



Memoria de Actividad 2013

Aragonesa de Servicios Telemáticos



Prólogo



fundamentales, de los siguientes aspectos:

La actividad de Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) se basa fundamentalmente en principios de eficiencia y se orienta hacia el cliente (Gobierno de Aragón) y hacia el servicio (informáticos y de telecomunicaciones):

- Procurando proporcionar la mejor solución a sus necesidades.
- Manteniendo el conocimiento y el control necesario sobre los servicios prestados, como garantía de autonomía en la gestión de los mismos.

Desde esta perspectiva la prestación de servicios al Gobierno por parte de AST se realiza a partir de la consideración, como activos

VISIÓN

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

MISION (Razón de ser de AST)

Nuestra misión consiste en 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 de Aragón, siendo su verdadero socio tecnológico.

Nuestra actividad se basará fundamentalmente en principios de eficiencia (intentar hacer más por menos) y se orientará hacia el cliente (el Gobierno de Aragón) y hacia el servicio.

VALORES

Nuestra actuación se sustenta en:

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

José Miguel Galán Bueno **DIRECTOR GERENTE**



CONTENIDO	
Prólogo	2
Introducción	6
Estructura orgánica	9
Actividades destacables 2013	10
Distribución por departamentos	10
Tipología de proyectos	11
En materia de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones	13
Traslados	13
Red Unificada de Telecomunicaciones de Aragón	14
Servicios para CARTV, difusión de radio y TD	15
En materia de sistemas informáticos	17
En materia de servicios y aplicaciones	19
Servicios y plataformas de uso común	19
Servicios y aplicaciones finales	21
Proyectos de colaboración técnica	21
Explotación de infraestructuras y servicios. Magnitudes relevantes	22
Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Puesto de Trabajo	23
Grupos de soporte especializado	24
Equipamiento gestionado	24
Servicios y aplicaciones	25
Telecomunicaciones	26
En materia de servicios a cliente	29



Acciones comerciales y prestación de servicios	29
Estudio del Grado de satisfacción	30
Actuaciones en el Gobierno de Aragón	31
Análisis de mercado, desarrollo de nuevos servicios, marketing y relaciones institucionales	33
En materia de Gestión y Organización	35
Gestión económica	35
Gestión de contratación	36
Gestión de recursos humanos	39
Otras actividades	41
Unidad de Calidad	41
Unidad de Seguridad	42
El Centro Demostrador DNIe	43

INTRODUCCIÓN



Introducción

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 7/2001, de creación de la Entidad, Aragonesa de Servicios Telemáticos tiene como objetivos principales:

El cumplimiento y ejecución de las directrices estratégicas del Gobierno de Aragón en materia de servicios y sistemas corporativos de información y de telecomunicaciones, así como de la política que, en la materia, defina el Departamento competente.

Actuar como proveedor principal ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para la cobertura global de las necesidades de ésta en relación con los servicios, sistemas y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones.

La coordinación de la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma con de otras Administraciones públicas y entidades públicas o privadas, en materia de servicios y sistemas para la información y las telecomunicaciones, en el ámbito de funciones de la entidad.

La promoción e impulso de la oferta y demanda de información servicios sistemas de telecomunicaciones en el ámbito de Aragón, así como la contribución a la ejecución de las infraestructuras y la prestación de los servicios que se consideren necesarios para impulsar el desarrollo económico y social del territorio.

Corresponden a la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos las siguientes funciones:

- ▲ La elaboración, para su elevación al Gobierno de Aragón, de los planes generales de actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de infraestructuras, sistemas, servicios y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones.
- ▲ La ejecución de proyectos y actuaciones derivados de las directrices estratégicas aprobadas por el Gobierno de Aragón en relación con las infraestructuras, sistemas, servicios y aplicaciones en materia de información y telecomunicaciones, así

- como la ejecución de la política que, en este ámbito, defina el Departamento competente.
- Proponer, implantar y coordinar los medios técnicos que garanticen la seguridad, integridad, calidad y confidencialidad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ▲ La gestión integrada de los servicios y sistemas para la información y las telecomunicaciones que corresponden a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de acuerdo con las atribuciones que le otorga su Estatuto de Autonomía y de conformidad con lo que establece la legislación sobre la materia.
- ▲ La planificación técnica, diseño, contratación, implantación, gestión, operación y mantenimiento de las infraestructuras, equipos, sistemas, servicios y aplicaciones para la información telecomunicaciones que precise la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos de ella dependientes, así como el establecimiento de la política de explotación de los mismos.
- ▲ La definición de las especificaciones técnicas a cumplir por los equipos, sistemas, servicios y aplicaciones a implantar en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón velando especialmente por la homogeneidad, estandarización y compatibilidad de las soluciones.
- ▲ La contratación de los equipos, servicios, sistemas y aplicaciones corporativas que precise Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y el establecimiento de normas y procedimientos para su utilización.
- Formación de usuarios, asesoramiento, coordinación y soporte técnico a los departamentos de la Diputación General de Aragón.
- ▲ La promoción de la oferta e incentivación de la demanda de servicios y aplicaciones para información y las telecomunicaciones.
- ▲ La coordinación técnica y la ejecución de los acuerdos adoptados por el Gobierno de Aragón con otras Administraciones públicas y entidades, públicas o privadas, en materia de sistemas y servicios información para las telecomunicaciones.
- ▲ Las funciones de gestión derivadas de los derechos y obligaciones de participación de la Administración



- de la Comunidad Autónoma de Aragón en otras sociedades gestoras de servicios o de sistemas para la información y las telecomunicaciones.
- ▲ Las actividades técnicas que le encomiende el Gobierno de Aragón relacionadas con las competencias que correspondan a la Comunidad Autónoma en virtud de lo dispuesto en el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía y, en su caso, en la normativa estatal en materia telecomunicaciones.
- ▲ Mantener el inventario de los recursos corporativos de tecnologías de la información y de las

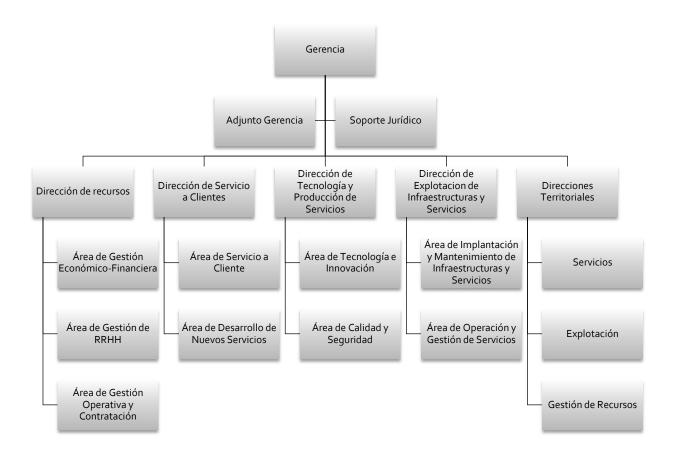
- telecomunicaciones en los distintos departamentos, organismos autónomos, entidades y empresas públicas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ▲ Cualquier otra actividad directamente relacionada con las funciones anteriores y que resulte necesaria, a criterio de sus órganos rectores, para la consecución de los fines generales de la entidad, incluidas las actividades comerciales e industriales ejercidas directamente o mediante la constitución o participación en sociedades mercantiles.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



Estructura orgánica

Con fecha 20 de marzo de 2013 mediante Resolución del Director Gerente se aprueba el modelo de estructura organizativa. Asimismo, se aprobó el modelo de Organización y Funciones que no implicaba modificación respecto al transitorio aprobado en Consejo de Dirección de 21 de mayo de 2012





Actividades destacables 2013

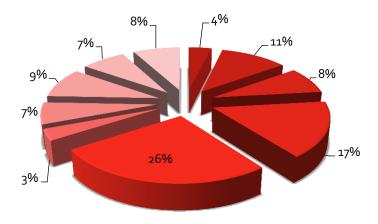
Aragonesa de Servicios Telemáticos ha desarrollado a lo largo de 2013 actividades relacionadas con la gestión de proyectos de diseño de soluciones, contratación, implantación y paso a producción en base a las necesidades trasladadas desde el área de servicio a clientes, a necesidades detectadas en los contactos con los clientes en base a colaboraciones anteriores y a necesidades internas de nuestra organización.

