eso se acerca a los proveedores y organizaciones del sector para compartir experiencias y conocer sus avances en la materia.

Durante este año hemos asistido a los siguientes foros y eventos:

XXIV Noche de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información

Celebrada en Zaragoza el día 12 de abril. La Noche de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información es un evento que reúne anualmente a empresas, entidades públicas y profesionales del sector TIC de Aragón. Es un acto ya consolidado en nuestra comunidad organizado por la Asociación de Ingenieros de Telecomunicación de Aragón.

III Jornadas de Protección de datos, transparencia y ciberseguridad

Organizadas por la Asociación Aragonesa de Delegados de Protección de Datos y celebradas entre los días 16 y 17 de abril en Calatayud.

Val-IA-dolid

Escenario a la vanguardia de GenAI, celebrado el 18 de abril, organizado por Inetum y Microsoft. En este evento se exploraron las tendencias y novedades de la nueva realidad laboral y cómo las nuevas tecnologías están transformando la forma en que trabajamos.

La IA en las Auditorías de Calidad

Mejora en la Experiencia de Cliente, encuentro organizado por la Asociación Española de la Calidad junto con su partner impulsor de la Comunidad de Experiencia de Cliente, Madison, el 26 de abril. En la sesión se exploraron las distintas soluciones que permiten ofrecer una visión integral de la atención al cliente, a través de la monitorización avanzada de conversaciones con enfoques combinados de evaluación de calidad y comprensión de la experiencia de cliente.

Re-Evoluciona el Workplace

Evento organizado por Inetum Technologies el 8 de mayo. Un espacio donde se compartieron tendencias, herramientas y mejores prácticas relacionadas con el puesto de trabajo.

The Wave Tech Expo

Congreso tecnológico celebrado los días 15 y 16 de mayo, en el Palacio de Congresos de Zaragoza.

Identity for Security 2024

Celebrada en el Centro de Tecnologías Avanzadas el 30 de mayo.

Amazon Web Services Summit 2024

Celebrado el 5 de junio, que reunió a más de 10.000 expertos en negocio y tecnología en Madrid.

Startup & Cyber

Evento promocionado por el INCIBE celebrado en Zaragoza entre los días 13 y 14 de junio.

#18ENISE

Encuentro de referencia mundial en el sector de la Ciberseguridad, organizado por INCIBE - Instituto Nacional de Ciberseguridad- celebrado entre los días 21 y 23 de octubre en León.

I Foro Autonómico de Digitalización

(Centro de Innovación Digital de la Administración regional, Comunidad de Madrid) celebrado los días 29 y 30 de octubre.

Jornadas conjuntas del Centro Criptológico Nacional y el Mando Conjunto del Ciberespacio (MCCE)

Celebradas en Madrid entre el 26 y el 28 de noviembre.

II Congreso Aragonés de Tecnologías Emergentes

Celebrado el día 17 de diciembre en Walqa.



6.1 Introducción

A 31 de diciembre de 2024, la entidad contaba con 95 personas trabajadoras, con la siguiente distribución según la relación laboral:

Tipo de relación	Nº trabajadores
Alta Dirección	1
Funcionarios/as adscritos	6
Personal laboral propio	88
Personal indefinido	55
Personal interino	13
Personas con contratos temporales	20
Total personas en AST	95
Total plazas ocupadas de RPT	75
Total puestos bolsa	20
Contratos de formación en alternancia	2
Vacantes no dotadas	4
Vacantes dotadas	18

La plantilla de Aragonesa de Servicios Telemáticos presenta una composición equilibrada en términos de género, con un 55 % de hombres y un 46 % de mujeres. La edad media del conjunto del personal se sitúa en 50,27 años.

En cuanto a la distribución por franjas de edad, el 7 % del personal tiene menos de 35 años, el 81 % se encuentra en el intervalo de 36 a 60 años, y el 12 % supera los 60 años.

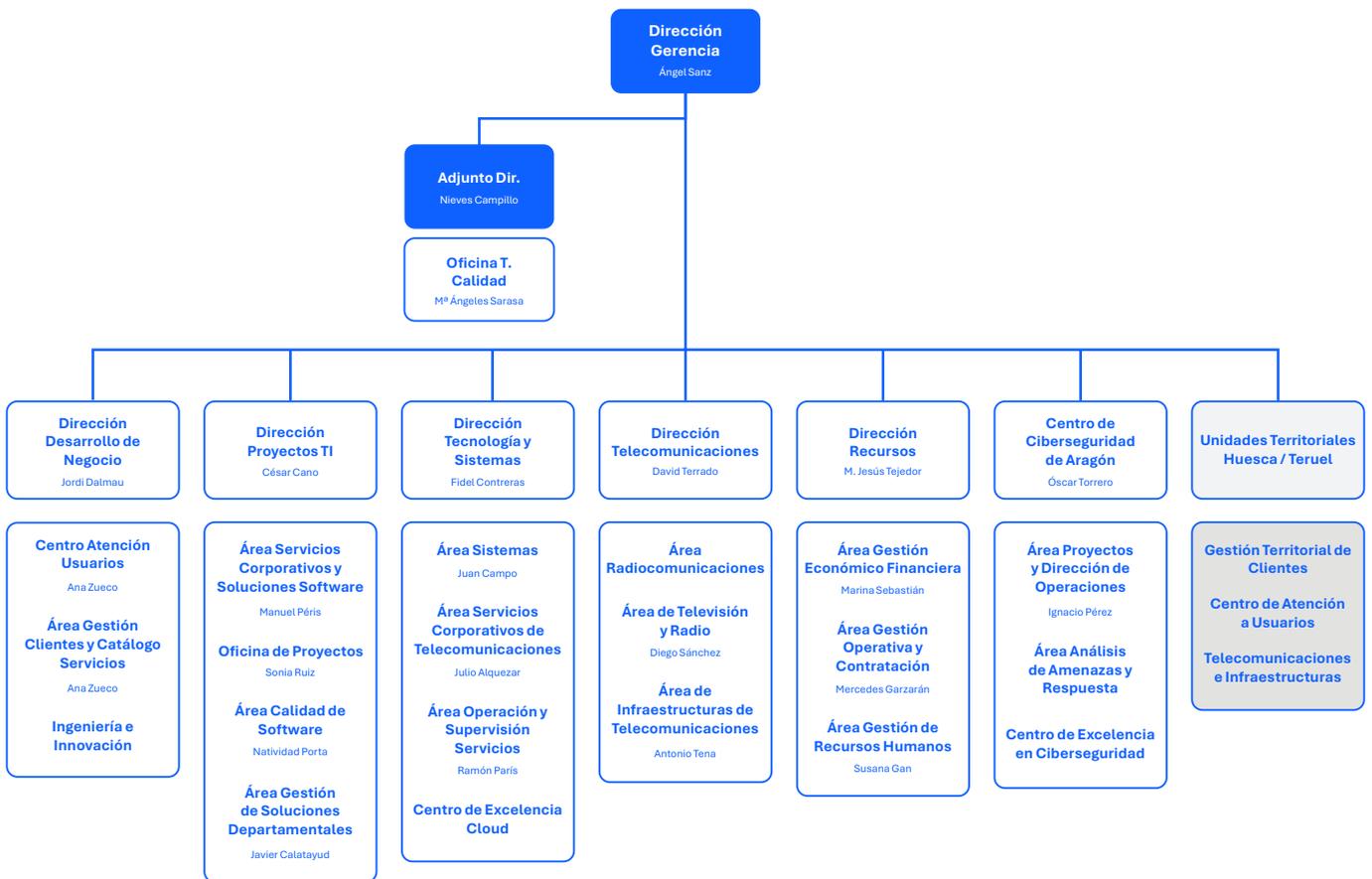
Desde el punto de vista formativo, destaca el elevado nivel de cualificación de la plantilla, ya que un 76 % cuenta con titulación universitaria superior.

Respecto a la clasificación profesional, el 30,40 % del personal pertenece al grupo A1, el 38,24 % al grupo A2, y el 21,57 % al grupo C1, lo que refleja una plantilla predominantemente compuesta por perfiles técnicos y altamente cualificados.

6.2 Talento

6.2.1 Organigrama

La dirección gerencia de la entidad ha aprobado en 2024 un nuevo organigrama que refleja la expansión y el crecimiento que está experimentando el sector TIC en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.



La entidad se organiza en torno a la Dirección Gerencia, la Oficina Técnica de Calidad y seis Direcciones funcionales, cada una de ellas compuesta por diversas áreas especializadas que articulan su estructura operativa y estratégica.

La Dirección de Desarrollo de Negocio se compone de tres áreas clave: el Centro de Atención a Usuarios, el Área de Gestión de Clientes y Catálogo de Servicios, y el Área de Ingeniería e Innovación.

La Dirección de Proyectos TI está constituida por cuatro áreas: el Área de Servicios Corporativos y Soluciones de Software, la Oficina de Proyectos, el Área de Calidad del Software, y el Área de Gestión de Soluciones Departamentales.

La Dirección de Tecnología y Sistemas integra también cuatro áreas: el Área de Sistemas, el Área de Servicios Corporativos de Telecomunicaciones, el Área de Operación y Supervisión de Servicios, y el Centro de Excelencia Cloud.

La Dirección de Telecomunicaciones se estructura en cuatro áreas especializadas: el Área de Radiocomunicaciones, el Área de Televisión y Radio, el Área de Infraestructuras de Telecomunicaciones y el Área Smart Región.

La Dirección de Recursos se compone de tres áreas: el Área de Gestión Económico-Financiera, el Área de Gestión Operativa y Contratación, y el Área de Gestión de Recursos Humanos.

Por último, la Dirección del Centro de Ciberseguridad de Aragón se articula en torno a tres unidades: el Área de Proyectos y Dirección de Operaciones, el Área de Análisis de Amenazas y Respuesta, y el Centro de Excelencia en Ciberseguridad.

Esta estructura responde a una organización funcional orientada a la eficiencia operativa, la especialización técnica y la excelencia en la prestación de servicios.

6.2.2 Selección

Evolución de la plantilla y procesos de selección

El ejercicio 2024 ha supuesto un año de crecimiento estratégico y consolidación organizativa para Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), marcado por una notable expansión de su estructura y capacidades operativas.

En el marco de este crecimiento, la entidad ha incorporado 21 nuevas plazas estructurales, así como la creación de dos centros clave para la transformación digital de la Comunidad Autónoma: el Centro de Ciberseguridad de Aragón y el Centro de Excelencia Cloud, ambos concebidos como pilares para la innovación, la protección digital y la modernización de los servicios públicos.

Como parte del refuerzo de la plantilla estable, AST ha impulsado procesos selectivos para la provisión de puestos con carácter indefinido, entre los que destacan:

- Dos plazas de Gestores/as de Servicio al Cliente (Ref: 05-2024-OEP).
- Dos plazas de Ejecutivos/as de Informática (Ref: 04-2024-OEP).
- Una plaza de Analista Programador/a en el área de Telecomunicaciones (Ref: 06-2024-OEP).

Asimismo, se han desarrollado y resuelto diversos procesos selectivos correspondientes a otros perfiles clave, tales como:

- Director/a del Área de Ciberseguridad.
- Técnico/a de Sistemas para la Oficina de Proyectos.
- Técnico/a de Sistemas Informáticos para el Área de Telecomunicaciones.
- Técnico/a de Administración en el Área de Recursos Humanos.
- Administrativo/a.
- Director/a de Proyectos TI.

Con el objetivo de dar una respuesta ágil y eficaz a los encargos y necesidades urgentes planteadas por los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón, AST ha llevado a cabo procesos de selección orientados a la creación de bolsas de empleo temporal, entre los que se incluyen:

- Una bolsa de empleo de Analista TIC.
- Dos bolsas de empleo para las especialidades de Analista TIC y Técnico/a TIC, con especialización en verticales de la Administración Pública.
- Selección de dos Responsables de Servicios TI.

A lo largo de 2024, la gestión y ejecución de procesos de selección ha constituido un eje estratégico de actuación, con el fin de dotar a la entidad del talento y de los perfiles profesionales necesarios para responder, con solvencia, a los retos tecnológicos y de servicio público que demanda la ciudadanía y la administración autonómica.

6.2.3 Administración personal

Durante el ejercicio 2024, Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) ha continuado fortaleciendo su capital humano como eje estratégico para el cumplimiento de sus objetivos. Los procesos selectivos desarrollados han culminado con la integración de nuevos profesionales en distintas áreas de la organización, así como con la consolidación y reestructuración de la plantilla existente.

A lo largo del año, se han producido un total de 16 nuevas incorporaciones, distribuidas de la siguiente manera:

- 2 incorporaciones en la Dirección de Telecomunicaciones.
- 1 incorporación en la Dirección de Recursos.
- 1 incorporación en la Dirección Gerencia.
- 2 incorporaciones en la Oficina Técnica de Calidad.
- 10 incorporaciones en la Dirección de Proyectos TI.

Fruto de los procesos selectivos derivados de convocatorias de carácter indefinido, se han producido tres transformaciones contractuales a modalidad indefinida, correspondientes a:

- 2 personas en la Dirección de Recursos.
- 1 persona en la Dirección de Telecomunicaciones.

Asimismo, en el marco del desarrollo organizativo, se han formalizado:

- 1 contrato de alta dirección en la Dirección de Proyectos TI.
- 2 contratos de formación en alternancia en la Oficina Técnica de Calidad.
- 1 promoción interna en la Dirección del Centro de Ciberseguridad de Aragón.

Durante este período, también se han producido dos jubilaciones en la Dirección de Telecomunicaciones, que han sido gestionadas conforme a los procedimientos establecidos.

Por otra parte, en el plano estructural, se ha tramitado la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), lo que ha permitido la creación de 21 nuevas plazas vinculadas a la puesta en marcha de dos nuevos ejes estratégicos de la entidad: el Centro de Ciberseguridad de Aragón y el Centro de Excelencia Cloud. Esta ampliación representa un hito clave en el fortalecimiento de las capacidades internas de AST y en su alineación con los objetivos de transformación digital del Gobierno de Aragón.

6.3 Formación

6.3.1 Indicadores

Durante el año 2024 se ha llevado a cabo la ejecución del Plan de Formación de AST, destinado a cubrir las necesidades formativas y a potenciar los conocimientos y habilidades del personal de la entidad de todas las Direcciones y Áreas. Para el Plan de Formación de 2024, como en ediciones anteriores, se ha contado con la oportunidad de acceder a cursos y acciones formativas que organiza y gestiona el Instituto Aragonés de Administración Pública, en adelante IAAP, con carácter gratuito. En las acciones formativas de 2024 se han diferenciado las denominadas acciones “Dentro del Plan de Formación” y las sobrevenidas, que son aquellas que se han ejecutado “Fuera del Plan de Formación” por no estar programadas inicialmente.

Tabla de indicadores				
Áreas	Nº horas	Nº horas planificadas	Nº horas fuera del plan	%
Gerencia	158,50	128,50	30,00	3,50
Proyecto TI	1.301,50	961,00	340,50	28,76
Tecnología y sistemas	517,50	470,50	47,00	11,43
Recursos	647,00	440,00	207,00	14,30
Telecomunicaciones	1.377,00	1.142,00	235,00	30,42
Desarrollo de negocio	524,50	453,50	71,00	11,59
TOTAL	4.526,00	3.595,50	930,50	100

Gráfica de indicadores



Plantilla AST	%
% plantilla que recibe formación	99,04
% plantilla sin formación	0,96

Centro	Nº horas
Zaragoza	4.213,50
Pignatelli	248,00
Expo	3.965,50
Huesca	216,50
Teruel	96,00
TOTAL	4.526,00

Género	Nº horas	%
Hombre	2.598,50	57,41
Mujer	1.927,50	42,59

43,52 h

Nº de horas de formación por empleado

8,89

Índice de satisfacción

8,34

Índice de utilidad

6.3.2 Actividades destacadas

Desayunos innovadores

A lo largo del año 2024, se realizaron varios desayunos innovadores con la participación de distintos expertos.

El 26 de enero, **Ciro Salcines**, Coordinador del Diploma Universitario de Experto en Nanoprevisión de la Universidad de Cantabria, habló sobre la **prevención de riesgos laborales aplicada a la nanotecnología y nanomateriales**, abordando la normativa y los métodos de evaluación.

El 6 de febrero se llevó a cabo un desayuno sobre la propiedad intelectual ligada al software, impartido por **Javier Prenafeta Rodríguez**, abogado especializado en TIC. Se abordaron temas clave como la protección legal de los programas de ordenador, el ciclo de contratación, los elementos fundamentales en los contratos de software, la cesión de derechos, los límites en la entrega de código fuente y las acciones legales disponibles en este ámbito.

También se realizó una sesión sobre **territorios inteligentes**, donde **Llorenç Rubio** explicó el concepto de los territorios inteligentes, el camino a recorrer hacia su implementación, la plataforma unificadora de datos y casos de éxito.

El 20 de mayo se llevó a cabo un desayuno sobre **IA Generativa** y la visión de Microsoft, mostrando cómo **M365 Copilot** está revolucionando la productividad y colaboración en el sector público.

El 24 de octubre, **Roger García**, WWPS Senior Sales Executive en Amazon, presentó a todas las personas asistentes la **cultura de innovación en Amazon**, destacando los pilares estratégicos y ejemplos prácticos de éxito. Estos desayunos innovadores ofrecieron una combinación de visión estratégica y casos prácticos para inspirar la innovación en distintos sectores.

Queremos invitarte a nuestro próximo desayuno innovador:

6 febrero
Hora: 10:00 - 11:00

La propiedad intelectual ligada al software.

1. Protección legal de los programas de ordenador y problemas habituales.
2. Modalidades y ciclo de contratación.
3. Elementos del contrato, en particular objeto, obligaciones de las partes, requerimientos y entregables, modificaciones, penalizaciones, controles, garantía y soporte y condiciones económicas.
4. Aspectos de propiedad intelectual: cesión de derechos y límites, entrega de código fuente.
5. Acciones legales.

Javier Prensafeta Rodríguez
Abogado especialista en IT.

¿Estás interesado/a?
Manda un e-mail a: rhh.ass@aragon.es

¡Te esperamos!
Modalidad online

SMART CITY

DESAYUNO INNOVADOR
Hora: 10:00h - 11:00h

Invitado Experto:
Llorenç Rubio
Regente de Territorios Inteligentes y responsable del Trabajo en colaboración de innovación y Experimentación de datos AST. Experto en Algoritmos, Datos, Smart Cities, Big Data, etc.

Nos hablará de:
La transformación de los territorios en Smart

- Qué es un territorio inteligente
- El camino hacia el territorio inteligente
- La plataforma de territorio inteligente como elemento transversal y unificador de los datos
- Casos de éxito
- Por dónde empezar... interesante, verdad?

Modalidad: Virtual
¿Estás interesado/a? Escribe un mail rhh.ass@aragon.es

Plazo: Hasta el 07.03.2024 a las 15h

DESAYUNO INNOVADOR
FECHA: 24/10/2024
HORA: 10:00-11:30H

Invitado Experto: ROGER GARCÍA ARRIBAS - WWPS
Senior Sales Executive en AWS

Nos hablará de: **“Cultura de innovación en Amazon”**.
En esta sesión, Roger García, certificado en cultura de innovación en Amazon, compartirá en una charla inspiradora, los pilares en los que se apoya la cultura corporativa de Amazon, para beneficiar la innovación constante

Modalidad: Online, a través de Teams
¿Estás interesado/a? Escribe un email a rhh.ass@aragon.es

Plazo de inscripción: hasta el 23/10 a las 14:00h

AI

20 de mayo
Hora: 10:00h - 11:00h

IA GENERATIVA

Invitado Experto:
Nerea Romero Vicente
Responsable de perfilado en colaboración y responsable para la implementación pública de soluciones

Laura Berra Navarro
Responsable de perfilado en colaboración

Nos hablarán de:
- Introducción a la IA Generativa y la visión de Microsoft
- Cómo Microsoft está utilizando la IA Generativa para revolucionar la productividad y colaboración de la función pública con M365 Copilot, incluyendo demo... ¿interesante, verdad?

Modalidad: Virtual
¿Estás interesado/a? Escribe un mail rhh.ass@aragon.es

Plazo: Hasta el 17.05.2024 a las 15h

DESAYUNO INNOVADOR
26 de enero
Hora: 10:00h - 11:00h

Invitado Experto:
Ciro Salcines
Coordinador del Equipo de Investigación del Espacio de Investigación y Desarrollo de Nanotecnología

Nos hablará de:
La prevención de riesgos laborales aplicada a la nanotecnología y los nanomateriales

Normativa aplicable | NanoRCHA de CRUE Sostenibilidad | Nanotecnología (Exposición laboral a nanomateriales) | Métodos de evaluación cualitativos y cuantitativos | Propuestas de control del riesgo... ¿interesante, verdad?

Modalidad: Virtual
¿Estás interesado/a? Escribe un mail rhh.ass@aragon.es

Plazo: Hasta el 25.01.2024 a las 15h

6.4 Cultura

6.4.1 Acción social

El sistema de ayudas de acción social con destino al personal laboral propio tiene como objetivo promocionar el apoyo al personal laboral propio para el acceso a titulaciones académicas, con el objetivo de fomentar su desarrollo profesional y, de esta forma, favorecer la adquisición de nuevos conocimientos y competencias que repercutan positivamente en el desempeño de sus funciones. En segundo lugar, se busca potenciar el aspecto social de las relaciones laborales, a través del refuerzo en el apoyo al personal laboral propio de la Entidad en el sufragio de los gastos ocasionados por sus responsabilidades personales y familiares, aportando mayor flexibilidad en el régimen de concesión de estas ayudas. La acción social en cifras correspondiente al año 2024:

Ayudas	Solicitudes	Importe
Ayudas Guarderías	3	571,43€
Primaria, Secundaria, Grado Medio y Superiores	40	2.645,50€
Estudios Universitarios	13	2.269,84€
Ayudas por Desplazamientos	4	529,10€
Ayudas Discapacidad	3	1.481,48€
Ayudas Formación Empleado Estudios Universitarios	6	1.460,32€
Ayudas Formación Empleado Estudios Idiomas	2	42,33€
TOTAL	71	9.000€

6.4.2 Iniciativas de seguridad y salud

En 2024 se ha trabajado intensamente en materia de Prevención de Riesgos Laborales con el propósito de que AST siga siendo un entorno de trabajo seguro, saludable e integrador.

Durante este año, se ha avanzado en diferentes líneas de actuación, promoviendo una cultura preventiva centrada en el cuidado de las personas y en el bienestar físico, mental y emocional de toda la plantilla.

Se ha reforzado la coordinación de actividades empresariales, poniendo el foco en la concienciación sobre su importancia como herramienta esencial para garantizar la seguridad de todas las personas trabajadoras, especialmente en entornos compartidos o con concurrencia de empresas.

En paralelo, se ha continuado impulsando la información y formación, facilitando el acceso a cursos como el recurso preventivo y conducción segura 4x4, lo que ha contribuido a reforzar el compromiso individual y colectivo con la seguridad, así como a mejorar las competencias técnicas del personal.

En el ámbito de la vigilancia de la salud, se ha continuado trabajando de forma activa, promoviendo la participación en los reconocimientos médicos y evaluaciones de riesgos. A partir de los resultados obtenidos, se han diseñado e impulsado acciones orientadas a fomentar un estilo de vida saludable, como desayunos saludables, retos deportivos, así como la difusión periódica de recomendaciones sobre nutrición, actividad física y salud emocional.

Especial atención ha merecido la prevención de riesgos psicosociales, con la creación e implantación de tres nuevos protocolos clave: el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual o por Razón de Sexo, el Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral y la Violencia Interna, y el Protocolo de Actuación ante Temperaturas Extremas. Todo el personal de AST ha recibido formación específica sobre estos protocolos, garantizando una aplicación homogénea, coherente y efectiva en todos los niveles de la organización.

Asimismo, se han establecido medidas específicas frente a riesgos emergentes o estacionales, como el ya mencionado Protocolo de Temperaturas Extremas, con la distribución de información preventiva y la adecuación de los espacios de trabajo. Se ha asegurado la correcta gestión y disponibilidad de Equipos de Protección Individual (EPIs), garantizando su adecuación, suministro, reposición y formación sobre su uso.

Por último, se han impulsado actuaciones para mejorar la señalización, así como la respuesta ante emergencias, revisando los planes de emergencia y realizando simulacros en colaboración con el personal y los servicios implicados.

Gracias a todas estas actuaciones, la prevención se consolida, en AST, como una herramienta clave para el bienestar colectivo y una muestra del compromiso firme de la organización con el cuidado y la salud de las personas.

6.4.3 Flexibilidad, trabajo a distancia

Se continúa el procedimiento de teletrabajo derivado de la ORDEN HAP/320/2021, de 31 de marzo de 2021. La totalidad de la plantilla de AST tiene la opción de teletrabajar y casi la totalidad se acoge habitualmente a esta modalidad de prestación de servicios dos días a la semana, habiendo mejorado los turnos de teletrabajo para fomentar la conciliación de la vida profesional y personal.

Además, el personal laboral de Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) se rige por lo establecido en el VIII Convenio Colectivo del personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Este marco normativo define unas condiciones laborales que favorecen la conciliación, el desarrollo profesional y el bienestar del equipo humano. A continuación, se sintetizan las principales condiciones laborales vigentes durante el ejercicio 2024:

- Jornada laboral: 37,5 horas semanales.
- Horario: Entrada y salida flexible entre las 7:30 y las 18:30 horas, con un tramo de presencia obligatoria de 9:00 a 14:00 horas.
- Vacaciones: 22 días hábiles por año.
- Permisos por asuntos particulares: 8 días hábiles anuales, de los cuales 2 pueden disfrutarse en medias jornadas.
- Festivos retribuidos adicionales: 24 y 31 de diciembre.
- Bolsa de conciliación: Disponibilidad del 5 % de la jornada anual para la atención a responsabilidades personales o familiares.
- Formación: Acceso a un Plan de Formación Anual propio de AST, complementado con la oferta formativa del Instituto Aragonés de Administración Pública (IAAP).
- Flexibilidad horaria adicional: Hasta una hora diaria sobre el horario fijo.

- Teletrabajo: Posibilidad de teletrabajar hasta 2 días por semana, en función de la naturaleza del puesto y previa autorización.
- Reducción de jornada:
 - Reducción de una hora diaria, sin merma retributiva, en casos de cuidado de hijos menores de 3 años, cuidado de dos o más menores de 12 años, personas con discapacidad a cargo, o familias monoparentales.
 - Reducción de hasta dos horas diarias, con disminución de 1/3 de retribuciones para el cuidado de hijos menores de 6 años o familiares dependientes hasta segundo grado.
- Principales permisos retribuidos:
 - Matrimonio o pareja de hecho: 20 días laborables.
 - Hospitalización de familiar: entre 3 y 5 días laborables, en función del grado de parentesco y la situación.
 - Traslado de domicilio habitual: 3 días laborables.
 - Incapacidad temporal: Cobertura del 100 % de las retribuciones reales desde el primer día de la baja.
- Acción social: AST ofrece diversas ayudas y beneficios sociales para su personal, entre los que destacan:
 - Ayudas para estudios propios.
 - Ayudas para estudios y desplazamiento de hijos/as.
 - Apoyo para servicios de guardería e idiomas.
 - Otros beneficios derivados de convenios y acuerdos con entidades privadas, dirigidos al personal empleado público.

Este conjunto de condiciones configura un entorno laboral orientado al equilibrio entre vida personal y profesional, con un claro compromiso con el desarrollo del talento, la igualdad y el bienestar de la plantilla.

6.4.4 Diversidad

La igualdad de oportunidades es un enfoque a través del cual se persigue que la sociedad esté organizada de una forma justa. En AST se tiene en cuenta esta perspectiva en cada proceso. La entidad está adherida al Plan de Igualdad del personal público del Gobierno de Aragón.

6.5 ¿Qué opina nuestro equipo?



En 2023 se realizó la encuesta de clima laboral entre los trabajadores y trabajadoras de la entidad, arrojando datos de especial relevancia, como que en AST se cuenta con un nivel de satisfacción del 81,9 %, con una participación del 76,4 %.

81,9%

Nivel de satisfacción

76,4%

Nivel de participación

Comunicación interna

El área de Recursos Humanos de AST fomenta la comunicación interna en la entidad sectorizando canales por las principales temáticas de comunicación. Para ello, pone a disposición de los trabajadores y trabajadoras una cuenta de correo de recursos humanos, otra de prevención de riesgos, otra de selección y, una cuarta, de formación.

7 Nuestro compromiso
con la sociedad y el
medioambiente



7.1 ODS

En 2015, la ONU aprobó la **Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible**, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás.

La Agenda cuenta con **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Aragonesa de Servicios Telemáticos está firmemente comprometida con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización. El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los diez principios del Pacto Mundial en el sector empresarial, ya que ambos marcos son transversales en el fin que persiguen: construir sociedades y mercados más sostenibles.

Nuestro compromiso se extiende a todos los grupos de interés y a lo largo de nuestra cadena de valor: empleados, clientes, socios comerciales y proveedores con los que trabajamos.

Los ODS vinculados a nuestra estrategia empresarial, como empresa de servicios en relación a nuestro contexto, son los objetivos que hemos denominado de prioridad alta, pero no nos olvidamos del resto de objetivos.

ODS8. Trabajo decente y crecimiento económico. Por el compromiso con nuestros trabajadores, los trabajadores nuestras empresas colaboradoras y el futuro mercado de trabajo, nos preocupamos por un entorno de trabajo saludable, por un sistema de recompensas justo, por la estabilización del empleo y por la formación de los empleados, apoyando a los futuros trabajadores ofreciendo la posibilidad de realizar prácticas en nuestra entidad.

ODS9. Industria, Innovación e Infraestructuras. Mantenemos y renovamos nuestras infraestructuras para garantizar su sostenibilidad, preocupados por la eficiencia energética y el medio ambiente. Nos ocupamos por estar al día en las evoluciones tecnológicas de nuestro ámbito y atentos a la innovación. Reciclamos y reutilizamos el equipamiento, buscando su máximo aprovechamiento para nosotros o para otras entidades.

ODS 12. Producción y consumo responsables. Clasificamos nuestros residuos y los reciclamos adecuadamente. Extendemos la cultura hacia el hogar, involucrando a los trabajadores en campañas y acciones concretas, a través de alianzas con otras organizaciones.

ODS 13. Acción por el clima. Vigilamos el consumo de energía necesario para nuestra actividad. Optimizamos el uso de recursos. Concienciamos a los trabajadores para que estos compromisos continúen más allá de la actividad laboral.

ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas. Trabajamos en la transparencia de nuestra entidad, no sólo en los compromisos legales que nos obligan. Trabajamos por la igualdad y nos preocupa el clima laboral.

ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos. Fomentamos en trabajo en equipo internamente y con nuestros clientes y proveedores. Somos parte activa en nuestras asociaciones formales e informales.

Prioridad alta

ODS 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

ODS 9

Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

ODS 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

ODS 13

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (tomando nota de los acuerdos celebrados en el foro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático).

ODS 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

ODS 17

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Prioridad media

ODS 3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

ODS 4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

ODS 5

Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.

ODS 7

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

ODS 10

Reducir la desigualdad en y entre los países.

Prioridad baja

ODS 2

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

7.2 Nuestro compromiso con el medioambiente

En todos los procesos de renovación tecnológica 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.

En 2024 se han retirado 49,80 Tm, de material. El peso acumulado de residuos electrónicos retirados a lo largo de los años de esta actividad es de más de 580,12 Tm.

Dentro de la línea de compromiso social y medioambiental de la entidad, hemos venido dando continuidad a las campañas de recogida de textil en colaboración con aRopa2 y A todo Trapo. Durante el 2024, hemos realizado 2 campañas de recogida con un peso de 99,5 kg de textil recuperados, lo que supone un ahorro en emisiones de CO2 de 759 kg.

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 55.000 tapones evitando una emisión de 157 kg de CO2.

Desde 2018 recogemos pilas y baterías, concienciando al personal de la entidad sobre la importancia del adecuado tratamiento de este tipo de residuos y el impacto que tiene para el medio ambiente si no se realiza correctamente. En 2024 se han retirado 175 kg de pilas y baterías.

Mantenemos los compromisos adquiridos en 2019 de la recogida de elementos de escritura con la adhesión al programa Terracycle, y la recogida y reciclaje de tóner de impresoras para todo el Gobierno de Aragón, a través de la iniciativa Traga tóner. Con estas iniciativas hemos recogido en este año 1 kg en elementos de escritura, con un acumulado de 11 kg desde el comienzo de la iniciativa, y 2.526 kg de tóner, respectivamente.

Este año coincidiendo con la celebración de la Semana Europea de la Prevención de Residuos hemos revalidado la colaboración con la empresa RAAEE - Reciclaje Aragonés De Aparatos Eléctricos Y Electrónicos. RAAEE está dedicada al reciclado de aparatos eléctricos y electrónicos de gama marrón (aparatos electrónicos relacionados con la imagen y el sonido) y recibe material de toda España para su tratamiento.

En 2024 la entidad ha continuado con la tarea de revisión y preparación para la reutilización, en su caso, de los equipos que se han venido retirando en los últimos pasos de la renovación tecnológica.

La Semana Europea de la Prevención de Residuos (EWWR)

La Semana Europea de la Prevención de Residuos 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. Uno de los objetivos de esta iniciativa es promover e implantar durante una semana acciones de sensibilización sobre recursos sostenibles y gestión de residuos, con un lema diferente cada año.