El número de proyectos ejecutados durante 2013 han sido 419. Se trata de proyectos tanto iniciados en el año, como proyectos abiertos en ejercicios anteriores que han requerido actividad hasta su cierre en 2013.

Distribución por departamentos

Proyectos ejecutados por departamento, en 2013

DEPARTAMENTO	PROYECTOS
AGRICULTURA, GANADERIA Y MEDIO AMBIENTE	16
ECONOMIA Y EMPLEO	47
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE	34
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	69
INDUSTRIA E INNOVACIÓN	110
OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO, VIVIENDA Y TRANSPORTE	14
POLÍTICA TERRITORIAL, JUSTICIA E INTERIOR	27
PRESIDENCIA Y JUSTICIA	38
SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA	31
ENTIDADES EXTERNAS	33



- Agricultura, ganaderia y medio ambiente
- Economia y empleo
- Educación, universidad, cultura y deporte
- Hacienda y administración pública
- Industria e innovación
- Obras públicas, urbanismo, vivienda y transporte
- Política territorial, justicia e interior
- Presidencia y justicia
- Sanidad, bienestar social y familia
- Entidades externas



Tipología de proyectos

Aragonesa de Servicios Telemáticos realiza proyectos tanto en la línea de telecomunicaciones como de sistemas informáticos o de servicios y aplicaciones. La distribución por tipología de proyecto con más de detalle sobre el tipo de actividad es la siguiente:

TIPO DE PROYECTO	PROYECTOS EJECUTADOS
AMA - Aplicación, mantenimiento	105
AND - Aplicación, nuevo desarrollo	48
CEX - Cableado externo	15
CIN - Cableado interno	6
CLT - Colaboración técnica / asesoría	32
CON - Consolidación	1 1 1
EST - Estudio / Consultoría	36
HAR - Hardware y servicio	15
HOS - Hosting	26
HOU - Housing	4
ITC - Infraestructuras Telecomunicaciones	8
RAD - Radio	2
RED - Red / integración	60
SEG - Seguridad / VPN L2L	2
TDT - Proyectos relacionados con la Televisión Digital	11
TEL - Telefonía	15
UPG - Upgrade producto	16
VID - Videoconferencia	3
WIF - Wifi	7
Sin tipología asignada	5

INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



En materia de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones

Los proyectos relacionados con el cableado interno de edificios, de interconexión de centros, de servicios de telefonía, de videoconferencia o de redes inalámbricas, se han visto ampliados por las líneas de negocio relacionadas con la Televisión Digital, Red de radio, Red de fibra y las infraestructuras asociadas, abiertas a raíz de la incorporación de Aragón Telecom.

Durante 2013 se ha prosequido con la extensión de los servicios incluidos en el Acuerdo Marco para la contratación centralizada de los servicios de telecomunicaciones y se ha llevado a cabo el seguimiento de las acciones realizadas en los diversos lotes. Se han integrado en el Acuerdo Marco todas las entidades que estaban incluidas en el ámbito de actuación. Por su especial impacto señalamos el proyecto de Integración de la Red de Investigación de Aragón, en adelante RIA.

Uno de los proyectos de mayor interés realizado en 2013 ha sido la adecuación de las instalaciones de la Ciudad de la Justicia para su puesta en servicio. Antes de la entrega se trabajó en el soporte a la empresa constructora para la inclusión en la obra de los requerimientos de telecomunicaciones, en paralelo se realizó la adecuación de la infraestructura técnica para unificar sistemas entre edificios de la Ciudad de la Justicia y una vez entregada la obra se realizó la provisión e instalación de la electrónica de red y de la telefonía (comunicaciones integradas), el traslado de los servicios de videoconferencia, el cableado de la sala de formación, el soporte para la instalación de los servicios de seguridad y el direccionamiento de la red para la seguridad de la Ciudad de la Justicia, la contratación e implantación de la sala de prensa y colaboración técnica para los ajustes en los servicios de voz e imagen de las salas de vistas. Se ha procedido también al desmontaje de las sedes anteriores.

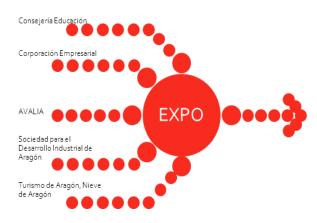
También en el ámbito de los servicios de Justicia, se ha trabajado en la supervisión del proyecto de ejecución del Palacio de la Justicia de Huesca, proyecto que se materializará en 2014

Traslados

Desde Aragonesa de Servicios Telemáticos se ha dado soporte al traslado de varios organismos al espacio EXPO Zaragoza Empresarial

Se han realizado asimismo traslados de diversas sedes del Gobierno de Aragón , acondicionando las salas de comunicaciones y ejecutando proyectos de integración.

Algunos ejemplos son el traslado de la oficina de empleo de Fraga, el traslado del Centro de Medicina del Deporte, el enlace del IES Pirámide con el Parque Tecnológico Walqa,



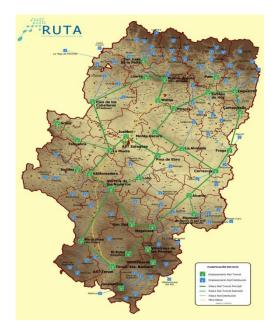


Red Unificada de Telecomunicaciones de Aragón

La Red Unificada de Infraestructuras de Telecomunicaciones de Aragón (Proyecto RUTA) surge de la unificación de las redes RACI (Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales), REPITA (Red Pública de Infraestructuras de Telecomunicaciones de Aragón), de SALUD y RIA (Red de Investigación de Aragón) con el objetivo proporcionar una cobertura global a nivel de territorio, desde la visión de una red de telecomunicaciones única para todos los servicios.