AST ha participado en 2024 por séptimo año consecutivo. Este año el lema ha sido “No te dejes envolver”. Nuestro objetivo ha sido inspirar con acciones relacionadas con el reciclaje.

Comenzamos las actividades de la semana con la campaña de aRop2, para la recogida de ropa en desuso para darle una segunda vida. Como novedad este año pusimos en marcha un #greenpoint a través de una campaña de recolección para reciclaje de RAEEs, iniciativa de recolección de aparatos eléctricos y electrónicos en desuso en un esfuerzo por promover la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente. Y además, visitamos la empresa RAAEE de López Soriano.

En esta campaña colaboran activamente la Oficina Técnica y el grupo de Embajadores, un grupo de voluntarios que apoyan las acciones de comunicación en AST.

Un año más hicimos posible que las actividades se llevaran a cabo. El esfuerzo que depositamos para organizar cada año las actividades en torno a la EWWR nos aporta a todos, así contribuimos a un mundo más sostenible.

Todas nuestras actividades fueron dadas de alta en <https://ewwr.eu>



Este año preparamos también una campaña de difusión en redes sociales en torno a la temática de la semana: <https://www.youtube.com/watch?v=XpKWeXVSWal&t=5s>

Huella de Carbono

AST viene realizando desde el año 2019 el registro de su huella de carbono en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono de la Oficina del Cambio Climático. En ese año realizó la inscripción de las huellas de los años 2018 y 2019, dentro de los alcances 1 y 2.

Este compromiso obliga a obtener el cálculo de emisiones de gases de efectos invernadero (GEI), conocer el origen y las magnitudes de nuestras emisiones y dar continuidad a los compromisos adquiridos de reducir los costes energéticos y las emisiones de GEI, contribuyendo de esta manera a la lucha contra el cambio climático. Este es un compromiso que la entidad quiere mantener.

En 2024 se completó el registro de la huella del año 2023.

Además, hemos compensado parte de nuestra huella de carbono de 2022 a través del proyecto de absorción de CO₂, situado en Ejulve (Teruel) que persigue revitalizar una zona deforestada con la plantación de *Pinus sylvestris*, y logrando activar la parte del “Compenso” gracias al a este proyecto de absorción. Esto hace que nuestra entidad haya logrado completar para 2022 el sello al completo: Calculo - Reduzco - Compenso.

Hay que tener en cuenta que la solicitud de compensación de la huella de carbono para un determinado ejercicio sólo puede tramitarse una vez que se ha completado la inscripción en el registro de la huella de carbono, por lo que la obtención de la parte Compenso para incorporarla al sello, lleva cierto decalaje.

Nuestra organización dispone en el momento de edición de esta memoria, del sello “Calculo, Reduzco y Compenso”, también para el año 2023, por el registro de la huella de carbono de 2023, tramitado en 2024, y aprobado y registrado oficialmente en febrero de 2025; y la inscripción de la compensación de la huella de carbono correspondiente al año 2023, tramitada en febrero de 2025 y resuelta favorablemente en marzo de 2025.



El proyecto de compensación de la huella de carbono Bosque AST

Enmarcado en nuestro compromiso con el medio ambiente establecido nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa, Aragonesa de Servicios Telemáticos viene trabajando desde el año 2017 en una estrategia organizativa para luchar contra el cambio climático, alineada con el esquema establecido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Este compromiso reconocido por el MITECO al otorgar a la entidad el sello CALCULO desde el año 2017, se inició con la estimación de la huella de carbono como instrumento que identifica oportunidades de mitigación para lograr sus metas de reducción. Gracias a este primer paso, AST consiguió en 2020 hacerse con el sello REDUZCO demostrando una tendencia descendente de sus emisiones, como resultado de las políticas de ahorro energético y sensibilización en el uso de los recursos.

Correspondía ir más allá, por ello la entidad se embarcó en 2022 en una iniciativa forestal denominada “Bosque Aragonesa de Servicios telemáticos” ubicado en el término municipal de Ejulve, en la provincia de Teruel ligado a la compensación de la huella de carbono. Este proyecto de compensación nos va a permitir compensar 200 toneladas de CO₂ durante los próximos 50 años, lo que nos permite incorporar el sello COMPENSO a nuestro registro de la huella de carbono.

Esta iniciativa colabora en la recuperación de ecosistemas degradados como consecuencia de la ocurrencia de incendios forestales, y así aumentar los sumideros de carbono indispensables para lograr los objetivos de descarbonización. También contribuye a mejorar las condiciones sociales de las comunidades cercanas creando empleo en zonas rurales e impulsar actividades forestales sostenibles.

Para AST, además, es una oportunidad de generar valor y aportar beneficios a la sociedad y al territorio.



7.3 Nuestro compromiso con la sociedad

7.3.1 Alianzas

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.

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. La entidad está presente en todos grupos de trabajo definidos con una fuerte implicación.

En noviembre de 2024 Aragonesa de Servicios Telemáticos se incorpora como asociado a AUTELSI. Hasta ese momento la entidad había participado, de la mano del Gobierno de Aragón, en alguno de los grupos de trabajo de la asociación.

AUTELSI tiene como objeto el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, promoviendo en la sociedad en general y entre los usuarios en particular, el estudio, la investigación y la difusión objetiva de conocimientos, en aquellos temas relacionados, directa o indirectamente, con los Servicios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Desde 2023 Aragonesa de Servicios Telemáticos es socio de la Asociación Española de la Calidad (AEC). La Oficina Técnica de Calidad de la entidad está integrada en la Comunidad de las Tecnologías de la Información.

La AEC es una entidad privada sin ánimo de lucro, fundada en 1961, cuyo propósito es impulsar la Calidad como motor de la competitividad y la sostenibilidad de profesionales y empresas.



Relaciones con otros organismos y entidades

Se mantiene la presencia 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.

La entidad forma parte de las comisiones de Accesibilidad y Publicación de información, y Tasas y Precios Públicos a través del Área de Servicios Corporativos y Soluciones Software, y su responsable, Manuel Pérís.

La Entidad forma parte también de diversas Subcomisiones de la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica (CIDAE):

- Subcomisión de Administración Electrónica con la representación de Manuel Peris.
- Subcomisión de Seguridad con la representación de Ignacio Pérez.
- Subcomisión de portales y contenidos con la representación de Marcos Romera.

La entidad, a través del Centro de Ciberseguridad de Aragón (AST.CIBER), participa en diversos foros y organizaciones de seguridad.

AST participa con un vocal dentro del comité técnico de normalización de Ciberseguridad y Protección de Datos Personales (CTN 320) de la Asociación Española de Normalización (UNE).

Dicho comité se encarga, entre otros de la elaboración de las siguientes normas:

- UNE ISO/IEC 27001 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- UNE-EN ISO/IEC 30111 Procesos de manejo de vulnerabilidades.
- UNE 71504 Metodología de análisis y gestión de riesgos para los sistemas de información.

La pertenencia a este comité implica la pertenencia a su vez en sendos comités de Comité Europeo de Normalización y Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CEN and CENELEC), así como de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC).

AST.CIBER pertenece al grupo de ProtAAPP, donde tiene una participación activa, relacionándose con otros actores de seguridad dentro de diversas administraciones públicas que van del ámbito estatal al local, a lo largo de todo el país.

AST colabora en diversos ámbitos con el Centro Criptológico Nacional tanto directamente, como dentro del Grupo de Trabajo de Seguridad.

A nivel local, AST en el Clúster Aragonés de Seguridad de Información de iDia, compartiendo ideas y experiencias con representantes de la ciberseguridad de alguna de las principales empresas aragonesas.

Por último, AST mantiene una estrecha relación con la Universidad de Zaragoza, participando en actividades docentes a través del programa EXPERTIA. También desde un aspecto práctico colaboramos con los responsables de ciberseguridad de la universidad.

AST colabora también de forma ocasional con ISACA (Information Systems Audit and Control Association), el ISMS Forum (Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información) y el CCI (Centro de Ciberseguridad Industrial).

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa AST colabora con diversas entidades en el desarrollo de las diferentes acciones del Plan anual del RSC, como, por ejemplo, aRopa2, el Patronato de Nuestra Señora de los Dolores de Zaragoza, la Fundación SEUR, Terracycle, la iniciativa 11F o la Plataforma del Tercer Sector.

7.3.2 Principios e iniciativas

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 inspiradora de la gestión, es una inversión que 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 la actividad de una organización genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Los pilares en los que se basa 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

Formamos parte del grupo de empresas adheridas al Plan de Responsabilidad Social en Aragón (RSA) desde el mes de septiembre de 2017, y mantenemos el Sello de Responsabilidad Social de Aragón (RSA) del Gobierno de Aragón en la categoría de Entidad no lucrativa, a través del programa Aragón Empresa del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), que obtuvimos en diciembre de 2017.

En 2019 obtuvimos en sello RSA+ que impulsa estos cuatro aspectos:

- La conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- El voluntariado y acción social, promoviendo la colaboración entre empresas y entidades de carácter no lucrativo.
- La implicación de las organizaciones en la promoción de la cultura en Aragón, impulsando su relación con el entorno.

En 2024 hemos renovado esa calificación.



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

En AST trabajamos en reforzar nuestro compromiso ético, social y medioambiental, que día a día es una prioridad para la entidad y lo estamos consiguiendo manteniendo compromisos que hemos venido adquiriendo a lo largo de los años y buscando nuevas vías de implicación.

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

Durante el ejercicio 2024 se ha mantenido la colaboración con la Universidad de Zaragoza.

Otra actividad que venimos manteniendo en el tiempo es la tutorización de alumnos en prácticas. En 2024 continuamos la colaboración con el CPIFP Los Enlaces de Zaragoza para la realización de prácticas de un alumno de formación profesional y con el programa de Formación Dual en colaboración con el IES Santiago Hernández, realizando contratos de formación en alternancia para dos alumnos.

Por otra parte, hemos seguido manteniendo nuestra participación en jornadas y charlas divulgativas. Por cuarto año consecutivo hemos colaborado 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.



Este año compartimos la experiencia con 4 centros educativos. Realizamos un total de 6 charlas, contando con 7 voluntarios de la entidad y llegando a 264 niños y niñas de todo Aragón, desde infantil hasta ESO. Los centros involucrados en esta edición han sido el CEIP San Vicente en el IES Azucarera y el Compañía de María y Hilarión Gimeno CPI María Domínguez de Gallur.

<https://ast.aragon.es/actualidad/edicion-11f-2024>

También en 2024 hemos colaborado con la iniciativa del Día de Internet.

Este evento, que cuenta con la participación de gobiernos, empresas y usuarios, busca sensibilizar sobre los riesgos del mundo digital y promover buenas prácticas para una navegación segura. Este año hemos aportado datos relevantes del Día de Internet, consejos prácticos o la importancia de la educación digital: <https://ast.aragon.es/actualidad/celebrando-el-dia-de-internet>



7.3.3 La Compañía

“La Compañía” surge como una iniciativa ciudadana con el objetivo de impartir enseñanzas digitales, básicas para todas aquellas personas pertenecientes a la “generación silver”, enfocándose en conceptos útiles para el día a día que les permitan adquirir conocimientos básicos, como a navegar por internet de forma segura, cómoda y con confianza en ellos mismos, permitiéndoles adquirir competencias para continuar con su aprendizaje de forma autónoma e independiente.

Entre los beneficios generados en este proyecto, se encuentra la reducción de soledad no deseada en las personas mayores, ya que este problema se acrecienta en individuos con dificultades a la hora de desenvolverse en internet utilizando dispositivos móviles. En nuestra Comunidad hay más de 280.000 aragoneses y aragonesas mayores de 65 años y 78.000 de ellos viven solos

El propósito del proyecto es la independencia digital de la “generación silver”, es decir, formar personas mayores capaces de afrontar los desafíos tecnológicos, dándoles herramientas y formación para mejorar sus competencias digitales y moverse con soltura dentro de los entornos digitales. El proyecto pretende conseguir este objetivo a través de las siguientes vías:

- Fomentando la participación ciudadana.
- Creando un espacio seguro, compartiendo aprendizajes, experiencias y opiniones sobre un envejecimiento activo y conectado.
- Apostando por voluntariado digital como sistema colaborativo, ayudando mediante nuevas competencias digitales a fomentar la independencia digital.
- Compartiendo formación e información, adaptando los usos de la tecnología a las necesidades y habilidades de nuestros mayores, de forma sencilla y cercana.

Una parte esencial de La Compañía es nuestro equipo de mediación. Los mediadores son personas voluntarias de más de 65 años que tienen un papel protagonista al ser ejemplo de ciudadanía activa y colaborativa. El equipo de mediadores ha recibido formación amplia en diversas materias y apoyan las diferentes actividades del proyecto.

La iniciativa cuenta con la participación del LAAAB (Laboratorio de Aragón Gobierno Abierto).

Resultados del año

Durante 2024 se ha mantenido el equipo de mediadores formado por 30 voluntarios que se incorporaron al proyecto durante los años 2022 y 2023.

Este año se han impartido un total de 20 sesiones que suman 47 horas de formación:

- 5 talleres “Entre pantallas”, talleres de iniciación denominados en los que se trabajan unas competencias digitales “básicas”, aprendiendo a usar los dispositivos móviles para situaciones cotidianas de forma segura.
- 14 talleres intermedios, diseñados para dar respuesta a la necesidad planteada por los participantes en los talleres de iniciación de profundizar en ciertas áreas. Las temáticas planteadas en 2024 han sido: Manejo avanzado de WhatsApp, Correo electrónico en tu móvil, Aplicaciones avanzadas para el día a día y Nube.
- 1 taller de refuerzo para los mediadores

Ha habido un total de 206 asistentes a la formación y 14 mediadores que han participado como voluntarios en los diferentes talleres junto con 9 voluntarios de AST.

Nada mejor para conocer el impacto de la iniciativa que la opinión de quienes la han disfrutado a través de este vídeo:

<https://youtu.be/4dY2xyF3ui4>



Anexo I. Principales indicadores de desempeño

1 Centro de Atención a Usuarios

Centro de Atención a Usuarios		
	2023	2024
Usuarios atendidos	59.620	61.664
Salud	28.146	27.931
Administración General	10.169	10.258
Justicia	1.793	1.727
Educación	19.512	21.748
Peticiones recibidas	289.919	292.711
Vía llamada telefónica	151.461	142.249
Vía correo electrónico	106.047	112.526
Vía Web	32.116	37.458
Vía buzón de voz	295	478
Tipo de actuación requerida	289.919	292.711
Puesto de usuario	173.126	174.266
Sistemas informáticos	58.918	59.000
Telecomunicaciones	18.177	18.276
Servicios y aplicaciones	17.857	14.077
Ciberseguridad	1.724	5.857
Otros	20.117	21.235
Detalle resolución puesto de usuario	173.126	174.266
1ª llamada	107.187	97.600
In situ	24.248	26.372
2ª línea / remoto	41.691	50.294
Ubicaciones atendidas	2.014	2.014
Centros sanitarios	1.052	1.052
Centros educativos	689	689
Órganos judiciales	153	153
Edificios administrativos	120	120

Equipamiento de puesto de usuario atendido*		
	2023	2024
Administración General	8.425	8.537
Justicia	2.250	2.362
Salud	12.566	12.790
Educación	56.219	56.219

*PC / Portail / Miniportatil / Tablet / Minitablet

Distribución de los puestos de usuario por entorno y provincia						
	2023			2024		
	Admon. Justicia	Admon. Gral	Salud	Admon. Justicia	Admon. Gral	Salud
Zaragoza capital	68,00%	64,85%	58,53%	67,64%	65,20%	59,00%
Zaragoza provincia	8,44%	5,29%	10,42%	8,54%	5,19%	10,22%
Huesca capital	9,91%	12,27%	7,78%	9,91%	12,27%	7,78%
Huesca provincia	5,69%	4,19%	10,67%	5,79%	4,00%	10,57%
Teruel capital	6,14%	10,12%	5,63%	6,29%	10,12%	5,63%
Teruel provincia	1,82%	3,28%	6,97%	1,83%	3,22%	6,80%

2 Servicios y aplicaciones

Servicios y aplicaciones		
	2023	2024
Tickets atendidos	8.774	6.295
Aplicaciones atendidas	839	875
Actuaciones de desarrollo y mantenimiento	315	263
Número de aplicaciones sobre las que se ha actuado	300	243
Horas en trabajos de mantenimiento	208.117	260.891
Actuaciones de despliegue	18.560	17.281
Despliegues realizados mediante entrega continua	9.786	9.531
Aplicaciones mantenidas por AST	711	767
Pruebas de carga realizadas (JMeter)	80 pruebas lanzadas sobre 4 aplicaciones	8 pruebas lanzadas sobre 2 aplicaciones
Análisis de calidad con SonarQube	398	430
Aplicaciones Incorporadas a SonarQube en el año	33	32

Contratos derivados de AMM		
	2023	2024
	98 contratos formalizados	156 contratos formalizados

Plataformas		
	2023	2024
Gestor documental corporativo		
1. N° de documentos incorporados en el año	27.933.147	29.205.922
2. N° total de documentos	114.135.639	144.018.331
3. Espacio total almacenamiento	33,42 TB	44,14 TB
Pasarela de Pago		
1. N° de aplicaciones atendidas	20	24
2. N° de transacciones/operaciones	156.688	162.858
3. Recaudación total en el año	€240.536.708,81	€279.595.883,94
TPV Virtual		
1. N° de transacciones/operaciones	15.095	71.885
2. Recaudación total en el año	€808.829,16	€3.113.460,22
TPV PC		
1. N° de transacciones/operaciones	-	2.666
2. Recaudación total en el año	-	€174.219,40
Plataforma de e-Learning		
1. N° de cursos impartidos en el año	105	110
2. N° de alumnos	4.833	4.653
3. N° total de usuarios de alta	11.411	12.718
Plataforma de autoaprendizaje (MOOC)		
1. N° de cursos en la plataforma	386	544
2. N° de usuarios de alta	3.390	3.599
Servicio de Encuestas		
1. N° de encuestas realizadas en el año	698	871
2. N° total de respuestas completas recibidas	40.429	31.147
Servicio de Envío de SMS		
1. N° de mensajes SMS enviados en el año	3.771.332	3.620.772
Servicio de Suscripciones		
1. N° total de suscriptores	29.052	32.530
2. N° total de suscripciones	106.797	71.339
3. N° total de correos enviados en el año	4.779.360	4.509.158
Servicio Automatizado de Transferencia de Ficheros		
1. N° total de transferencias programadas	60	66
Gestión de los marketplace de aplicaciones móviles		
1. N° de despliegues de apps en los markets en el año	71	94
2. N° de apps nuevas incorporadas en el año	11	3
3. N° total de apps desplegadas en los market	28	35

3 Sistemas

Servicios informáticos		
	2023	2024
Centros de proceso de datos	2	2
Servidores físicos	322	545
Servidores virtuales	2.621	2.774
Almacenamiento	9,5PB	11,1 PB
Esquemas de base de datos	590	606
Políticas de backup	373	168
Granjas virtuales	71	80
Cluster de aplicaciones	106	111
Manejador de aplicaciones	318	401

Servicios Cloud		
	2023	2024
Almacenamiento en nube	-	800 TB

4 Telecomunicaciones corporativas

Ubicaciones interconectadas		
	2023	2024
	1.567	1.573

Sedes conectadas con red F.O. Propia		
	2023	2024
	99	100

Servicio de telefónica fija (centralita-extensiones)		
	2023	2024
Centros con servicio de telefonía (centralita)* <i>*No incluyen centros educativos</i>	394	394
Extensiones gestionadas	22.932	23.602
Extensiones IP	22.932	23.602
Centros de Contacto	7	7
Agentes Centros de Contacto	90	90
Centros de Contacto para Emergencias	2	2
Agentes Centros de Contacto para Emergencias	34	34
Puestos de operadora con PC.	38	38
SBC's (dispositivos de interconexión entre redes)	2	2

Líneas móviles		
	2023	2024
Líneas de terminal móvil	6.346	6.761
Líneas de terminal móvil - solo voz	3.203	3.389
Líneas de terminal móvil - voz y datos	3.143	3.372
Líneas de enlace móviles de centralita	249	247
Líneas de datos estándar móviles	284	300
Líneas de datos M2M	496	500
Líneas SMS Multioperador	23	23
Total	7398	7.831

Líneas y circuitos de datos		
	2023	2024
Líneas MPLS 10 Gbps	25	33
Líneas MPLS 1 Gbps	12	3
Líneas 1 Gbps	116	111
Fiberchannel 8 Gbps Interprov.	2	2
Metrolan 2 Gbps	2	2
Metrolan 1 Gbps	7	7
Metrolan 500 Mbps	1	1
Metrolan 100 Mbps	1	2
Metrolan 50 Mbps	16	15
Metrolan 30 Mbps	1	5
Metrolan 20 Mbps	82	61
Metrolan 10 Mbps	50	53
VPN/IP FTTH 1 Gbps	10	10
VPN/IP FTTH 100 Mbps	200	213
VPNIP 3G/4G	99	100
SD-WAN FTTH	171	164
SD-WAN ADSL	4	1
SD-WAN 4G	6	3
Líneas ADSL	1.022	1.071
Conexión Internet 10 Gbps	2	2
Conexión Internet BA garantizado	9	9
Total circuitos de datos	1.838	1.868
Total circuitos de interconexión de datos	2.021	2.089

Líneas fijas de voz		
	2023	2024
Líneas de acceso NGN Telefonía Fija	2	2
Líneas de acceso NGN Telefonía Móvil	2	2
Líneas Primarios RDSI	30	30
Líneas Accesos Básicos RDSI	296	295
Líneas analógicas básicas RTB	2.572	2.459
Líneas analógicas de enlace	178	165
Líneas Primarios telefonía móvil	2	2
Total	3.082	2.955

Canales NGN		
	2023	2024
Canales acceso NGN Telefonía Fija	1.500	1.500
Canales acceso NGN Telefonía Móvil	1.210	1.210
Total	2.710	2.710
Numeración publica DDI's adicional	13.697	13.706

Equipamiento Red de servicios fijos		
	2023	2024
Routers MPLS	45	45
Routers Ethernet	492	608
Switches LAN	1.808	1.857
Firewall	34	54
Gateways VoIP	233	199
Equipos Wifi - Controladoras	16	16
Equipos Wifi - Aps	1.009	1.159
Equipos Control Acceso	6	6
Equipos videoconferencia	198	196
Salas Virtuales	323	520

Servicio Soporte especializado telecomunicaciones		
	2023	2024
Móviles	1.643	1.352
Servicio de voz	4.404	5.729
Servicio de datos	7.983	7.727
Peticiones alta de lineas	556	556
TDT	737	650
Infraestructuras	1.115	2.944
Total	16.438	18.958

5 Infraestructuras de radio y TV

Centros de telecomunicaciones		
	2023	2024
Centros N1	3	3
Centros N2	31	31
Centros N3	63	63
Centros N4	31	37
Centros N5	12	12
Salas técnicas	5	5
Total	145	151

Canales satélite		
	2023	2024
Televisión digital autónoma	1	1
Radio autónoma	3	3

Servicio radiocomunicaciones extinción de incendios forestales		
	2023	2024*
Estaciones repetidoras	36	-
Radioenlaces	33	-
Estaciones base puestos vigilancia	78	-
Bases helitransportadas	8	-
Equipos móviles y portátiles	841	-
Estaciones base AMAS	29	-
Servidor redundante Huesca	1	-
Estaciones meteorológicas	15	-
Equipos de Banda Aerea	90	-

* Servicios a eliminar, absorbidos red Emergencias

Red de Seguridad y Emergencias		
	2023	2024
Estación base fija 1 portadora	100	88
Estación base fija 2 portadoras	10	25
Estación base móvil	3	4
Enlaces satelitales	3	4
Terminales portátiles (mano)	1.556	1.575
Terminales móviles (vehículos)	610	651
Terminales fijos (sobremesa)	68	75
Sistemas centrales CeCoCo NG - Tierra	2	2
Sistemas centrales CeCoCo NG - Embarcado	1	1
Puestos de operador CeCoCo NG - Tierra	7	8
Puestos de operador CeCoCo NG - Embarcado	3	4

Equipamiento e Infraestructuras centros telecomunicaciones		
	2023	2024
Grupos electrógenos	50	52
Sistemas de alimentación (SAI's)	33	33
Sistema de alimentación Corriente Continua	109	116
Sistemas aislados fotovoltaico-eólicos	12	13
Sistemas de refrigeración	48	48
Instalaciones de autoconsumo	3	6
Torres auto soportadas	135	135
Instalaciones de alta tensión	12	12

Red de Radioenlaces		
	2023	2024
Radioenlaces Acceso a Red Core Emergencias	2	2
Radioenlaces Agregación/Extensión Emergencias	28	28
Radioenlaces Acceso Emergencias	83	86
Routers MPLS Core Emergencias	3	3
Routers MPLS Agregación/Extensión Emergencias	26	26
Switches Emergencias	90	93
Firewall	4	4
Radioenlace red Corporativa	1	1

Servicio Localización vehículos via GPS (GPS Gate)		
	2023	2024
Licencias de usuario GPS Gate	-	1.028

Servicios de televisión digital y radiodifusión sonora

	2023				2024			
	Transmisores	Gap Filler	Total Centros	Total servicios/Mux	Transmisores	Gap Filler	Total Centros	Total servicios/Mux
Zaragoza	88	39	127	127	89	38	127	127
Huesca	88	45	133	133	90	44	134	134
Teruel	110	48	158	158	111	47	158	158
Otros	4	0	4	4	4	0	4	4
Total	290	132	422	422	294	129	423	423

Centros emisores y reemisores extensión de servicios televisión estatal pública

	2023				2024			
	Transmisores	Gap Filler	Total Centros	Total servicios/Mux	Transmisores	Gap Filler	Total Centros	Total servicios/Mux
Zaragoza	69	33	102	193	66	38	104	195
Huesca	74	42	116	209	73	44	117	211
Teruel	103	39	142	234	102	41	143	234
Total	246	114	360	636	241	123	364	640

Centros emisores y reemisores extensión de servicios televisión estatal privada

	2023				2024			
	Transmisores	Gap Filler	Total Centros	Total servicios/Mux	Transmisores	Gap Filler	Total Centros	Total servicios/Mux
Zaragoza	68	37	105	315	68	38	106	318
Huesca	71	45	116	344	71	44	115	347
Teruel	102	42	144	433	103	41	144	433
Total	241	124	365	1092	242	123	365	1.098

6 Monitorización y operación

Elementos servicios internos (Unidades)		
	2023	2024
Equipos red comunicaciones	4.005	3.874
Chequeos en red comunicaciones	8.794	7.802
Servidores	3.190	2.902
Chequeos en sistemas	44.726	47.925

Servicios y aplicaciones (Unidades)		
	2023	2024
URL's	2.384	2.190
Mapas de Servicio	344	344

Actividad de Servicio (Nº Tickets)		
	2023	2024
Incidencias Abiertas por Alerta de monitorización	14.520	16.798
Peticiones de Servicio Resueltas	31.070	31.467
Incidencias Resueltas	1.431	1.671
Alertas Resueltas	666	693
Tareas resueltas	305	227
Tickets totales Resueltos	33.473	34.063
Cambios creados	2.662	2.669

Anexo II. Relación de contratos

Contratos mayores formalizados en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de licitación (IVA incluido)	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2017_1	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	Prórroga	249.043,44€	249.043,44€	1/1/2024
2024	AST_2018_006	Acuerdo marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autónomas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 1: Servicio de red de datos	Servicios	Prórroga	1.401.349,78€	1.401.349,78€	17/9/2024
		Acuerdo marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autónomas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 2: Servicio de telefonía fija y móvil			423.049,22€	423.049,22€	17/9/2024
		Acuerdo marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autónomas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 3: Acceso a Internet I			29.846,4€	29.846,4€	17/9/2024
		Acuerdo marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autónomas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 4: Acceso a Internet II			22.389,84€	22.389,84€	17/9/2024
		Acuerdo marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autónomas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 6: Red propia de fibra óptica			27.116,11€	27.116,11€	17/9/2024
		Acuerdo marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones con destino a los Departamentos y Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles Autónomas, Fundaciones Públicas y Consorcios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lote 7: Técnica de telecomunicaciones			484.633,75€	484.633,75€	17/9/2024
2024	AST_2019_002	Servicio de transformación digital de datacenters y gestión de arquitectura de sistemas, operación y monitorización con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 1: Gestión de técnica de sistemas TI, infraestructuras y software base	Servicios	Prórroga	369.377,86€	369.377,86€	1/4/2024
		Servicio de transformación digital de datacenters y gestión de arquitectura de sistemas, operación y monitorización con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 2: Transformación digital			465.958,03€	465.958,03€	1/4/2024
		Servicio de transformación digital de datacenters y gestión de arquitectura de sistemas, operación y monitorización con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 3: Operación y monitorización			161.919,08€	161.919,08€	1/4/2024

Contratos mayores formalizados en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de licitación (IVA incluido)	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2021_005	Acuerdo Marco para la contratación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos dependientes. Lote 1: Multicargo/multientorno	Servicios	Prórroga	0,00€	0,00€	15/5/2024
		Acuerdo Marco para la contratación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos dependientes. Lote 2: Plataforma de administración electrónica			0,00€	0,00€	15/5/2024
		Acuerdo Marco para la contratación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos dependientes. Lote 3: Consultoría y nuevos desarrollos			0,00€	0,00€	15/5/2024
		Acuerdo Marco para la contratación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos dependientes. Lote 4: Portales			0,00€	0,00€	15/5/2024
		Acuerdo Marco para la contratación de servicios relacionados con el desarrollo, soporte y mantenimiento de aplicaciones informáticas con destino a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos dependientes. Lote 5: Business Intelligence y Big Data			0,00€	0,00€	15/5/2024
2024	AST_2021_007	Servicio de evolución y mejora de solución integral SIEM para la gestión, análisis, retención y correlación de logs y eventos de seguridad de la infraestructura IT	Servicios	Prórroga	283.500,18€	283.500,18€	23/12/2024
2024	AST_2022_010	Servicio 5G y de computación, telemetría y sensorización de vehículos en MotorLand Aragón. Lote 1: Servicio 5G	Servicios	Prórroga	0,00€	0,00€	1/1/2024
2024	AST_2023_002	Servicio de mantenimiento y operación de los sistemas auxiliares de los CPD	Servicios	Prórroga	94.380,00€	94.380,00€	1/1/2024
2024	AST_2023_016	Reparación y adquisición de repuestos TDT. Lote 1: Reparaciones y suministros EGATEL	Servicios	Prórroga	14.699,69€	14.699,69€	17/3/2024
		Reparación y adquisición de repuestos TDT. Lote 3: Reparaciones y suministros ITELSIS			115.206,52€	115.206,52€	17/3/2024
		Reparación y adquisición de repuestos TDT. Lote 4: Reparaciones y suministros MIER			28.059,17€	28.059,17€	17/3/2024
		Reparación y adquisición de repuestos TDT. Lote 5: Reparaciones y suministros PROMAX			6.056,05€	6.056,05€	17/3/2024
2024	AST_2023_016	Servicio de soporte a la plataforma geoposicionamiento GPSGate	Servicios	Prórroga	20.344,94€	20.344,94€	1/1/2024
2024	AST_2023_37	Consultoría, soporte experto y actualización tecnológica de la plataforma de gestión documental del Gobierno de Aragón "Documentum". Lote 2: Consultoría y soporte experto para los productos "Documentum" y aplicaciones integradas	Servicios	Prórroga	60.753,14€	60.753,14€	28/9/2024
2024	AST_2023_38	Mantenimiento de los Puntos de Interconexión de Red (PIR) del Gobierno de Aragón	Servicios	Prórroga	28.561,03€	28.561,03€	1/1/2024
2024	AST_2023_39	Aragón Open Data evolución del portal, servicios, interoperabilidad, inteligencia artificial y explotación de datos semánticos. Lote 2: Desarrollo del servicio de interoperabilidad: inteligencia artificial y explotación de datos abiertos	Servicios	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	236.305,06€	200.859,30€	1/1/2024