En cuanto a la evolución de la Red Unificada de Telecomunicaciones de Aragón (RUTA) se han realizado las siguientes acciones muchas de ellas relacionadas con la encomienda de inversión del Departamento de Industria e Innovación:

- Acciones en la troncal Zaragoza-Teruel, como equipamiento DWDM, interconexión de la fibra del Gobierno de Aragón con equipamiento de la red RUTA y diferentes estudios sobre despliegue de fibra en ese eje.
- ▲ Despliegues de fibra óptica en Techno Park Motor Land, Campus Río Ebro, Correos Telecom, CARTV, etc
- ▲ Desplieque de diversos radio enlaces.
- Diversas actuaciones en centros y servicios de coubicación, como la remodelación del centro Ordesa-Cebollar o la renovación de la acometida eléctrica de las antenas de Javalambre.
- ▲ Diferentes acciones de ingeniería y cumplimiento normativo, como la redacción de modificación del proyecto de Red Troncal o la encomienda para la mejora de las infraestructuras de telecomunicaciones de Aragón.







Servicios para CARTV, difusión de radio y TD

En relación a los servicios para la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión y la difusión de TD y de radio, se han realizado las siguientes acciones:

- ▲ Instalación de antenas en la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV)
- ▲ Conexión por Fibra Óptica Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV) – Huesca
- ▲ Enlace Punto a Punto para directos en Huesca
- Mantenimiento de la Cabecera CARTV
- Renovación servicio EPG y DVB-Sub de la Cabecera CARTV
- Mejora de la cobertura TD en Villanueva de Sijena
- Revisión de la ayuda estatal de la TD
- Revisión de costes de la emisión de la Televisión Digital
- Mantenimiento TD 2013
- A Renovación del Servicio de difusión TD para la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV) durante 2014

Se han abordado también dos proyectos de especial interés: la colaboración en el proceso de definición y licitación de la Banda Ancha Ultrarrápida de Aragón y el estudio de integración de la red de emergencias de la Diputación Provincial de Zaragoza en la Red del Gobierno de Aragón.

SISTEMAS INFORMÁTICOS



En materia de sistemas informáticos

Durante el 2013 se han abordado proyectos de mejora de infraestructuras, adquisición de diversos elementos, o prestación de servicios de técnica de sistemas específicos, proyectos de Hosting y Housing, y proyectos de adecuación tecnológica a nivel de puesto de trabajo.

Especial importancia han tenido los proyectos relacionados con la renovación tecnológica como parte del desarrollo del contrato de gestión unificada de CPD's y la adecuación de las infraestructuras para proyectos de migración de SERPA y SIRHGA.

Cabe destacar también la implantación de la Plataforma de correo electrónico para los empleados públicos del Gobierno de Aragón y las posteriores mejoras del servicio (Proyecto Expres@).



Otro proyecto estratégico ha sido la puesta en servicio de la nueva sede judicial en Ranillas que ha requerido la intervención de todas las áreas de actividad de Aragonesa de Servicios Telemáticos.

Durante el 2013 se ha dado soporte también a la puesta en marcha del Portal Aragón Open Data, equipando y adecuando las infraestructuras desde las que da servicio.

Además de estos proyectos de envergadura, se han abordado diversos proyectos relacionados con la mejora de las infraestructuras base y se ha dado apoyo a proyectos departamentales, en lo referente a infraestructuras: diseño, contratación, alojamiento y explotación de los servicios.

En relación con el puesto de trabajo se han abordado proyectos de evolución. Resulta especialmente destacable el proyecto para el rediseño del puesto de trabajo que pretende identificar y definir tipologías de puesto de trabajo en función de las necesidades de los trabajadores, buscando soluciones que permitan por una parte la adecuación económica y el mayor aprovechamiento del parque existente, y por otra, la evolución hacia modelos de prestación que faciliten la movilidad de los usuarios y la administración de los equipos.

Se han realizado diversos maquetaciones para diversos escenarios de trabajo y se ha hecho un estudio de la migración a versiones superiores de sistema operativo.

SERVICIOS Y APLICACIONES



En materia de servicios y aplicaciones

En el transcurso del 2013 se han desarrollado proyectos de creación de nuevos servicios y aplicaciones y se ha dado respuesta a demandas de mejora sobre servicios ya existentes. Paralelamente se ha atendido una línea de segundo soporte para usuarios que en complemento con el servicio de CAU pretende ofrecer una atención más especializada tanto a los usuarios de los sistemas de información, como a los grupos técnicos de los diferentes departamentos.

Servicios y plataformas de uso común

En este ámbito merece hacer especial mención a las actuaciones sobre las plataformas de uso común que son utilizadas por el resto de aplicaciones y servicios.

Firma Electrónica

- Pruebas de rendimiento de la plataforma
- •Actualización del cliente de firma
- •Web para el Análisis de Requerimientos del equipo cliente
- Análisis de firmas erróneas de aplicaciones integradas y conexión
- •Estudio alternativas a producto actual

Pasarela de **Pagos**

- •Integración de la entidad financiera BBVA con la pasarela de pagos
- •Integración de la entidad financiera Santander con la pasarela de pagos

Gestión **Documental**

- Migración de versión y actualización de diversos elementos a la plataforma
- Modificaciones del servicio CCSV y adaptación nueva versión.
- •Implantación de Alfresco como alternativa de software libre

SITAR

•Análisis de entorno para reorganización del servicio

Portal Gobierno Aragón/Emple ado

- •Mejoras en el buscador del Perfil del Contratante y en la Oficina Virtual de Trámites
- Adaptación de la aplicación Quejas y Sugerencias
- Publicación de información sobre alojamientos turísticos en el Portal de Aragón
- •Analisis de necesidades de mejora del Portal de Aragón



Business Inteligence

• Diversos proyectos en colaboración con el Instituto Aragonés de Estadística

Teleformación

- •Metodología de desarrollo de paquetes de formación con metodologías estandard (SCORM)
- •Migración de la plataforma a Moodle 2.x.
- •Implantación de cursos on-line para el Instituto Aragonés de la Juventud

Gestor de Procesos de Negocio

- Desarrollos evolutivos del sistema SAETA
- •Integraciones con los servicios de Administración Electrónica

Envío SMS

- •Mejoras en el servicio para facilitar la integración de nuevos usuarios, como estadísticas
- •Integración del servicio de envío de SMS del INAEM con la plataforma de Multicanalidad

Multicanalidad

- •Realización de quías y especificaciones para el desarrollo de aplicaciones móviles
- •Desarrollo de aplicación móvil para la consulta del BOA
- •Desarrollo de aplicación móvil para la consulta de ofertas de empleo y formación del INAEM

SOA

- Integración de la aplicación Entorno Tramitación Telemática
- Integración de los servicios del PAEA en la plataforma SOA
- Estudio de la Integración de la aplicación de Parejas Estables con los servicios de Administración Electrónica
- •Integración SERPA-SFE-SOA
- Envío síncrono de documentos desde CCSV a SAP a través de SOA



Servicios y aplicaciones finales

Entre los desarrollos de servicios y aplicaciones finales encontramos desde proyectos de gran magnitud hasta mantenimientos evolutivos menores.

En relación a las directrices tecnológicas para el desarrollo de aplicaciones se ha trabajado en la elaboración de especificaciones para abordar desarrollos en tecnología J2ee para servidores de aplicaciones Weblogic y JBoss, y la actualización de las especificaciones para Base de datos de cara a la actualización de versiones que se va a abordar en 2014.

Adicionalmente se han atendido peticiones de modificaciones o mantenimientos evolutivos aplicaciones de pequeño tamaño, actuaciones de hasta 8 horas, que no son tratadas como proyectos si no que atendidas directamente mediante comunicación de la necesidad al Centro de Atención a Usuarios para mayor agilidad en su resolución, y evitar sobrecarga de gestión para trabajos pequeños. Durante el año 2013 se han atendido 259 pequeños desarrollos.