Contratos mayores formalizados en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de licitación (IVA incluido)	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_2	Servicios de nube híbrida, gestión de sistemas, operación y monitorización integral y centro de excelencia en tecnologías en nube con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus organismos autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 1: Gestión y arquitectura de sistemas híbridos.	Servicios	Acuerdo Marco. Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	7.837.444,15€	7.273.129,95€	31/5/2025
		Servicios de nube híbrida, gestión de sistemas, operación y monitorización integral y centro de excelencia en tecnologías en nube con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus organismos autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 3: Servicios de gestión de herramientas, operación y monitorización integral.			3.570.782,64€	2.909.640,81€	31/5/2025
		Servicios de nube híbrida, gestión de sistemas, operación y monitorización integral y centro de excelencia en tecnologías en nube con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus organismos autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 4: Nube híbrida: servicios de nube privada.			12.233.906,42€	12.026.421,63€	31/5/2025
		Servicios de nube híbrida, gestión de sistemas, operación y monitorización integral y centro de excelencia en tecnologías en nube con destino a la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus organismos autónomos y resto de entes adheridos del sector público. Lote 5: Nube híbrida: servicios de nube pública			2.774.772,00€	2.774.772,00€	31/5/2025
2024	AST_2024_3	Servicios de mantenimiento y actualización de equipamiento para la difusión de la televisión digital y transporte de las señales audiovisuales de la radio y televisión autonómica de Aragón. Lote 1: Servicios de distribución y difusión vía satélite para el transporte de la radio y televisión autonómica de Aragón	Servicios	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	2.756.732,98€	2.475.546,02€	1/3/2025
2024	AST_2024_4	Servicio de mantenimiento de la plataforma de gestión Dataminer	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	28.597,14€	28.597,14€	1/1/2024
2024	AST_2024_5	Cesión de uso y actualización de licencias y productos Microsoft para el Gobierno de Aragón y los Organismos Públicos dependientes	Suministro	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	2.997.931,96€	2.652.657,00€	26/2/2024
2024	AST_2024_6	Soporte experto a la gestión de la identidad	Servicios	Procedimiento abierto simplificado	70.408,88€	70.175,16€	1/1/2024
2024		Prórroga soporte experto a la gestión de la identidad	Servicios	Prórroga	70.176,16€	70.176,16€	1/1/2025
2024	AST_2024_8	Servicios de alquiler y gestión de almacén	Servicios	Procedimiento abierto simplificado	90.371,42€	84.313,37€	16/1/2024
2024	AST_2024_9	Servicio de alquiler de vehículos todoterreno con destino a Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST)	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	35.090,00€	30.782,40€	1/1/2024
2024	AST_2024_10	Servicio de mantenimiento del conjunto de sistemas de alimentación ininterrumpida de tecnología VERTIV en centros de telecomunicaciones del Gobierno de Aragón	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	36.299,40€	36.298,63€	1/1/2024
2024	AST_2024_12	Integración y securización del sistema de gestión de identidad de Justicia en la solución corporativa del Gobierno de Aragón (Fase I)	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	38.644,98€	38.594,16€	1/1/2024
2024	AST_2024_13	Servicio de mantenimiento y actualización de equipamiento para la difusión de la televisión autonómica de Aragón	Servicios	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	1.767.415,54€	1.748.285,44€	1/3/2024
2024	AST_2024_14	Servicio de limpieza en las oficinas de Aragonesa de Servicios Telemáticos. Lote 1: Oficina sita en Expo (Zaragoza)	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	21.780,00€	18.001,17€	6/2/2024
		Servicio de limpieza en las oficinas de Aragonesa de Servicios Telemáticos. Lote 2: Oficina sita en Parque Tecnológico Walqa (Huesca)			10.890,00€	9.801,00€	8/2/2024

Contratos mayores formalizados en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de licitación (IVA incluido)	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_15	Servicio de desarrollo software de un Sistema de Información de la Biodiversidad en Aragón (SIBA)	Servicios	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	363.108,96€	291.610,00€	27/4/2024
2024	AST_2024_19	Segunda fase del mantenimiento de la gestión de programas operativos de las Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas de Aragón (OPFH)	Servicios	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	135.423,70€	125.840,00€	18/6/2024
2024	AST_2024_22	Mantenimiento de los puntos de interconexión de red (PIR) del Gobierno de Aragón	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	41.868,42€	39.930,85€	1/5/2024
2024	AST_2024_24	Servicio de mantenimiento y actualización de las aplicaciones informáticas y cartográficas integradas en la infraestructura de gestión de la información del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA)	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	36.470,66€	36.300,00€	27/3/2024
		Prórroga del servicio de mantenimiento y actualización de las aplicaciones informáticas y cartográficas integradas en la infraestructura de gestión de la información del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA)		Prórroga	35.588,23€	35.588,23€	1/6/2024
2024	AST_2024_26	Cesión de uso de licencias GPS GATE para el servicio de gestión de flotas del Gobierno de Aragón	Suministro	Procedimiento abierto simplificado abreviado	25.478,53€	23.162,30€	1/4/2024
2024	AST_2024_27	Construcción del centro de la red de emergencias en Ansó (Huesca)	Obras	Procedimiento abierto simplificado	134.789,10€	134.564,25€	29/5/2024
2024	AST_2024_29	Construcción de una nueva torre de celosía en el centro DPH-Fiscal	Obras	Procedimiento abierto simplificado abreviado	61.144,28€	60.538,72€	22/5/2024
2024	AST_2024_30	Desarrollo de una aplicación web destinada al acondicionamiento de grano para siembra	Servicios	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	78.625,00€	58.685,00€	14/9/2024
2024	AST_2024_31	Suministro e instalación de un sistema de botón del pánico en las sedes de la Administración de Justicia en Aragón	Suministro	Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada	313.486,38€	253.516,43€	7/8/2024
2024	AST_2024_32	Construcción de los centros de telecomunicaciones de la red de emergencias en Puertomingalvo y Tamborero (Teruel). Lote 1: Torres de celosía de cada centro	Obras	Procedimiento abierto simplificado	68.956,29€	68.166,95€	16/12/2024
		Construcción de los centros de telecomunicaciones de la red de emergencias en Puertomingalvo y Tamborero (Teruel). Lote 2: Construcción caseta y resto de obra civil			222.055,98€	206.119,80€	17/9/2024
2024	AST_2024_33	Proyecto de renovación de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI) en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de Walqa (Huesca)	Suministro	Procedimiento abierto simplificado	172.909,00€	92.965,51€	5/11/2024
2024	AST_2024_36	Nuevas funcionalidades y mantenimiento del servicio de desarrollo e implantación del Registro de empresas de inserción y gestión de subvenciones	Servicios	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	44.929,36€	42.047,50€	27/6/2024

Contratos mayores formalizados en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de licitación (IVA incluido)	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_38	Obra civil, tendido de fibra óptica y servicios de ingeniería en la provincia de Teruel entre la autovía A-23, centros públicos de Santa Eulalia del Campo y centro de telecomunicaciones de Peracense. Lote 1: Obra y tendido de FO de A-23 a Santa Eulalia del Campo	Obras	Procedimiento abierto simplificado	278.585,98€	260.482,46€	16/9/2024
		Obra civil, tendido de fibra óptica y servicios de ingeniería en la provincia de Teruel entre la autovía A-23, centros públicos de Santa Eulalia del Campo y centro de telecomunicaciones de Peracense. Lote 2: Obra de FO de Santa Eulalia del Campo a Pozondón		Procedimiento abierto simplificado	535.207,81€	484.786,28€	16/9/2024
		Obra civil, tendido de fibra óptica y servicios de ingeniería en la provincia de Teruel entre la autovía A-23, centros públicos de Santa Eulalia del Campo y centro de telecomunicaciones de Peracense. Lote 3: Obra de FO de Pozo.		Procedimiento abierto simplificado	204.605,86€	186.753,90€	16/9/2024
		Obra civil, tendido de fibra óptica y servicios de ingeniería en la provincia de Teruel entre la autovía A-23, centros públicos de Santa Eulalia del Campo y centro de telecomunicaciones de Peracense. Lote 4: Ingeniería de Obra	Servicios	Procedimiento abierto simplificado	62.141,15€	42.834,00€	16/9/2024
2024	AST_2024_39	Evolución, mejora y securización de la solución DNS, DHCP e IPAM corporativo	Suministro	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	255.671,62€	241.998,79€	18/9/2024
2024	AST_2024_40	Servicio de desarrollo e implantación del Control de las declaraciones de estiércoles en la Comunidad Autónoma de Aragón	Servicios	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	83.973,84€	71.390,00€	9/8/2024
2024	AST_2024_42	Proyecto de renovación del sistema de energía aislada en El Cebollar, Parque Nacional de Ordesa (Huesca)	Suministro	Procedimiento abierto simplificado	120.395,00€	104.541,16€	4/9/2024
2024	AST_2024_43	Servicio de mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y adaptativo de las aplicaciones informáticas y cartográficas del INAGA	Servicios	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	190.935,71€	189.970,00€	15/11/2024
2024	AST_2024_44	Redacción de un proyecto técnico para la realización de la obra civil y tendido de fibra óptica desde la autovía A-23 hasta el punto de interconexión de red del POBO	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	45.980,00€	33.638,00€	22/11/2024
2024	AST_2024_48	Nuevas funcionalidades para la aplicación INAEM AE para el servicio de apoyo a la creación de nuevas empresas	Servicios	Procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada	70.222,83€	60.197,50€	29/11/2024
2024	AST_2024_49	Servicio de vigilancia de las instalaciones de Aragonesa de Servicios Telemáticos en el parque tecnológico Walqa en Huesca	Servicios	Adjudicación directa	87.050,69€	87.050,69€	2/9/2024
2024	AST_2024_53	Proyecto mejora disponibilidad centros telecomunicaciones de la provincia de Teruel	Servicios	Procedimiento abierto simplificado abreviado	43.076,00€	31.968,01€	10/12/2024
2024	AST_2024_54	Suministro de cuadros eléctricos para los centros municipales de emisión de TDT	Suministro	Procedimiento abierto simplificado abreviado	71.295,62€	57.644,55€	4/12/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL1_1	LINEA BASE LOTE I del acuerdo Marco de Aplicaciones hasta Julio 2024	Servicios	Contrato derivado	103.778,07	7/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_2	Soporte y mto evolutivo de las aplicaciones IBOA (GESTIÓN INFORMATIZADA DEL BOA) E IRECO (REGISTRO DE CONVENIOS) - año 2024	Servicios	Contrato derivado	15.723,95	4/3/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_3	Soporte y mantenimiento de la plataforma SIGODGD (Sistema Inegral de Gestión Online de la D.G. DE DEPORTE) durante el ejercicio 2024	Servicios	Contrato derivado	9.434,37	13/3/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_4	Desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones JAVA, NOTES Y POWER BUILDER del INAEM hasta septiembre de 2024	Servicios	Contrato derivado	81.764,54	2/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_5	Atención a usuarios para la operativa diaria basica de las aplicaciones JAVA, NOTES y POWER BUILDER del INAEM hasta sept 2024"	Servicios	Contrato derivado	74.720,21	3/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_6	Segunda fase y mto del stma para la tramitación de permisos de pesca en cotos sociales y deportivos de Aragón	Servicios	Contrato derivado	26.542,03	3/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_7	Segunda fase y mto de la aplicación de gestion de ayudas al asesoramiento agrario en Aragon (AGRASA)	Servicios	Contrato derivado	86.104,35	3/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_8	Desarrollo de la quinta fase del sistema integral de gestión de los procedimientos de evaluación y acreditación de competencias profesionales (SIGPEAC)	Servicios	Contrato derivado	208.593,92	30/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_9	Segunda fase y mto de la aplicación para la gestión del registro de Agricultores y Ganaderos de Aragón(RAGA)	Servicios	Contrato derivado	6.289,58	9/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_10	Continuación de los tbjos de despliegue continuo sobre la plataforma HAL mediante la generación de infraestructura como código para los diferentes entornos	Servicios	Contrato derivado	11.478,48	9/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_11	Mto evolutivo y desarrollo de nuevas funcionalidades en la aplicación de gestión de ayudas a la Rehabilitación de viviendas en Aragón (GARA) 2024	Servicios	Contrato derivado	94.343,70	18/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_12	Desarrollo para la adaptación de la aplicación actual del Registro de Actividades turísticas (REGISTRO DE TURISMO DE ARAGÓN) Al nuevo Reglamento de los establecimientos de alojamiento turístico al aire libre y alojamiento singulares	Servicios	Contrato derivado	6.352,48	18/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_13	Desarrollo y mto de convocatoria formación stma PAS WEB DEL INAEM utilizando la tecnología XPAGES - 2024	Servicios	Contrato derivado	44.027,06	22/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_14	Mto evolutivo de la aplicación de rutas escolares (AREGA) para 2024	Servicios	Contrato derivado	30.410,12	22/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_15	Soporte y mto de las aplicaciones de gestión de ayudas al alquiler (GAAV) y de fianzas de arrendamientos urbanos (WFIA)de la Dirección Gral de Vivienda-2024	Servicios	Contrato derivado	99.060,89	3/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_16	Desarrollo evolutivo de la aplicación del INAEM para la gestión de curso y alumnos del Centro de Tecnologías Avanzadas (CTA) - 2024	Servicios	Contrato derivado	60.725,89	3/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_17	Implementación y mto correctivo de la aplicación BCEME de gestión de becas y ayudas al estudio de la Direc Gral de Universidades para el año 2024	Servicios	Contrato derivado	9.371,47	30/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_18	Mto y evolutivo de las aplicaciones MODU, RLIC, RCON y SUBE de la Dir Gral de Contratación	Servicios	Contrato derivado	57.927,03	18/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_19	Desarrollo de la fase 2 de la aplicación de juegos deportivos en edad escolar (JDEE) de la Dir Gral Deporte	Servicios	Contrato derivado	40.410,55	18/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_20	Desarrollo evolutivo de la aplicación informática de gestión de exptes de espectáculos pbcos (GESPU) durante el año 2024	Servicios	Contrato derivado	33.303,33	19/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_21	Desarrollo evolutivo de la aplicación WEB de diplomas digitales del INAEM (WDIPL): sustitución/anulación de diplomas y acceso para las Entidades de Formación	Servicios	Contrato derivado	31.668,04	19/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_22	MEJORAS DE USABILIDAD EN LA APLICACIÓN DE SERVICIO REMISIÓN DE DOCUMENTOS (SRD) DE LA DIRECCIÓN GRAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL	Servicios	Contrato derivado	5.251,80	27/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_23	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LAS APLICACIONES SAU URBA, SAUGIS Y DDPW DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO PARA 2024	Servicios	Contrato derivado	13.082,33	27/6/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL1_24	DESARROLLO DE LAS FUNCIONALIDADES PENDIENTES DE 2024 EN LA APLICACIÓN DE RUTAS ESCOLARES (AREGA)	Servicios	Contrato derivado	6.289,58	27/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_25	DESARROLLO DEL NUEVO SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL REGISTRO DE EXPLOTACIONES AGRARIAS PRIORITARIAS Y DE TITULARIDAD COMPARTIDA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN	Servicios	Contrato derivado	121.326,00	9/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_26	CONSULTORÍA PARA LA ESTRATEGIA DE DIGITALIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO"	Servicios	Contrato derivado	39.938,83	5/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_27	ASISTENCIA TÉCNICA DE APOYO AL PROYECTO PEPAC DEL DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y ALIMENTACIÓN	Servicios	Contrato derivado	85.544,00	10/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_28	DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN PARA LA RECOGIDA Y TRAMITACIÓN CENTRALIZADA DE SOLICITUDES DE LAS OFERTAS DE EMPLEO DEL INAEM – WISO FASE 2 MRR	Servicios	Contrato derivado	51.102,84	9/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_29	CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN SGAPAC Y APOYO A LA GESTIÓN PARA EL PROYECTO PEPAC DEL DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y ALIMENTACIÓN	Servicios	Contrato derivado	14.277,35	9/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_30	MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN BEM PARA LA GESTIÓN DE PERSONAL INTERINO Y PERSONAL LABORAL TEMPORAL 2024	Servicios	Contrato derivado	10.975,32	12/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_31	SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO Y MEJORAS EN LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE AYUDAS AL ASESORAMIENTO AGRARIO EN ARAGON (AGRASA)	Servicios	Contrato derivado	11.006,77	12/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_32	SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO Y MEJORAS EN LA APLICACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE PERMISOS DE PESCA EN COTOS SOCIALES Y DEPORTIVOS DE ARAGÓN (AGRPES)	Servicios	Contrato derivado	3.144,79	15/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_33	SEGUNDA FASE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE APROVECHAMIENTOS FORESTALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (AGRAFO) PARA FINALIZAR LA TRAMITACIÓN DEL PLAN ANUAL	Servicios	Contrato derivado	17.296,35	2/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_34	AMPLIACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES DE SOLICITUD Y GESTIÓN DE AYUDAS AL ALQUILER (SAAV Y GAAV) Y DE FIANZAS DE ARRENDAMIENTOS URBANOS (WFIA) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA HASTA NOVIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	25.001,08	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_35	LÍNEA DE SERVICIO DE SOPORTE BÁSICO (LÍNEA BASE) DE LAS APLICACIONES DEL LOTE 1 DEL ACUERDO MARCO DE APLICACIONES, HASTA ENERO DE 2025	Servicios	Contrato derivado	100.004,33	31/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_36	MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS DE ARAGÓN (REGCEE), 2024	Servicios	Contrato derivado	9.434,37	6/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_37	DESARROLLO DE MEJORAS Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE LA FCT Y SU EVOLUCIÓN A UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL (SIGDUAL)	Servicios	Contrato derivado	37.737,48	6/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_38	AUTOMATIZACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE OFERTAS DE EMPLEO MEDIANTE RPA	Servicios	Contrato derivado	28.713,80	25/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_39	MANTENIMIENTO Y EVOLUTIVO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE AYUDAS EN ARAGÓN COVID (GAAC) PARA 2024	Servicios	Contrato derivado	15.723,95	27/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_40	CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN SGAPAC Y APOYO A LA GESTIÓN PARA EL PROYECTO PEPAC DEL DPTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	29.218,31	25/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_41	MEJORAS EN LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE AYUDAS AL ASESORAMIENTO AGRARIO EN ARAGÓN (AGRASA) RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS	Servicios	Contrato derivado	6.132,34	1/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_42	SOPORTE Y EVOLUTIVOS DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE JUEGOS ESCOLARES (JDEE) Y DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN ONLINE DE LA D.G. DE DEPORTE (SIGODGD) DURANTE EL EJERCICIO 2024	Servicios	Contrato derivado	3.144,79	14/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_43	EVOLUCIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE BECAS Y AYUDAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO DEL INAEM (WIBA) PARA 2024	Servicios	Contrato derivado	98.746,41	29/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_44	MEJORA Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (GISSL)	Servicios	Contrato derivado	5.754,97	29/10/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL1_45	DESARROLLOS EVOLUTIVOS Y CONSULTORÍA SOBRE LAS APLICACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	85.852,77	29/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_46	CONSULTORÍA Y ANÁLISIS PARA LA MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DE LA APLICACIÓN DE REGISTRO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS (REGCEE)	Servicios	Contrato derivado	36.322,32	29/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_47	MODIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN WEB DE LA GESTIÓN DE ESTADÍSTICA DE ASESORÍA JURÍDICA Y GESTIÓN DE TURNO DE GUARDIA Y RECURSOS HABITACIONALES DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER (GEAJ)	Servicios	Contrato derivado	5.786,41	29/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_48	CONSULTORÍA, ANÁLISIS E INICIO DEL DESARROLLO DE LA NUEVA APLICACIÓN WEB DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y MINAS PARA LA GESTIÓN DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO DE AUTOCONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (RADNE) Y EL ACCESO PÚBLICO DIRIGIDO A LOS AUTOCONSUMIDORES ELÉCTRICOS	Servicios	Contrato derivado	36.668,25	4/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_49	APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE AYUDAS PARA PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ECONOMÍA CIRCULAR DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS EN EL MARCO MRR	Servicios	Contrato derivado	54.373,42	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_50	ATENCIÓN A USUARIOS PARA LA OPERATIVA DIARIA BÁSICA DE LAS APLICACIONES JAVA, NOTES Y POWER BUILDER DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO HASTA ENERO DE 2025	Servicios	Contrato derivado	72.330,17	4/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_51	ACTUACIONES DE MEJORA DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE SUBVENCIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL INVESTIGADOR PREDOCTORAL EN FORMACIÓN (PIP)	Servicios	Contrato derivado	24.372,12	11/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_52	DESARROLLO DE LA QUINTA FASE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES (SIGPEAC) Aplicación de requisitos diciembre 2024	Servicios	Contrato derivado	25.472,80	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_53	INFOBROTOS: DESARROLLO DE UN SISTEMA DE VIGILANCIA Y GESTIÓN DE BROTOS EPIDÉMICOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA	Servicios	Contrato derivado	74.185,60	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_54	INFOALERTAS: DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS ALERTAS EN SALUD PÚBLICA PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA	Servicios	Contrato derivado	76.009,57	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_55	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES JAVA, NOTES Y POWER BUILDER DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO HASTA ENERO DE 2025	Servicios	Contrato derivado	47.171,85	14/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_56	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LAS APLICACIONES IBOA (GESTIÓN INFORMATIZADA DEL BOA) E IRECO (REGISTRO DE CONVENIOS) HASTA DICIEMBRE 2024. BOA CAMBIO DESY	Servicios	Contrato derivado	15.723,95	14/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_57	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TASAS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE GESTIÓN AMBIENTAL 2024-2025 EN LA APLICACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES (ALQ)	Servicios	Contrato derivado	15.786,85	20/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_58	AGRASA 2024 -Nuevo módulo de visualización de expedientes	Servicios	Contrato derivado	5.660,62	2/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL1_59	Desarrollo de varios proyectos informáticos del Dpto Agricultura	Servicios	Contrato derivado	43.856,45	2/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_1	LINEA BASE LOTE II del acuerdo Marco de Aplicaciones hasta Junio 2024	Servicios	Contrato derivado	101.874,32	1/1/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_2	Mejoras funcionales de usabilidad, y de rendimiento en las aplicaciones TTO, SEDA, CITA PREVIA, PPE, NOTIFLOPD y DESY de la Direc. Gral Adm Electrónica ht Junio 2024	Servicios	Contrato derivado	239.564,54	1/1/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_3	Mejoras funcionales de usabilidad, de rendimiento en las aplicaciones CCSV, BENT, SNT, SETA Y SECVIR de la D Gral Adm Electrónica ht junio 2024	Servicios	Contrato derivado	173.536,58	1/1/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_4	Mejoras funcionales de usabilidad, de rendimiento en las aplicaciones SIU, PAU, MFE, SIFE, SFE, SGA, SRT, SCDE, SPD, SACO, SVCD, CARD, PFI y DSCP de la D Gral Adm Electrónica ht junio 2024	Servicios	Contrato derivado	312.384,11	1/1/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_5	Desarrollo de la aplicación MiAragón - CARPETA CIUDADANA DE GOBIERNO DE ARAGÓN 2024, hasta junio 2024	Servicios	Contrato derivado	150.907,99	1/1/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_6	Diseño y configuración de formularios para la realización telemática de tramites administrativos a través del tramitador online (TTO) hasta junio 2024	Servicios	Contrato derivado	90.544,80	1/1/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL2_7	Mto evolutivo de la aplicación de gestión de ayudas LEADER 2021-2027 (AGRDLW) hasta noviembre de 2024	Servicios	Contrato derivado	67.794,39	8/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_8	"Desarrollo de notificaciones masivas y bolsa de horas para mto en la aplicación de gestión de las declaraciones de estiércoles	Servicios	Contrato derivado	22.171,75	20/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_9	Integración de nueva funcionalidad de WEBSERVICE en el sistema de información del archivo de la Administración del Gobierno de Aragón (ARCA)	Servicios	Contrato derivado	2.923,75	9/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_10	MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD PARA LA GESTIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (ACREDIT@) DURANTE EL EJERCICIO 2024"	Servicios	Contrato derivado	9.136,71	5/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_11	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DOCUMENTAL DE RESIDUOS (PDR) DEL SERVICIO DE CONTROL AMBIENTAL, AÑO 2024	Servicios	Contrato derivado	109.214,14	5/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_12	SEGUNDA FASE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA TRAMITACIÓN DE PERMISOS DE CAZA EN COTOS SOCIALES Y RESERVAS DE ARAGÓN (AGRCZA) PARA 2024	Servicios	Contrato derivado	36.699,12	5/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_13	SEGUNDA FASE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEL BANCO DE TIERRAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (AGRBTI 2024)	Servicios	Contrato derivado	35.815,90	5/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_14	Línea de servicio de soporte básico (línea base) de las aplicaciones del lote 2 del acuerdo marco de aplicaciones, hasta enero de 2025	Servicios	Contrato derivado	103.640,75	26/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_15	Mejoras funcionales, de usabilidad y de rendimiento en las aplicaciones TTO, CATAS, SEDA, PDA, y DESY de la Dirección General de Administración electrónica y aplicaciones corporativas, hasta enero de 2025	Servicios	Contrato derivado	245.290,21	26/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_16	Mejoras funcionales, de usabilidad y de rendimiento en las aplicaciones CCSV, BENT, SNT, SETA y SECVIR de la Dirección General de Administración electrónica y aplicaciones corporativas, hasta enero de 2025	Servicios	Contrato derivado	172.805,64	26/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_17	Mejoras funcionales, de usabilidad y de rendimiento en las aplicaciones SIU, PAU, MFE, SIFE, SFE, SGA, SRT, SCDE, SACO, SVCD, CARD y PFI de la Dirección General de administración electrónica y aplicaciones corporativas, hasta enero 2025	Servicios	Contrato derivado	314.485,56	26/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_18	Desarrollo evolutivo de la aplicación MIARAGÓN - carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón 2024, hasta enero 2025	Servicios	Contrato derivado	181.363,69	26/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_19	Diseño y configuración de formularios para la realización telemática de trámites administrativos a través del tramitador online (TTO) hasta enero de 2025	Servicios	Contrato derivado	88.016,97	29/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_20	MANTENIMIENTO Y EVOLUTIVO DE LA APLICACIÓN DE CALENDARIO CENTRALIZADO DE LA OFICINA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA, PARA EL EJERCICIO 2024	Servicios	Contrato derivado	3.867,87	23/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_21	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE LAS AYUDAS LEADER 2021-2027 (AGRDLW) EN DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	7.613,93	27/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_22	DEFINICIÓN DE LA ARQUITECTURA DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS LEGACY DE LA PLATAFORMA SERVICIOS DIGITALES DE ARAGÓN (SDA)	Servicios	Contrato derivado	57.987,65	26/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL2_23	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE LAS AYUDAS LEADER 2021-2027 (AGRDLW) HASTA FEBRERO DE 2025	Servicios	Contrato derivado	14.009,62	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_1	Implantación, integración y cobertura del sistema de vídeo identificación ciudadana a los servicios digitales del Gobierno de Aragón (SDA)	Servicios	Contrato derivado	594.913,44	14/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_2	Apoyo especializado de la Jefatura de Proyectos a los Servicios Digitales de Aragón (SDA) hasta sept de 2024	Servicios	Contrato derivado	154.638,00	8/1/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_3	Nuevo sistema de diseño IONIC basado en Desy	Servicios	Contrato derivado	83.036,25	14/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_4	Asistencia Técnica para la gestión de proyectos en AST hasta 30 sept de 2024	Servicios	Contrato derivado	55.756,80	1/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_5	LINEA BASE DEL SERVICIO DEL LOTE III HASTA JUNIO DE 2024	Servicios	Contrato derivado	10.073,25	26/2/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL3_6	Consultoría para la estrategia de la CA DE ARAGÓN en materia de ciberseguridad- Centro de Ciberseguridad Aragón (CCA)	Servicios	Contrato derivado	17.990,28	22/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_7	Consultoría y mejora de proyectos de búsqueda de ARCA WEB durante 2024	Servicios	Contrato derivado	43.178,85	8/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_8	Línea Base Lote III de Julio 2024 a Enero 2025	Servicios	Contrato derivado	20.963,25	14/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_9	PRUEBA DE CONCEPTO DEL SISTEMA DE DISEÑO IONIC CON CARPETA CIUDADANA DE GOBIERNO DE ARAGÓN	Servicios	Contrato derivado	41.028,08	10/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_10	CONSULTORÍA ESTRATÉGICA DE LOS SISTEMAS ACTUALES DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES PARA DESARROLLAR LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA (HSU)	Servicios	Contrato derivado	156.816,00	14/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_11	ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (AST) HASTA EL 31 DE ENERO DE 2025"	Servicios	Contrato derivado	29.272,32	11/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_12	CONSULTORÍA PARA DESARROLLO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO"	Servicios	Contrato derivado	61.158,24	2/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_13	CONSULTORÍA Y DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES ARCA FASE II	Servicios	Contrato derivado	61.419,60	2/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_14	APOYO ESPECIALIZADO DE JEFATURA DE PROYECTO A LOS SERVICIOS DIGITALES DEL GOBIERNO DE ARAGÓN (SDA) HASTA ENERO DE 2025	Servicios	Contrato derivado	88.339,68	23/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_15	CONSULTORÍA SOBRE EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DEL EMPLEADO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	Servicios	Contrato derivado	48.438,72	11/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_16	AMPLIACIÓN ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (AST) HT 28 FEB 2025	Servicios	Contrato derivado	14.069,88	11/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_17	IMPLEMENTACIÓN DEL MÍNIMO PRODUCTO VIABLE (MVP) DE MIA APP PARA iOS y Android	Servicios	Contrato derivado	143.856,90	18/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL3_18	CONSULTORÍA DE SOPORTE A LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE LA DG Urbanismo	Servicios	Contrato derivado	62.595,72	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_1	Soporte y evolutivos 2024 intranet Gobierno de Aragón	Servicios	Contrato derivado	47.006,47	7/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_2	Mto evolutivo del portal de tramites hasta junio de 2024	Servicios	Contrato derivado	44.658,87	1/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_3	Línea Base de las aplicaciones del Lote IV de 1 mar a 31 agosto de 2024	Servicios	Contrato derivado	26.287,59	1/3/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_4	Renovación del Portal de Aragón hasta junio de 2024	Servicios	Contrato derivado	58.684,06	2/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_5	Adaptación, actualización y mejora del portal de solicitudes de ayuda de alquiler para 2024	Servicios	Contrato derivado	11.792,56	24/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_6	ARAGÓN HOY Soporte y mantenimiento evolutivo primera fase 2024	Servicios	Contrato derivado	19.108,32	3/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_7	Evolución de la aplicación móvil AraAPP-HCE del SALUD	Servicios	Contrato derivado	79.599,80	29/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_8	Soporte y Mantenimiento evolutivo del Portal de acciones formativas EGAF durante 2024	Servicios	Contrato derivado	33.030,10	30/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_9	Mantenimiento y evolutivo de aplicaciones de Dirección General de Contratación (CLAUS)	Servicios	Contrato derivado	22.711,60	10/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_10	SINGEAR-PORTAL DE OPERACIONES ESTADÍSTICAS	Servicios	Contrato derivado	43.785,35	10/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_11	INAEM - Liferay - Soporte y mantenimiento del portal web público, de la Intranet y del portal Piloto de Exclusión Social hasta septiembre 2024	Servicios	Contrato derivado	4.094,64	10/6/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL4_12	Arca APP Nueva Funcionalidad	Servicios	Contrato derivado	1.637,86	19/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_13	Desarrollo de una intranet para la gestión de prestación ortoprotésica	Servicios	Contrato derivado	137.498,01	20/6/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_14	Página web sobre centros de crisis del Instituto Aragonés de la Mujer	Servicios	Contrato derivado	39.793,75	9/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_15	Mto y evolutivo de los portales de Urbanismo para los procesos participativos (PAPUA) Yde Registro de Entidades Urbanísticas (RPDGU)	Servicios	Contrato derivado	15.204,76	1/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_16	INAEM- Mapa del emprendimiento-	Servicios	Contrato derivado	12.638,79	9/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_17	Mto evolutivo de la aplicación de gestión de responsables para la plataforma de Gobernanza del dato	Servicios	Contrato derivado	41.901,82	9/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_18	Migración del portal SPD_ADMIN a la plataforma Gobernanza del dato	Servicios	Contrato derivado	18.398,58	9/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_19	Mto evolutivo de la aplicación de validación de carnes para la plataforma de Gobernanza del dato	Servicios	Contrato derivado	44.003,73	9/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_20	Desarrollo del portal del observatorio aragonés de dinámica geográfica poblacional	Servicios	Contrato derivado	91.501,56	13/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_21	Mantenimiento intranet Agricultura 2024	Servicios	Contrato derivado	5.459,52	12/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_22	Desarrollo del portal publico para introducción de datos y baremación de méritos del IAAP	Servicios	Contrato derivado	29.863,57	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_23	Consultoría Actualización Portal de Transparencia	Servicios	Contrato derivado	16.981,10	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_24	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DEL PORTAL DE TRÁMITES – JULIO A DICIEMBRE 2024	Servicios	Contrato derivado	44.658,87	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_25	Renovación del Portal de Aragón de Julio a diciembre de 2024	Servicios	Contrato derivado	101.426,85	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_26	MANTENIMIENTO DEL PORTAL ARAGÓN DE JULIO A DICIEMBRE 2024	Servicios	Contrato derivado	31.641,69	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_27	APLICACIÓN DE AVISO DE REALIZACIÓN DE BATIDAS DE CAZA	Servicios	Contrato derivado	59.645,26	1/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_28	DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE INMUNIZACIONES PARA LA DG SALUD PBCA. INFOVACUNAS	Servicios	Contrato derivado	163.949,39	9/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_29	LÍNEA BASE DE LAS APLICACIONES DEL LOTE IV DEL ACUERDO MARCO DE APLICACIONES, DESDE 1 SEPTIEMBRE 2024 A 31 ENERO 2025	Servicios	Contrato derivado	39.827,20	9/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_30 (MRR)	DESARROLLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ALERTA PRECOZ SOBRE MORTALIDAD (INFOMORTALIDAD)	Servicios	Contrato derivado	58.717,14	23/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_31	CONSULTORÍA UX DEL PORTAL DE PAISAJE DE ARAGÓN	Servicios	Contrato derivado	11.922,90	1/10/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_32	CONSULTORÍA UX DEL CATÁLOGO DE UNIDADES DE PAISAJE DE ARAGÓN	Servicios	Contrato derivado	9.755,10	27/9/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_33	PÁGINA WEB PARA LA FUNDACIÓN PARA EL APOYO A LA AUTONOMÍA Y CAPACIDADES DE LAS PERSONAS DE ARAGÓN"	Servicios	Contrato derivado	11.847,16	4/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_34	APLICACIÓN DE APOYO A LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ACCESIBLES	Servicios	Contrato derivado	25.162,10	11/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_35	SEGUNDA FASE DE LA PÁGINA WEB SOBRE CENTROS DE CRISIS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER	Servicios	Contrato derivado	43.075,61	11/12/2024