Proyectos de colaboración técnica

Aragonesa de Servicios Telemáticos apoya también mediante colaboración técnica con todos departamentos la realización de proyectos que no dirige directamente. Estas actividades se realizan en los tres telecomunicaciones, infraestructuras aplicaciones. A modo de ejemplo durante 2013 se han realizado actuaciones como las siguientes:

- ▲ Colaboración Técnica sistema gestión cursos del
- ▲ Colaboración Técnica diseño base de datos de Catastro.
- ▲ Colaboración técnica para proyecto de apertura de datos públicos Open Data del Gobierno de Aragón.
- Colaboración Técnica Proyecto Diligencia Digital.
- ▲ Colaboración Técnica para la puesta en marcha del Registro Físico de Aragón – REGFIA.
- ▲ Colaboración Técnica para integrar eFidelius con plataforma de Firma.
- ▲ Colaboración Técnica en el despliegue de eFidelius.
- ▲ Colaboración PAC 2014.
- ▲ Colaboración técnica para la adecuación de las telecomunicaciones del nuevo colegio CEI Monzón.
- Colaboración técnica para adecuación telecomunicaciones en el nuevo colegio CEI María de Huerva.
- ▲ Colaboración técnica para la adecuación de las telecomunicaciones del nuevo colegio Valdespartera II.

EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS



Explotación de infraestructuras y servicios. Magnitudes relevantes

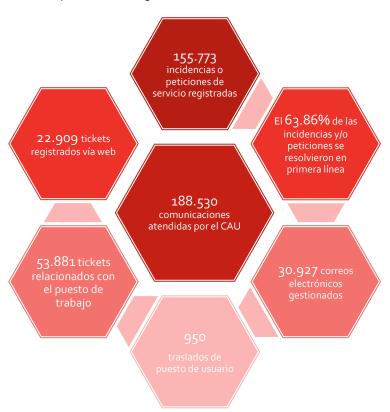
Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Puesto de Trabajo

En el primer trimestre del 2013, el servicio que presta Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) de gestión de un centro de soporte y atención a usuarios (CAU) y el soporte y mantenimiento hardware y software de los puestos de trabajo y del equipamiento microinformático en general de todo el Gobierno de Aragón, vio ampliado su ámbito de acción.

Hasta el momento, el servicio se prestaba en Administración General y Justicia. En el resto existían diferentes contratos que cubrían las mismas necesidades y en las mismas localizaciones geográficas, pero con distintos proveedores.

Desde el 1 de marzo el servicio engloba a Administración General, Justicia, Salud y Educación, aprovechando sinergias (capilaridad geográfica, funciones y procesos, tecnología, etc.) y tanto la experiencia de los contratos anteriores como la utilización de recursos propios del Gobierno de Aragón, manteniendo en todo momento las especificidades de cada sector y la calidad del servicio.

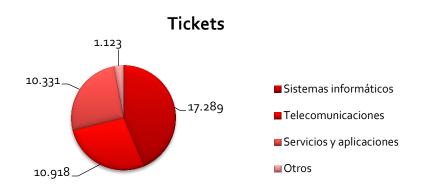
Algunas volumetrías de este servicio, durante el 2013:





Grupos de soporte especializado

El número de solicitudes atendidas por los grupos de soporte especializado ha sido un total de 39.661, con la siguiente distribución:



Equipamiento gestionado

El equipamiento gestionado, en un total de 1.181 inmuebles atendidos, se reparte de la siguiente manera por sector:

EQUIPAMIENTO	ADMIN GRAL	JUSTICIA	SALUD	EDUCACIÓN	TOTAL
PC'S	7.908	1.494	9.155	21.883	40.440
PORTÁTILES	450 (*)	38	729	2.285	3.500*
TABLET PC	260 (*)		59	12.535	12.900
MINIPORTÁTILES				12.739	12.739
IMPRESORAS RED	1.144	246	879	225	2.494
IMPRESORAS LOCAL	No disponible	245	5.838	4.275	12.000*
VIDEOPROYECTORES	60 (*)	5	125	3.800	4.000*
PDI				1.500	1.500
CARROS				1.000	1.000

(*) Datos aproximados



Servicios y aplicaciones

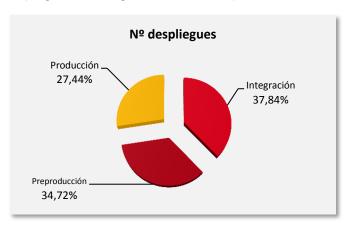
Aragonesa de Servicios Telemáticos da soporte a 440 aplicaciones de diferentes entornos tecnológicos

ENTORNO	NÚMERO APLICACIONES
J2EE	165
POWER BUILDER	79
ACCESS	34
LOTUS NOTES	31
.NET	29
LAMP	17
TED	17
BUSINESS INTELLIGENCE	14
OTROS	54

La línea de soporte a las plataformas horizontales atiende tanto solicitudes de alta en el uso de los servicios como peticiones de soporte en la integración. Estas peticiones no son puntuales, sino que se extienden en el tiempo porque en ellas se proporciona información sobre los servicios ofrecidos, aclaran distintas dudas, se aconseja sobre la mejor forma de integración y se ayuda a la resolución de los problemas de integración.

PLATAFORMA HORIZONTAL	N° ACTUACIONES
FIRMA ELECTRÓNICA	141
GESTIÓN DOCUMENTAL	84
BUSINESS INTELLIGENCE	48
PASARELA DE PAGO	35

En el año 2013 se han realizado un total de 3.854 despliegues, con la siguiente distribución por entorno:



Aragonesa de Servicios Telemáticos gestiona los siguientes servidores:



La capacidad de almacenamiento total gestionada por AST es de 1130 TB, ofrecida por cabinas de diversas tecnologías.

- ▲ HUS VM de Walqa: con los datos productivos de AST y SALUD
- HUS VM de Pignatelli: con la réplica de los datos productivos de AST y SALUD
- AMS2500 de Walqa: con los datos de backup de AST y SALUD
- AMS2500 de Pignatelli: con los datos de backup y no productivos de AST y SALUD
- FAS3220 de Walqa: con datos de archivado
- ▲ FAS3250 de Pignatelli: con datos de archivado y backup.

En el CPD de Pignatelli hay una capacidad instalada de 529 TB.

En el CPD de Walqa hay una capacidad instalada de **511** TB.

Los servidores de red local suponen 90TB.



Telecomunicaciones

En cuanto a Telecomunicaciones, Aragonesa de Servicios Telemáticos realiza la explotación de los sistemas de telefonía fija y móvil.

También se gestionan los enlaces de los diferentes edificios a la red corporativa, los circuitos de salida a Internet, los enlaces VPN y los servicios WIFI.