Contratos derivados AMD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMDCDL4_36	ARAGÓN HOY SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO SEGUNDA FASE 2024	Servicios	Contrato derivado	19.108,32	20/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_37	"MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PORTAL WEB ARAGONAIRE.ES Y CECOMA (diciembre 2024)"	Servicios	Contrato derivado	6.578,72	21/11/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_38	WUPI - Aplicación web solicitudes permisos de usuarios en aplicaciones de INAEM 2024	Servicios	Contrato derivado	15.723,42	2/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_39	DESARROLLO PORTAL TRANSPARENCIA	Servicios	Contrato derivado	110.391,49	2/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL4_40	APOYO AL PROYECTO PEPAC DEL DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	30.846,29	11/12/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_1	Soporte y mto de la plataforma BI del IAEST hasta junio de 2024	Servicios	Contrato derivado	18.374,66	1/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_2	Mto evolutivo de los cuadros de mando en BI de servicios digitales de Gobierno de Aragón hasta junio de 2024	Servicios	Contrato derivado	39.768,22	13/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_3	Linea base del servicio del Lote V hasta junio de 2024	Servicios	Contrato derivado	15.268,67	26/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_4	Soporte y mto evolutivo en BI de las fases desplegadas en producción del stma informático de gestión estadística agroalimentaria, hasta junio 2024	Servicios	Contrato derivado	8.708,37	26/2/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_5	Sistema Informático de Gestión estadística Agroalimentaria de Aragón (SINGEAR) FASE VI - PEPAC	Servicios	Contrato derivado	57.417,19	22/3/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_6	Sistema Informático de Gestión de estadística Agroalimentaria de Aragón (SINGEAR) FASE VI - ESTADÍSTICA	Servicios	Contrato derivado	52.192,16	22/3/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_7	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA PLATAFORMA DE BI DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO HASTA JUNIO 2024	Servicios	Contrato derivado	21.770,93	17/4/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_8	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA PLATAFORMA DE BI DE LA DIRECCIÓN GRAL DE CONTRATACIÓN HASTA SEPTIEMBRE 2024	Servicios	Contrato derivado	30.537,35	29/5/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_9	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LOS CUADROS DE MANDO DE EGAF EN EL BI, HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	8.708,37	2/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_10	LÍNEA DE SERVICIO DE SOPORTE BÁSICO (LÍNEA BASE) DE LAS APLICACIONES DEL LOTE 5 DEL ACUERDO MARCO DE APLICACIONES, HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	10.624,21	1/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_11	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DEL BI DEL IAEST HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	18.345,63	2/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_12	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA PLATAFORMA DE BI DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	17.416,74	5/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_13	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LOS CUADROS DE MANDO EN BI DE SERVICIOS DIGITALES DE GOBIERNO DE ARAGÓN - DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	44.267,55	13/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_14	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO EN BI DE LAS FASES DESPLEGADAS EN PRODUCCIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN ESTADÍSTICA AGROALIMENTARIA, HASTA DICIEMBRE DE 2024	Servicios	Contrato derivado	28.157,06	31/7/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_15	SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN ESTADÍSTICA AGROALIMENTARIA DE ARAGÓN (SINGEAR) FASE VII - ESTADÍSTICA"	Servicios	Contrato derivado	34.543,20	6/8/2024
2024	AST_2024_AMDCDL5_16	FASE I PARA EL DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA BI PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO DURANTE EL AÑO 2024	Servicios	Contrato derivado	14.949,37	1/10/2024

Contratos derivados AM NUBE HÍBRIDA en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMNHL1_1	Gestión y Arquitectura de sistemas híbridos para la Ampliación servicio soporte servidor de aplicaciones para la aplicación catálogo de contratación centralizada	Servicios	Contrato derivado	84.883,92	19/9/2024
2024	AST_2024_AMNHL3_1	Ampliación del servicio de operación en 24x7 para el Datacenter ubicado en el edificio Pignatelli	Servicios	Contrato derivado	23.463,27	20/9/2024
2024	AST_2024_AMNHL4_1	Ampliación del licenciamiento del producto EDITRAN	Servicios	Contrato derivado	49.976,59	11/12/2024

Contratos derivados AM CIBERSEGURIDAD en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMSECCD1	Continuidad, resiliencia, adecuación al esquema nacional de seguridad de la Administración General de Justicia y análisis de adecuación VDI	Servicio	Contrato derivado	60.036,06	3/6/2024
2024	AST_2024_AMSECCD2	Servicio de seguridad en el correo electrónico del Gobierno de Aragón	Servicio	Contrato derivado	606.344,31	19/09/2024
2024	AST_2024_AMSECCD3	Adquisición de 200 licencias Vender y 100 RDS	Servicio	Contrato derivado	316.735,00	22/11/2024
2024	AST_2024_AMSECCD5	Securización del servicio del correo electrónico del Gobierno de Aragón	Servicio	Contrato derivado	560.609,07	3/12/2024
2024	AST_2024_AMSECCD6	Evolución y mejora de solución integral de SIEM IBM QRADAR	Servicio	Contrato derivado	83.737,47	19/12/2024

Contratos derivados AM OBRAS en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMCCL2_1	Trabajos de suministro de la instalación de energía aislada del centro de Telecomunicaciones de Puy Moné	Suministro	Contrato derivado	57.562,98	29/2/2024
2024	AST_2024_AMCCL2_2	Trabajos de suministro de la instalación de energía aislada de los centros de Telecomunicaciones de Puertomingatvo y Tamborero	Suministro	Contrato derivado	113.013,95	5/11/2024
2024	AST_2024_AMCCL2_3	Trabajos de suministro de la instalación de energía aislada del centro de Telecomunicaciones de El Graller	Suministro	Contrato derivado	56.506,98	11/12/2025

Contratos derivados PUESTO DE TRABAJO INTEGRAL en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMPDTL1_1	Instalación de dos mil quinientos equipos, suministros de elementos para reparación y/o sustitución en los equipos, bolsa de horas y envíos de paquetería	Servicios	Contrato derivado	177.726,82	4/7/2024
2024	AST_2024_AMPDTL1_2	Contratación de los elementos necesarios para poder cubrir el servicio de soporte integral de centros educativos del Gobierno de Aragón	Servicios	Contrato derivado	111.739,46	30/7/2024
2024	AST_2024_AMPDTL1_3	Servicio de recursos técnicos para la puesta en marcha de la estación clínica en Calatayud	Servicios	Contrato derivado	68.999,04	30/7/2024
2024	AST_2024_AMPDTL1_4	Implantación masiva de herramientas de colaboración basadas en Microsoft 36	Servicios	Contrato derivado	87.120,00	8/10/2024
2024	AST_2024_AMPDTL1_5	Suministro de piezas auxiliares, piezas y repuestos e instalación de equipos	Servicios	Contrato derivado	49.525,94	22/11/2024

Contratos derivados PUESTO DE TRABAJO INTEGRAL en el ejercicio 2024

Ejercicio	Número de expediente	Denominación del contrato	Tipo de contrato	Procedimiento de adjudicación	Importe de adjudicación (IVA incluido)	Fecha formalización
2024	AST_2024_AMPTDL2_1	Suministro de 2000 equipos de sobremesa estándar incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, cámara web y auriculares, 500 de movilidad estándar incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, dockstation, auriculares y bolsa de transporte y 200 monitores	Suministro	Contrato derivado	2.013.924,00	5/6/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_2	Suministro de 540 THIN CLIENTS fijos con pantalla y teclado	Suministro	Contrato derivado	349.569,00	20/9/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_3	Suministro de 72 equipos work station	Suministro	Contrato derivado	100.188,00	5/9/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_4	Suministro de 330 monitores de 27 pulgadas con micrófono integrados	Suministro	Contrato derivado	86.648,10	5/9/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_5	Suministro de 600 equipos sobremesa estándar, incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, cámara web y auriculares y de 300 equipos de movilidad estándar, incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, dockstation, auriculares y bolsa de transporte	Suministro	Contrato derivado	635.250,00	30/9/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_6	Suministro de 2000 equipos de sobremesa estándar incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, cámara web y auriculares y de 500 de movilidad estándar incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, dockstation, auriculares y bolsa de transporte	Suministro	Contrato derivado	1.858.923,00	16/12/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_7	Suministro de 260 equipos de movilidad estándar, incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, dockstation, auriculares y bolsa de transporte	Suministro	Contrato derivado	263.949,40	30/10/2024
2024	AST_2024_AMPTDL2_8	Suministro de 45 equipos de movilidad de alta dirección, incluyendo monitor, teclado, ratón, candado, dockstation, auriculares y bolsa de transporte	Suministro	Contrato derivado	64.791,90	20/12/2024
2024	AST_2024_AMPTDL3_1	Suministro de licencias Microsoft VDI, 650 + 1600	Suministro	Contrato derivado	202.927,08	13/3/2024
2024	AST_2024_AMPTDL3_2	Suministro de licencias Microsoft	Suministro	Contrato derivado	2.647.931,14	19/6/2024
2024	AST_2024_AMPTDL3_3	Suministro de 122 licencias CSP Copilot 365	Suministro	Contrato derivado	42.297,82	5/11/2024
2024	AST_2024_AMPTDL3_4	Suministro de licencias para finalizar la migración del correo electrónico del Gobierno de Aragón	Suministro	Contrato derivado	112.818,68	12/12/2024
2024	AST_2024_AMPTDL4_1	Migración del servicio de correo de la actual plataforma(CommuniGate) a Microsoft 365	Servicios	Contrato derivado	128.253,49	4/12/2024
2024	AST_2024_AMPTDL4_2	Diseño, Implantación y configuración de una plataforma Exchange destinada a albergar cuentas de correo del Gobierno de Aragón y otros organismos que no se migran a la nube de Microsoft 365	Servicios	Contrato derivado	25.796,16	27/11/2024

Anexo III. Gestión económica

Resultado presupuestario. AST				
Conceptos	Derechos reconocidos netos	Obligaciones reconocidas netas	Ajustes	Resultado presupuestario
a) Operaciones corrientes	42.834.894,63€	38.599.934,029€		4.234.960,61€
b) Operaciones de capital	11.035.408,58€	9.709.793,65€		1.325.614,93€
c) Operaciones comerciales	0,00€	0,00€		0,00€
Total operaciones no financieras (a+b+c)	53.870.303,21€	48.309.727,67€		5.560.575,54€
d) Operaciones comerciales	0,00€	0,00€		0,00€
e) Operaciones comerciales	0,00€	0,00€		0,00€
Total operaciones financieras (d+e)	0,00€	0,00€		0,00€
Resultado presupuestario del ejercicio	53.870.303,21€	48.309.727,67€		5.560.575,54€
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			0,00€	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			2.668.064,55€	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			4.666.070,27€	
Total ajustes (3+4+5)			-1.998.005,72€	
Resultado presupuestario ajustado				3.562.569,82€

Compromisos de gasto con cargo a ppto. ejerc. poter. AST						
Sección 71 E.P. Aragonesa de Servicios Telemáticos						
Apliación presup.	Descripción	2025 (€)	2026 (€)	2027 (€)	2028 (€)	Ejercicios posteriores (€)
2 Gastos en Bienes Corrientes y Servicios		14.964.385,81	9.232.622,02	3.503.029,46	44.992,65	0
202000/91002	Arrendamientos de edificios y otras construcciones	25.993,85	26.773,72	0	0	0
204000/91002	Arrendamientos de material de transporte	30.782,40	0	0	0	0
216000/91002	Rep. y conserv. equipos procesos de información	6.916.176,79	6.780.604,35	3.132.481,45	25.293,84	0
219000/91002	Rep. y conservación de otro inmovilizado material	4.783.613,54	855.684,66	291.752,76	0	0
222000/91002	Telefónicas	1.252.350,96	78.795,25	78.795,25	19.698,81	0
222009/91002	Otras comunicaciones	1.490.764,04	1.490.764,04	0	0	0
227000/91002	Limpieza y aseo	27.802,17	0	0	0	0
227001/91002	Seguridad	87.050,69	0	0	0	0
227010/91002	Mant. Infraestructuras y Servicios de Telecomunic.	349.851,37	0	0	0	0
6 Inversiones reales		16.620.818,35	11.054.876,33	7.044.429,58	5.130.781,86	573.177,00
603000/14210	Maquinaria, instalación y utillaje	2.523.554,47	2.295.494,46	765.459,09	0	0
603000/32222	Maquinaria, instalación y utillaje	4.204,75	0	0	0	0
603000/32441	Maquinaria, instalación y utillaje	451.560,38	0	0	0	0
603000/32456	Maquinaria, instalación y utillaje	867.301,11	0	0	0	0
603000/39161	Maquinaria, instalación y utillaje	182.133,23	0	0	0	0
603000/91001	Maquinaria, instalación y utillaje	3.785.331,72	3.443.241,71	1.148.188,63	0	0
603000/91002	Maquinaria, instalación y utillaje	11.590,88	6.761,35	0	0	0
603000/91222	Maquinaria, instalación y utillaje	4.204,75	0	0	0	0
606000/91002	Equipos para procesos de información	774.569,40	774.569,40	774.569,40	774.569,40	573.177,00
609000/32456	Inmovilizado Inmaterial	3.238.374,20	0	0	0	0
609000/39161	Inmovilizado Inmaterial	680.058,58	0	0	0	0
609000/91001	Inmovilizado Inmaterial	1.815.000,00	0	0	0	0
609000/91002	Inmovilizado Inmaterial	2.282.934,88	4.534.809,41	4.356.212,46	4.356.212,46	0
Total sección		31.585.204,16	20.287.498,35	10.547.459,04	5.175.774,51	573.177,00
Total general		31.585.204,16	20.287.498,35	10.547.459,04	5.175.774,51	573.177,00

Liquidación del presupuesto de gastos por capítulos. AST

Capítulo	Descripción	Créditos presupuestarios			Gastos Comprometidos (€)	Obligaciones reconocidas Netas (€)	Porcentaje Ejecución (ORN/CD) (%)	Pagos (€)	Obligaciones pendientes de pago a 31 dic. (€)	Remanentes de crédito (€)
		Iniciales (€)	Modificaciones (€)	Definitivos (€)						
1	Gastos de personal	4.853.103,68	842.197,46	5.695.301,14	5.378.677,43	5.378.677,43	94,44	5.276.719,79	101.957,64	316.623,71
2	Gastos en bienes corrientes y servicios	6.480.375,77	28.506.351,28	34.986.727,05	33.947.404,81	33.091.256,59	94,58	30.846.418,79	2.244.837,80	1.895.470,46
4	Transferencias corrientes	0,00	130.000,00	130.000,00	130.000,00	130.000,00	100,00	130.000,00	0,00	0,00
Operaciones corrientes		11.333.479,45	29.478.548,74	40.812.028,19	39.456.082,24	38.599.934,02	94,58	36.253.138,58	2.346.795,44	2.212.094,17
6	Inversiones reales	7.801.638,62	6.250.614,21	14.052.252,83	10.094.889,15	9.709.793,65	69,10	9.194.552,70	515.240,95	4.342.459,18
Operaciones de capital		7.801.638,62	6.250.614,21	14.052.252,83	10.094.889,15	9.709.793,65	69,10	9.194.552,70	515.240,95	4.342.459,18
Operaciones no financieras		19.135.118,07	35.729.162,95	54.864.281,02	49.550.971,39	48.309.727,67	88,05	45.447.691,28	2.862.036,39	6.554.553,35
Operaciones financieras		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total general		19.135.118,07	35.729.162,95	54.864.281,02	49.550.971,39	48.309.727,67	88,05	45.447.691,28	2.862.036,39	6.554.553,35