Estas son algunas de las magnitudes gestionadas para cada línea de actividad:

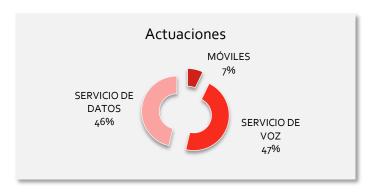
Servicio de centralitas



Electrónica de red y equipamiento gestionado

- ▲ 3.088 líneas móviles
- ▲ 1.986 circuitos de datos
- ▲ 3.968 circuitos de interconexión
- 2 circuitos de salida a internet
- **1.450** routers
- 1.050 equipos conmutadores LAN 200 equipos WIFI
- ▲ **137** equipos de videoconferencia

En la capa de Telecomunicaciones se han realizado un total de 8.208 actuaciones por parte del soporte especializado



En cuanto al servicio de Televisión Digital, AST asume la cobertura del servicio de la Televisión Pública Autonómica (Aragón Televisión), en la totalidad del territorio aragonés, superando las obligaciones mínimas impuestas por la ley y alcanzando el objetivo de la universalización del servicio TD aragonés.

Se presta servicio en un total de 398 centros, siendo el porcentaje de ciudadanos cubiertos del 99,90%

Referente a la red RUTA, AST asume las tareas de unificación y las de gestión y mantenimiento, así como el despliegue de nuevas infraestructuras necesarias para la consecución de una cobertura global.

Actualmente esta red cuenta con 130 nodos gestionados.



AST cuenta con un sistema global de monitorización de las infraestructuras y servicios de manera que posibilite la actuación y anticipación ante cualquier evento que pueda afectar a los servicios, así como la monitorización de la calidad de los servicios que se presta y los niveles de eficacia y eficiencia de los mismos.

El sistemas está basado principalmente en una plataforma de monitorización open source, Nagios. Adicionalmente también se dispone de una plataforma específica para la parte de la infraestructura y servicios de la red RUTA.

Elementos monitorizados:

MONITORIZACIÓN	UNIDADES
Equipos red	1.144
Chequeos implementados en red comunicaciones	2.711
Equipos y sistemas de la Infraestructura y Servicios Red RUTA	238
Servidores	245
Servicios y aplicaciones	177
Chequeos implementados en sistemas, aplicaciones y servicios	16.435

SERVICIOS A CLIENTE



En materia de servicios a cliente

AST se define como una entidad con una clara orientación al cliente (usuario) y al mercado (servicio), y para responder a este compromiso realiza las siguientes actividades:

- Acciones comerciales (de prestación de servicios) con clientes (usuarios).
- Responsabilidad sobre el cumplimiento de objetivos de prestación de servicios.
- ▲ Análisis de mercado, desarrollo de nuevos servicios, marketing y relaciones institucionales.



Acciones comerciales y prestación de servicios

Dentro de las actividades del año 2013 una tarea prioritaria fue la asimilación en sus procesos de negocio de las actividades comerciales de la extinta empresa pública Aragón Telecom, como consecuencia de la integración de dicha empresa con AST, realizada el 19 de Marzo de 2013.

El proceso de integración ha constituido un gran reto, por cuanto conlleva la realización de acciones comerciales no solo en la Administración Autonómica sino también en el mercado externo, para lo cual AST dispone de la correspondiente licencia de Operador de Telecomunicaciones.

Como resultas de la comentada integración, AST procedió a subrogarse en una serie de contratos que se detallan a continuación:

CLIENTE	SERVICIO
AUTOMÓVILES ZARAGOZA S. A.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
AYUNTAMIENTO DE CALAMOCHA	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN	Servicio de difusión de los emisores de la Televisión Digital de "Televisión Autonómica de Aragón S. A." y de la difusión de los emisores de FM de "Radio Autonómica de Aragón S A." y de los servicios auxiliares de Radio y Televisión
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Servicio de uso de equipos de red de transporte
EURONA WIRELESS TELECOM S.A.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
FACTORIA DE CONTENIDOS S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
LLEIDA WIFI NETWORKS S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
RADIO HUESCA S. A. UNIPERSONAL	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
RED BANDA ANCHA DE ANDALUCÍA	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
TELECOM CASTILLA LA MANCHA S. A.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
TELEHUESCA S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
UNION AUDIOVISUAL SALDUBA S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragón Telecom
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.	Convenio marco de compartición de infraestructuras



A lo largo del pasado ejercicio 2013 se firmaron una serie de ampliaciones a contratos existentes de acuerdo a la siguiente relación:

CLIENTE	SERVICIO
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Ampliación contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Panticosa (Huesca)
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Ampliación contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Albarracín (Teruel)
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Ampliación contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Puebla de Albortón (Zaragoza)
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Ampliación contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Sástago (Zaragoza)
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Ampliación contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Frías de Albarracín (Teruel)
EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.	Ampliación contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Terriente (Teruel)
RED BANDA ANCHA DE ANDALUCÍA	Nuevo contrato Instalación de equipos de telecomunicaciones en el emplazamiento de Ejea - El Sabinar (Zaragoza)

Estudio del Grado de satisfacción

En el ejercicio de 2013 se acometió la preparación de una metodología y la realización de una encuesta de Satisfacción de Clientes, para conocer el grado de satisfacción de los clientes de AST con los servicios prestados. La encuesta se realizó durante el mes de Junio y el medio utilizado fue la herramienta corporativa del Sistema de Encuestas del Gobierno de Aragón, desarrollada sobre el producto LimeSurvey. El público objetivo de la encuesta fue el formado por los responsables técnicos en los diferentes departamentos y entidades del Gobierno de Aragón.

La encuesta se dividió en 4 bloques de preguntas, combinando respuestas tanto tipo test como de texto libre. Los bloques de preguntas fueron los siguientes:

- Servicios de AST
- Fiabilidad de los Servicios
- Capacidad de respuesta de AST
- Empatía de AST

Cada una de las preguntas podía ser valorada desde o (baja calidad del servicio) a 5 (servicio excelente). La valoración global de todas las respuestas, sin ningún tipo de ponderación entre ellas ha sido de un 3,65.

Como complemento a los resultados de la encuesta, AST identificó una serie de oportunidades de mejora para los que se han definido planes específicos de actuación.



Actuaciones en el Gobierno de Aragón

Durante el año 2013 AST ha realizado 422 visitas y reuniones con los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón para identificar nuevas necesidades y realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos.

A lo largo del ejercicio AST ha continuado centrando sus actividades comerciales en la promoción proactiva del catálogo de servicios de la Entidad, con un especial énfasis en mantener una unicidad de soluciones: para un mismo requerimiento del cliente, AST proporciona una única solución. Así mismo, y vehiculando la oportunidad de relaciones que ha generado el Acuerdo Marco de Telecomunicaciones, se han iniciado trabajos y prestaciones de servicios a empresas públicas tanto de la Corporación Aragonesa de Radio y televisión (CARTV), como los ya mencionados anteriormente, como con la Corporación Empresarial Aragonesa, teniendo por ejemplo AST un activo rol en el diseño y puesta en marcha de la nueva Web corporativa de Turismo de Aragón, cuyo lanzamiento está previsto para el primer semestre de 2014.

Dentro de los servicios del catálogo citado, los de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones se han venido gestionando, por una parte para la ejecución de proyectos "llave en mano" para los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón, pero también se ha recurrido a la modalidad "bolsa de horas" para aportar una mayor flexibilidad a los distintos clientes. Bajo esta modalidad los clientes disponen de un cierto número de horas de programación anuales para emplear en distintas actividades relacionadas con el ciclo de vida de los sistemas informáticos. Durante el ejercicio presupuestario se han formalizado 13 bolsas de horas de desarrollo y mantenimiento, con un total de 11.302 horas. Usuarios de esta modalidad de servicio han sido el INAEM, la DG de Administración Local, la DG de Contratación, Patrimonio y Organización, la DG de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, la DG de Nuevas Tecnologías y el Instituto Aragonés de Estadística.

En lo que se refiere a proyectos "llave en mano", se ha trabajado especialmente en proyectos relacionados con la Administración Electrónica, en estrecha relación con el servicio del mismo nombre e iqualmente se han realizado trabajos para diferentes aplicativos verticales en los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón. Por su importancia cabe señalar proyectos como Formación en Centros de Trabajo (FCT) para el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, Sanciones de Transporte (SANCITRANS) para la DG de Transportes o el mantenimiento del sistema de Protección Civil (112). Como proyecto innovador es destacable el aplicativo para la puesta en movilidad de la oferta de cursos y ofertas de empleo del INAEM, dicha aplicación está operativa para todo tipo de smartphones y tablets: IOS, Android, Black Berry y Windows. Muchas de estas actuaciones se han realizado a través del contrato de soporte para la gestión de aplicaciones (AMS) con cerca de 6.000 horas gestionadas en proyectos.

Finalmente se deben señalar las demandas en las áreas de comunicaciones y sistemas. Se ha continuado con la reducción de costes operativos del Gobierno de Aragón, y en concreto se han abordado diferentes proyectos de alojamiento en las máquinas gestionadas por AST de diferentes servicios que hasta la fecha estaban alojados en proveedores externos (hosting), como es el caso del Instituto Aragonés de Ciencias de La Salud (IACS) o la fundación Centro de Estudios de Física del Cosmos de Aragón (CEFCA) para la que se ha iniciado un estudio de cara a su futuro alojamiento en el Centro de Proceso de Datos de AST en Teruel. También se ha trabajado durante 2013 en la puesta en valor de las infraestructuras de telecomunicaciones del Gobierno de Aragón, estructuras tanto vía radio como de fibra óptica, lo que se ha traducido en ahorros económicos al sustituir diferentes conexiones contratadas a proveedores por



conexiones propias. Por su complejidad técnica y logística el proyecto más destacado ha sido la puesta en marcha de la nueva Ciudad de la Justicia de Zaragoza. AST se encargó del suministro, instalación y puesta en marcha de todos los sistemas técnicos de la nueva sede así como de la coordinación técnica del personal distribuido en 6 edificios de Zaragoza al nuevo complejo de Ranillas.

Por otra parte en 2013 se han emitido 157 informes de viabilidad para proyectos informáticos a solicitud de los Departamentos. Los informes de viabilidad aparte de su función homogeneizadora de procedimientos y arquitecturas en el área de las TIC, permiten a AST

identificar necesidades similares en distintas Unidades Administrativas, y proponer soluciones comunes a dichas necesidades, con el consiguiente ahorro en costes y mejora en efectividad.





Análisis de mercado, desarrollo de nuevos servicios, marketing y relaciones institucionales

Durante el año 2013 se realizaron las siguientes actuaciones:

- ▲ Puesta en servicio en colaboración con el área de Tecnología del proyecto Expres@. Dentro de este proyecto de correo corporativo en la nube se trabajaron los aspectos de definición de la nueva cartera de servicios disponibles para los usuarios.
- ▲ Lanzamiento del proyecto del nuevo servicio de movilidad en colaboración con el área de Tecnología, con el objetivo de permitir el acceso a las aplicaciones corporativas del Gobierno de Aragón desde cualquier tipo de dispositivo: PC, tablet, portátil, smartphone, etc.
- ▲ En íntima relación con el proyecto de movilidad y también en colaboración con el área de Tecnología, se ha trabajado en la redefinición y el desarrollo de los nuevos servicios de puesto de trabajo ligados a la finalización del ciclo de vida durante 2014 del producto Microsoft Windows XP, sistema operativo corporativo para el puesto de usuario.
- ▲ Gestión del catálogo de servicios, incorporando novedades, modificaciones y eliminando componentes obsoletos.

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN



En materia de Gestión y Organización

Gestión económica

El estado de liquidación del presupuesto de gastos del 2013 es el que se muestra en la siguiente tabla:

CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% EJECUCIÓN
Gastos de personal (I)	3.992.890,00	36.279,82	4.029.169,82	3.639.261,03	90,32%
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios (II)	221.842,00	16.494.706,57	16.716.548,57	15.912.613,79	95,19%
Operaciones Corrientes	4.214.732,00	16.530.986,39	20.745.718,39	19.551.874,82	94,24%
Operaciones de Capital (VI)	3.599.838,00	2.336.041,31	5.935.879,31	5.841.866,53	98,42%
Pasivos financieros	185.430,00	0,00	185.430,00	181.467,78	97,86%
Total General	8.000.000,00	18.867.027,70	26.867.027,70	25.575.209,13	95,19%

En relación a las modificaciones presupuestarias:

- ▲ Gestión centralizada: 10.185.549,80 €
- Aportación AST a gestión centralizada: -95.211,01 €
- ▲ Ampliación crédito con cargo a remanentes tesorería: 920.000 €
- Mayores ingresos por encargos/encomiendas DGA/OO. AA. : 8.936.217,27 €
- ▲ Bajas por anulación: 1.079.573,36€







Gestión de contratación

Durante el año 2013 se han gestionado los siguientes expedientes de contratación:



* plurianuales o anticipados

Como relevantes, se han contratado los siguientes servicios:

 Consolidación y Gestión de Arquitectura de Sistemas y Servicios Informáticos (CPD) del Gobierno de Aragón.

Este expediente consolida 24 contratos anteriores/13 proveedores/43 salas o CPD's Se ha realizado mediante gestión unificada siendo la participación económica de AST de un 51,57%

El importe de licitación ha sido de 25.702.100,79 euros IVA incluido (4 años), y este importe ya supone de partida un 20% de ahorro respecto a los costes anteriores de los mismos servicios. Importe de la adjudicación 22.759.094,42 IVA incluido lo que supone un ahorro del 11,45% respecto al importe de licitación.



Servicio de un centro de atención a usuarios en materia de sistemas y tecnologías de la información del Gobierno de Aragón.

El expediente consolida 13 contratos/4 proveedores.

Se ha realizado mediante gestión unificada siendo la participación económica de AST de un 15,55%

El importe de licitación ha sido de 5.541.846,70 euros (2 años) (IVA incluido 18%) y este importe ya supone de partida un 18% de ahorro respecto a los costes anteriores de los mismos servicios.

Importe de adjudicación 5.000.812,63 IVA incluido (21%) lo que ha supuesto un ahorro del 12 % respecto al importe de licitación.



Cabe destacar los **ahorros conseguidos** respecto al ejercicio 2012, bien por renegociación de condiciones en la prestación de algunos servicios o bien por reducción de costes y servicios.