Liquidación del presupuesto de ingresos por capítulos. AST

Capítulo	Descripción	Previsiones presupuestadas			Derechos reconocidos (€)	Derechos anulados (€)	Derechos cancelados (€)	Derechos reconocidos netos (€)	% Eje. (DRN / PD)	Recaudación neta (€)	Derechos pendientes de cobro (€)	Exceso/ Defecto previsión (€)
		Iniciales (€)	Modificaciones (€)	Definitivos (€)								
3	Tasas y otros ingresos	3.836.469,37	99.852,91	3.936.322,28	3.929.022,14	934,00	0,00	3.928.088,14	99,79	1.097.617,73	2.830.470,41	8.234,14-
4	Transferencias corrientes	7.497.010,08	30.796.889,80	38.293.899,88	41.258.990,18	2.387.870,80	0,00	38.871.119,38	101,51	23.224.778,86	15.646.340,52	577.219,50
5	Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00	35.687,11	0,00	0,00	35.687,11	0,00	35.687,11	0,00	35.687,11
Operaciones corrientes		11.333.479,45	30.896.742,71	42.230.222,16	45.223.699,43	2.388.804,80	0,00	42.834.894,63	101,43	24.358.083,70	18.476.810,93	604.672,47
7	Transferencias de capital	7.801.638,62	4.670.425,73	12.472.064,35	11.038.063,48	2.654,90	0,00	11.035.408,58	88,48	3.884.138,32	7.151.270,26	1.436.655,77-
Operaciones de capital		7.801.638,62	4.670.425,73	12.472.064,35	11.038.063,48	2.654,90	0,00	11.035.408,58	88,48	3.884.138,32	7.151.270,26	1.436.655,77-
Operaciones no financieras		19.135.118,07	35.567.168,44	54.702.286,51	56.261.762,91	2.391.459,70	0,00	53.870.303,21	98,48	28.242.222,02	25.628.081,19	831.983,30-
8	Activos financieros	0,00	161.994,51	161.994,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	161.994,51-
Operaciones financieras		0,00	161.994,51	161.994,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	161.994,51-
Total general		19.135.118,07	35.729.162,95	54.864.281,02	56.261.762,91	2.391.459,70	0,00	53.870.303,21	98,19	28.242.222,02	25.628.081,19	993.977,81-

Remanente de tesorería. AST					
Nº de cuentas	Componentes	Ejercicio 2024 (€)		Ejercicio 2023 (€)	
57,556	1. (+) Fondos líquidos	0	996.115,15	0,00	1.881.135,60
	2. (+) Derechos pendientes de cobro	0	27.395.450,91	0,00	22.890.549,05
430	(+) del Presupuesto corriente	25.628.081,19	0	22.082.843,36	0,00
	(+) de Presupuestos cerrados	984.668,79	0	185.044,02	0,00
246, 247, 260, 265, 440, 442, 449, 456, 470, 471, 472, 537, 538, 550, 565, 566	(+) de operaciones no presupuestarias	782.700,93	0	622.661,66	0,00
435, 436	(+) de operaciones comerciales	0	0	0,00	0,00
	3. (-) Obligaciones pendientes de pago	0	3.036.242,17	0,00	4.996.490,44
400	(+) del Presupuesto corriente	2.862.036,39	0	4.784.368,17	0,00
401	(+) de Presupuestos cerrados	0	0	0,00	0,00
167, 168, 180, 185, 410, 412, 419, 453, 456, 475, 476, 477, 517, 518, 550, 560, 561	(+) de operaciones no presupuestarias	174.205,78	0	212.122,27	0,00
405, 406	(+) de operaciones comerciales	0	0	0,00	0,00
	4. (+) Partidas pendientes de aplicación	0	-34.323,69	0,00	5.871,75-
554, 559	(-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	34.323,69	0	5.871,75	0,00
555, 5581, 5585	(+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0	0	0,00	0,00
	I. Remanente de tesorería total (1 + 2 - 3 + 4)		25.321.000,20		19.769.322,46
	II. Exceso de financiación afectada		8.578.071,75		4.045.553,13
295, 298, 490, 595, 598	III. Saldos de dudoso cobro		8.378,73		17.275,35
	IV. Remanente de tesorería no afectado = (I - II - III)		16.734.549,72		15.706.493,98

Anexo IV. Cálculo huella de carbono

Cálculos huella de carbono - Aragonesa de Servicios Telemáticos

Año de cálculo: 2024

Alcance 1: Combustibles fósiles

A. Instalaciones fijas
Emisiones totales instalaciones fijas (kg. CO2): 34.870,28

Detalle consumo de combustibles en instalaciones fijas

Edificio / Sede	Tipo de combustible	Cantidad combustible (ud)	Factor emisión (kg CO2/ud)		Emisiones parciales (kg CO2)	Emisiones totales instalac. fijas (kg CO2)
			Por defecto	Otros		
Walqa	Gas propano (kg)	4.205,70	2,966		12.474,14	12.474,14
Centros Telco	Gasóleo B (l)	8.182,00	2,721	0,367g/CH4/ud+ 0,022g GN2O/ud	22.263,22	22.396,14

B. Desplazamientos en vehículos
Emisiones totales transporte (kg. CO2): 22.159,89

Detalle combustible consumido

Vehículo o flota de vehículos	Modo de propulsión	Cantidad comb. y/o elect. (ud)	Factor emisión (kg CO2/ud)		Emisiones parciales A.1 (kg CO2)	Emisiones totales transporte (kg CO2)
			Por defecto	Otros		
Vehículos gasóleo	B7 (l)	8.804,90	2,488	0,004 CH4/ud + 0,105GN2O/ud	21.906,52	22.159,89

Alcance 1: Emisiones fugitivas - fluorados

Emisiones totales (kg. CO2): 6.105,60

Detalle refrigeración y climatización (fuga de gases fluorados)

Edificio / Sede (1)	Nombre del gas o del preparado (2)	Refrigerante de cada equipo		Recarga anual del equipo (kg)	Emisiones parciales (kg CO2)	Emisiones totales instalac. fijas (kg CO2)
		PCA	Fórmula química			
Centro Telco La Muela	R-407C	1980	R32/125/134 (23/25/52)	2,20	-	4.197,60
Centro Telco Mequinenza	R-407C	1980	R32/125/134 (23/25/52)	0,30	-	1.908,00

Alcance 2: Electricidad

Emisiones totales (kg. CO2): 1.171.239,55

Detalle electricidad

Edificio / Sede (1)	¿Dispone de Garantía de Origen (GdO) de la electricidad renovable? (2)	PCG Nombre de la comercializadora suministradora de energía (3)	Dato de consumo (kWh) (4)	Factor emisión (kg CO2/kWh) (5)	Emisiones (kg CO2)	Total Emisiones (kg CO2)
CPD Pignatelli	No	ENDESA ENERGÍA, S.A.	889.080,90	0,275	244.497,25	
Centros Telco	No	ENDESA ENERGÍA, S.A.	2.450.130,00	0,275	673.785,75	1.171.239,55
EXPO	No	ENDESA ENERGÍA, S.A.	30.761,10	0,275	8.459,30	
Walqa + CPD	No	ENDESA ENERGÍA, S.A.	889.080,90	0,275	244.497,25	

Resultados absolutos del año de cálculo

Año de cálculo: 2023

Huella de carbono de alcance 1+2 del año de cálculo: 1.234.375,32 KG CO2 EQ.

Alcance 1	Instalaciones fijas	34.870,28 Kg CO2
	Desplazamientos en vehículos	22.159,89 Kg CO2
	Refrigeración / climatización	6.105,60 Kg CO2
Total alcance 1		63.135,77 Kg CO2 eq
Alcance 2	Electricidad	1.171.239,55 Kg CO2
Total alcance 1+2		1.234.375,32 Kg CO2 eq

Anexo V. Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Aragonesa de Servicios Telemáticos ha reportado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 con referencia a los Estándares GRI.

GRI 1 utilizado - GRI 1: Fundamentos 2021

La Organización y sus prácticas de información			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	2	Ley de Creación: Ley 7/2001, de 31 de mayo.
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2	Año 2024. Ciclo de publicación anual. Informe del 2024 publicado en septiembre de 2025.
	2-4 Actualización de la información		No ha habido reformulaciones de información de informes anteriores.
	2-5 Verificación externa		Pendiente de verificación.
Actividades y trabajadores			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	25-28, 38-40, 93-95, 103, 131-136	No hubo cambios significativos.
	2-7 Empleados	3, 107-117	https://ast.aragon.es/equipo-humano
	2-8 Trabajadores que no son empleados		n/a
Gobernanza			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	15-24	Ley de Creación: Ley 7/2001, de 31 de mayo. Decreto 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno		Ley de Creación: Ley 7/2001, de 31 de mayo. Decreto 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		Ley de Creación: Ley 7/2001, de 31 de mayo. Decreto 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impagos		Ley de Creación: Ley 7/2001, de 31 de mayo Decreto 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.
	2-13 Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	15-24	https://ast.aragon.es/organizacion
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	15-24	Ley de Creación: Ley 7/2001, de 31 de mayo. Decreto 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos.
	2-15 Conflictos de interés	15-19	Decreto 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios. Ley 5/2017 de 1 de junio de Integridad y ética públicas.
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	96-101	https://ast.aragon.es/ Procedimiento de quejas propio. https://ast.aragon.es/sugerencias-quejas-y-gradecimientos
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	119-120	https://ast.aragon.es/proyectos/ast-se-compromete-con-los-ods-y-la-agenda-2030
	2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	13-14, 29-32	Ley de Creación : Ley 7/2001, de 31 de mayo. VIII Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
	2-19 Políticas de remuneración	15-19	Ley de Creación : Ley 7/2001, de 31 de mayo. VIII Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	15-19	Ley de Creación : Ley 7/2001, de 31 de mayo. VIII Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
	2-21 Ratio de compensación total anual		n/a Retribuciones fijadas por Ley.

La Organización y sus prácticas de información

Estrategia, políticas y prácticas

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	29-32, 119	https://ast.aragon.es/responsabilidad-social-corporativa https://ast.aragon.es/proyectos/ast-se-compromete-con-los-ods-y-la-agenda-2030
	2-23 Compromisos y políticas	6, 119	https://ast.aragon.es/responsabilidad-social-corporativa https://ast.aragon.es/compromiso-con-las-personas https://ast.aragon.es/compromiso-con-la-calidad-y-la-seguridad
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	6, 18-19, 23-24, 68-74, 111-113, 119	https://ast.aragon.es/responsabilidad-social-corporativa https://ast.aragon.es/compromiso-con-las-personas https://ast.aragon.es/compromiso-con-la-calidad-y-la-seguridad
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	18-19, 101	https://ast.aragon.es/sugerencias-quejas-y-agradecimientos
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	94-101	https://ast.aragon.es/sugerencias-quejas-y-agradecimientos
	2-27 Cumplimiento de la ley y normativas		No se han registrado incumplimientos.
	2-28 Afiliación a asociaciones	29, 125-126	

Participación de los grupos de interés

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque de participación de grupos de interés	125-126	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	16	98% de empleados cubiertos por convenio colectivo. Dirección Gerencia contrato de alta dirección.

TEMAS MATERIALES :

Lista de los temas materiales incluidos en el informe según contenido GRI3-2

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los asuntos materiales	2, 13-14, 18-19, 29, 68-74	Plan estratégico 2022-2025. Revisión anual del contexto.
	3-2 Lista de temas materiales		Sobre el ejercicio anterior se han redistribuido indicadores en otros temas materiales. Después de varios ejercicios constatando la no aplicabilidad de algunos temas materiales, en esta versión se han eliminado: Materiales, agua y efluentes, Prácticas en materia de seguridad.

Desempeño económico

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19, 33-36, 151-153 (Anexo III - Gestión económica)	Estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón .
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	33-36, 151-153 (Anexo III - Gestión económica)	

Presencia en el mercado

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-28	Ley de Creación : Ley 7/2001, de 31 de mayo.
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		100%

Impactos económicos indirectos

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales		La Entidad responde a las directrices estratégicas del Gobierno de Aragón.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	35-36, 38-80	

Prácticas de abastecimiento

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19	Estamos sujetos a los procedimientos de contratación pública.
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	103	36,62%

Anticorrupción

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19	Estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón .
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		100% de la plantilla concienciada.
	205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		No se han registrado casos.

Competencia desleal

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19	Habilitado por la CNMC para la prestación de servicios a Entidades Privadas como operador de telecomunicaciones.
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.

Fiscalidad

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19	Estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-4: Presentación del informe país por país		https://www.aragon.es/-/cuenta-general-de-la-comunidad-autonoma-de-aragon

Energía

Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	82	https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente https://ast.aragon.es/responsabilidad-social-corporativa
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	123, 154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	Plan de reducción anual.

Energía

Emisiones			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	122-124	Estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas (Alcance 1) de GEI	154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	
	305-2 Emisiones de GEI indirectas de energía (Alcance 2)	154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	
	305-4 Intensidad de emisiones de GEI	154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	
	305-5 Reducción de emisiones de GEI	154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	

Residuos

Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	121-122	https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente https://ast.aragon.es/sites/default/files/manual_buenas_practicas_ma_ast_0.pdf
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	121-122	https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	121-122	https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente https://ast.aragon.es/sites/default/files/manual_buenas_practicas_ma_ast_0.pdf
	306-3 Residuos generados	154-155 (Anexo IV- Cálculo huella de carbono)	https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente https://ast.aragon.es/sites/default/files/manual_buenas_practicas_ma_ast_0.pdf
GRI 307: Incumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	-	No se han registrado incumplimientos.

Evaluación ambiental proveedores

Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales		Directrices de contratación pública - ecológica del Gobierno de Aragón Cláusulas de Contratación Pública.
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales		Tratamiento del criterio DNSH.
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		No se han registrado incumplimientos.

Empleados

Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19, 107-117	Estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón en materia de personal. https://ast.aragon.es/compromiso-con-las-personas Los procedimientos de contratación recogen condiciones para garantizar la protección de los trabajadores de los proveedores.
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	109-110	Índice de rotación de personal: 6,19%. Incorporaciones en el periodo: 16 empleados. Hombres 9 Mujeres 7
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	-	No hay diferencias entre los tipos de personal.
	401-3 Permiso parental		Ninguna solicitud en el periodo.
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		En AST se aplican los períodos mínimos de pre aviso establecidos por la legislación vigente.
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	111-113	
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	111-113	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		100% de la plantilla.
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		No se han registrado casos.

Bienestar, salud y seguridad

Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19, 114-116	https://ast.aragon.es/sites/default/files/plan_de_igualdad_ast.pdf Procedimientos y herramientas para la gestión de la coordinación de actividades empresariales (CAE).

Bienestar, salud y seguridad			
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	15-19, 114-116	Servicio de Prevención Ajeno. Gestión de sugerencias a través de correo interno al área de recursos humanos.
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	15-19, 114-116	Servicio de Prevención Ajeno. Gestión de sugerencias a través de correo interno al área de recursos humanos.
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	15-19, 114-116	Servicio de Prevención Ajeno. Gestión de sugerencias a través de correo interno al área de recursos humanos.
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	15-19, 114-116	Servicio de Prevención Ajeno. Gestión de sugerencias a través de correo interno al área de recursos humanos.
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	30, 111-115	Acciones del eje 2 del Plan estratégico.
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	15-19, 114-116	https://ast.aragon.es/sites/default/files/pol_politica_prl_2025.pdf
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	15-19, 114-116	Procedimientos y herramientas para la gestión de la coordinación de actividades empresariales (CAE).
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	15-19, 114-116	La totalidad de la plantilla está integrada en el sistema de gestión de la salud y la seguridad. Respecto de los trabajadores no empleados de la entidad se asegura la coordinación de actividades empresariales en todas las actividades en el 100 % de los casos.
	403-9 Lesiones por accidente laboral		No se han registrado casos.
	403-10 Lesión, dolencia o enfermedad laboral		No se han registrado casos.

Diversidad e inclusión			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19, 107-117	Plan de igualdad de AST. Protocolo de acoso. https://ast.aragon.es/sites/default/files/plan_de_igualdad_ast.pdf https://ast.aragon.es/compromiso-con-las-personas
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20-22, 108-109	https://ast.aragon.es/organizacion https://ast.aragon.es/equipo-humano
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		El sistema retributivo garantiza la equidad. Se rige por las tablas salariales del Gobierno de Aragón.
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	114-116	No se han registrado casos.

Derechos humanos			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	15-19, 114-116	Ninguna operación.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio		Ninguna operación.
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		Ninguna operación.

Acceso a las comunidades locales			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	81-91, 125-129	Plan estratégico 2022-2027. Revisión anual del contexto. https://ast.aragon.es/compromiso-social
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	81-91, 125-129	Plan de responsabilidad corporativa de AST.

Evaluación social de proveedores			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	111-113	Procedimientos de contratación pública.
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		No se han registrado en el periodo.

Política pública			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	6	AST es ejecutora de las políticas públicas de Gobierno de Aragón. https://ast.aragon.es/transparencia-y-buen-gobierno
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		n/a

Salud y seguridad de los clientes			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	18-19, 25-28, 68-74	
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categoría de productos y servicios en la salud y seguridad		No se han registrado incumplimientos.

Marketing y etiquetado			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-28	
GRI 417: Marketing y etiquetado 20216	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No se han registrado incumplimientos.

Privacidad del cliente			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	111-113	https://ast.aragon.es/compromiso-con-la-calidad-y-la-seguridad https://ast.aragon.es/politica-de-privacidad
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 se han registrado reclamaciones.

Biodiversidad			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	URL/ Respuesta directa
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-19	Estamos sujetos a los sistemas de gestión del Gobierno de Aragón.
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		No procede. Ninguna de las instalaciones de AST se encuentra en espacio natural protegido o en áreas de alta biodiversidad no protegidas. Todas nuestras oficinas están ubicadas en terrenos urbanos.