OBJETO CONTRATO	ANUALIDAD 2011	ANUALIDAD 2012	ANUALIDAD 2013	AHORRO CONSEGUIDO 2013-2011
Servicio de gestión y evolución aplicaciones	1.818.782,00	1.052.778,86	1.023.528,00	795.254,00
Servicio de monitorización y gestión seguridad	263.668,92	186.440,00	60.000,00	203.668,92
Opción de compra equipamiento	132.241,42	51.879,02	0,00	132.241,42
Soporte aplicaciones y formación justicia	247.500,00	247.500,00	227.000,00	20.500,00
Servicio Plataforma SOA	189.100,00	40.100,00	40.100,00	149.000,00
Servicio Sudoefop	27.376,00	10.500,00	0,00	27.376,00
Servicio Internet Educación	167.440,68	45.000,00	0,00	167.440,68
Servicio Actualiz. Versiones Salud y Gobierno Aragón	717.138,78	650.659,47	650.659,47	66.479,31
Servicio 24x7 Usuarios Justicia	29.645,00	13.772,96	0,00	29.645,00
Servicio Antivirus	68.700,00	49.050,00	0,00	68.700,00
Servicio Antispam	63.702,00	38.910,82	19.455,41	44.246,59
Soporte plataforma envío SMS	20.521,52	18.654,05	0,00	20.521,52
Servicio Limpieza Centro Walqa	10.974,00	7.816,32	7.816,32	3.157,68
Servicio Limpieza AST Zaragoza	27.840,00	18.031,00	10.920,00	16.920,00
Servicio mto. CPD Walqa	42.378,52	35.000,00	29.250,00	13.128,52
Servicio mto. Climatización Walqa	5.901,04	0	0,00	5.901,04
Servicio desratización Walqa	3.480,00	0	0,00	3.480,00
Mto. Equipamiento vigilancia Walqa	2.784,00	1.600,00	1.600,00	1.184,00
Mto. Ascensor Walqa	2.509,92	2.384,42	2.265,20	244,72
Servicio Catedu	54.516,00	19.540,80	11.412,72	43.103,28
TOTAL	3.896.199,80	2.489.617,72	2.084.007,12	1.812.192,68



Asimismo se detallan los resultados en el ejercicio de la aplicación del Plan de Racionalización del Gasto Corriente del Gobierno de Aragón:

PLAN DE RACIONALIZACIÓN DE GASTO CORRIENTE DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

	2010		2011		2012		2013	
Parque móvil y desplazamientos		28.052,32 €		12.266,15 €		12.010,08 €		30.938,81 €
Combustible	4.406,86 €		2.775,04€		4.835,33€		20.380,99€	
Dietas	9.306,68 €		4.572,43€		2.853,65€		4.316,73 €	
Locomoción	14.338,78 €		4.918,68€		4.321,10 €		6.241,09€	
Impresoras y equipos multifuncionales		15.943,24 €		11.660,85€		5.236,33 €		6.210,65€
Consumo papel	1.456,00€		1.210,13€		398,05€		1.080,52€	
Tóner	4.942,00€		4.375,76 €		173,46 €		84,70 €	
Copias	4.064,86 €		2.868,80€		1.445,08€		2.382,82€	
Renting	5.480,38€		3.206,16 €		3.219,74 €		2.662,61€	
Prensa		7.342,40 €		1.845,30 €		0,00€		0,00€
Consumo eléctrico		162.936,21€		154.958,50 €		142.379,75€		364.554,68 €
Arrendamientos		277.130,32€		279.516,72 €		202.923,50 €		214.732,20 €
Reuniones y conferencias		20.412,71 €		2.074,18€		0,00€		0,00€
Selección personal		3.758,28 €		0,00€		1.646,10 €		0,00 €
Formación personal		12.949,00 €		7.180,00 €		375,00 €		190,00€
Atenciones protocolarias		5.779,03 €		1.751,65 €		0,00€		340,00€
TOTAL		534.303,51€		471.253,35 €		364.570,76 €		616.966,34 €

Respecto a los resultados del Plan de Racionalización del Gasto, cabe observar que con fecha 19 de diciembre de 2012 se publicó en el Boletín Oficial de Aragón el Decreto 256/2012, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se autoriza la disolución de la sociedad mercantil autonómica de capital íntegramente público "Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones de Aragón, S.A.U."



El citado decreto establecía la integración del personal de la mercantil en AST así como la asunción por parte de AST de la actividad que venía desarrollando la sociedad

Finalmente, Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 19 de marzo de 2013, se aprobó la integración del personal de la sociedad mercantil en la Entidad y asimismo, AST se hizo cargo de toda la actividad que ésta venía desarrollando.

Esto ha supuesto para AST un incremento de gasto en los conceptos incluidos en el Plan de Racionalización del Gasto; especialmente destacados en Energía Eléctrica por los consumos de los emplazamientos de telecomunicaciones del Gobierno de Aragón así como en combustible por los desplazamientos necesarios para llevar a cabo todas las tareas relacionadas con dichos emplazamientos.

No obstante, la integración AST-Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones de Aragón, ha supuesto ahorros anuales por los conceptos:

Compartición de sedes y servicios	191.272 , 56 euros
▲ Impuesto de Sociedades	98.766 , 60 euros
▲ Salarios	159.019 , 05 euros
▲ AHORRO TOTAL ANUAL POR LA INTEGRACION	449.058,21 EUROS

Gestión de recursos humanos

En 2013, mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 19 de marzo de 2013 se aprobó la plantilla orgánica de la Entidad resultante de la integración del personal de la sociedad mercantil autonómica de capital íntegramente público "Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones de Aragón, S.A.U." en la citada entidad.

Para ello se realizaron cambios en la plantilla amortizando algunas plazas y creando las necesarias para el personal integrado.

En base a estos cambios la situación en 2013 ha sido:

PUESTOS	SITUACION A 1 ENERO 2013	SITUACION A 31 DICIEMBRE 2013
Alta Dirección	1	1
Funcionarios adscritos	22	16
Laborales adscritos	1	1
Contratado Laboral Propio	52	52
Vacantes	12	14
Personal indefinido no fijo (personal de la mercantil integrado))	10
TOTAL PLAZAS	88	94

Durante el ejercicio se ha producido una contratación temporal desde el 25 de marzo.

Además, se ha producido el cese de 3 funcionarios por obtención de plaza en concursos, se ha dejado sin efecto la adscripción de dos funcionarios más y la jubilación de un funcionario adscrito. Asimismo, se ha concedido una excedencia voluntaria de un contratado laboral propio.

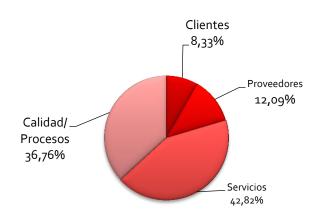
OTRAS ACTIVIDADES



Otras actividades

Unidad de Calidad

Durante el 2013 se han elaborado **612** informes distribuidos de la siguiente manera:



Relativo a la gestión de repositorios:

- ▲ **120** tickets de Cerberus tramitados
- ▲ 288 repositorios creados

Se han gestionado 24 quejas recibidas en el buzón qestionquejas@aragon.es

CLIENTE	QUEJAS
Agricultura	1
C.R.A. Cinca-Cinqueta	1
CEEI ARAGON	1
Educación. Docente en activo de Secundaria	1
Facultativo Superior en Patrimonio Cultural. Dirección General de Patrimonio Cultural	1
Hacienda y Administración Pública	1
Jefe de la Oficina Delegada de Alcañiz	1
Justicia	2
Juzgado de primera instancia e instrucción nº 2 de Monzón	1
Magistrado	1
Medio Ambiente	1
Oficina Delegada de Alcañiz	1
Política Territorial Justicia e Interior	2
Residencia de Tiempo Libre	1
Salud (CS Castejón de SOS)	1
Sarga	1
Secretaria del Director General del Deporte	1
Secretaria General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	2
Secretaria Judicial Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Zaragoza.	1
Secretario Judicial. Juzgado 1ª Instancia 13 Zaragoza	1
Servicio Provincial de Zaragoza de Salud y Consumo	1

OTRAS ACTUACIONES:

- Incorporación de la actividad de Aragón Telecom en la intranet de la organización y mantenimiento de los contenidos durante todo el año 2013.
- ▲ Elaboración del Manual de Buenas Prácticas Ambientales de la organización.
- Procedimiento de auditoria de la Gestión de Proyectos, y obtención de resultados del 2012.
- ▲ Elaboración de una plantilla para la redacción de pliegos.
- Elaboración del procedimiento de Gestión de Contratos y creación de las fichas de contratos con la información necesaria para la organización.
- Gestión del contrato de Herramientas.
- Custodia de la documentación de Seguridad.



Unidad de Seguridad



Durante el año 2013 en el área de seguridad se ha llevado a cabo un proyecto para conocer la situación actual de la Administración Electrónica en el Gobierno de Aragón. De resultas de ese minucioso estudio se presentó al Comité de Seguridad una batería de proyectos a desarrollar por AST para alcanzar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

En este año se han llevado a cabo tres reuniones del Comité de Seguridad donde se ha dado a conocer las necesidades que debíamos cubrir para cumplir el ENS. En estas reuniones se han definido líneas de actuación concretas y directrices que se han ido ejecutando a lo largo de año. La implicación de la Dirección de AST con el ENS es clara, llegando al punto de marcar un objetivo de cumplimiento del 3,5 (sobre

5) en todos los conceptos principales marcados por el ENS como estratégicos.

En esta línea se ha diseñado un cuadro de mandos que sirve de referencia para conocer con exactitud el estado de la implantación del Esquema Nacional de Seguridad y su avance.

Uno de los aspectos de avance en 2013 tiene que ver con la formalización y oficialización de los flujos de trabajo que se realizan y la generación registros y evidencias de la actividad de cara a las auditorías internas y externas.

El área de Seguridad ha centrado su esfuerzo en la elaboración de Políticas y Normativas de referencia. Se han aprobado oficialmente y tienen plena vigencia 11 normas que se han redactado con la colaboración del resto de las áreas que han participan aportando su visión. Se ha trabajado también en la línea de formalización de Procedimientos impulsándose desde el Comité de Seguridad que sea la Mesa de Procesos el foro donde se validan y aprueban los Procedimientos de AST.

De resultas de la redacción de la Normativa de Desarrollo Seguro se ha establecido un procedimiento de análisis de Calidad del Software basado en una herramienta que analiza el código fuente de las aplicaciones cotejándolo con un estándar de desarrollo seguro. En Informe que entrega AST permite saber a los Departamentos la calidad del producto que le están entregando.

El Plan formativo que se diseñó el año pasado se ha puesto en marcha con diversas sesiones formativas para dar a conocer el Esquema Nacional de Seguridad y sus implicaciones con sesiones de hora y media de duración, así como charlas de una hora de duración sobre concienciación y sensibilización tanto en Seguridad como en la aplicación de las normas y procedimientos que la rigen. Se han llevado a cabo en total doce sesiones formativas con el siguiente número de asistentes en cada una de ellas:

CICLO DE FORMACIÓN	NÚMERO DE ASISTENTES
Seminario de formación en seguridad informática	71
Seminario de Formación Esquema Nacional de Seguridad	29



El Centro Demostrador DNIe

El Gobierno de Aragón, a través de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, AST, y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la entidad pública empresarial Red.es, han puesto en marcha el Centro Público Demostrador del DNI electrónico de Aragón, uno de los Centros Demostradores TIC que Red.es ha puesto en marcha a nivel nacional. Este proyecto se lleva a cabo gracias a la cofinanciación de la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), lo que permite contribuir a mejorar la cohesión social de las regiones españolas mediante la corrección de los principales desequilibrios regionales.

El centro pretende ser un espacio de encuentro entre empresas TIC desarrolladoras de productos y servicios relacionados con el DNI electrónico y PYMES de otros sectores que demandan productos y servicios para mejorar su productividad y su competitividad.

Los objetivos del centro son además facilitar la transferencia de tecnología, servicios especializados y conocimiento sobre aspectos relacionados con el DNI electrónico; asesorar, divulgar y formar; y poner los medios para la realización de pruebas e innovación de tecnologías.

¿Qué ofrece el Centro Demostrador al sector TIC?

- ▲ Infraestructura tecnológica e instalaciones para hacer simulaciones y comprobaciones de producto.
- ▲ Formación, capacitación y transferencia de conocimientos tecnológicos.
- Información sobre las demandas y necesidades del tejido empresarial aragonés el cuanto al DNI electrónico.
- Apoyo para concienciar a las pequeñas y medianas empresas sobre las ventajas de incorporar las TIC y utilizar el DNI electrónico.
- ▲ Plataforma para dar más visibilidad a sus productos y servicios mediante demostraciones.

¿Qué ofrece el Centro Demostrador a las PYMES aragonesas?

- Asesoramiento en la implantación del DNI electrónico para mejorar la productividad de la empresa.
- Información de las ventajas que aporta el uso del DNI electrónico.
- Formación y capacitación en el uso del DNI electrónico mediante jornadas, cursos y seminarios de carácter práctico.
- Encuentros con empresas en los que las PYMES expongan sus necesidades y las empresas TIC posibles soluciones.
- Demostraciones de productos y servicios tecnológicos para conocer la posibilidad de adopción en su empresa.
- 🔺 Dispone de 2 sedes, ubicadas en el Parque Tecnológico Walqa, en Huesca, y en Zaragoza, en Pza. de los Sitios, 7. La infraestructura tecnológica se reparte entre Zaragoza y Huesca constituyendo un entorno en alta disponibilidad local y con respaldo remoto.



Los distintos tipos de actividades se dirigen fundamentalmente a empresas y son actividades de formación, actividades de demostración y test de soluciones, actividades de sensibilización y divulgación y encuentros TIC. Ofrece también otros servicios, como asesoría y consulta sobre DNIe (entre los que destacan los realizados sobre ayudas, subvenciones, proyectos e iniciativas), detección de las necesidades de los sectores no tecnológicos para su transferencia a la industria TIC y reserva de sus instalaciones, todo ello con carácter gratuito. Asimismo, durante el año 2013 se ha intervenido en actividades organizadas por terceros, cediendo las instalaciones e infraestructuras, participando en ponencias y transmitiendo conocimiento.



TIPO DE ACTIVIDADES	ORGANIZADAS POR CENTRO	PERSONAS ASISTENTES	EMPRESAS ASISTENTES	ORGANIZADAS POR OTROS	TOTAL ACTIVIDADES
Actividades de formación	17	200	42	9	26
Activ. de demostración y test	5	-	-	4	9
Activ. de sensibiliz. y divulgación	12	325	85	1	13
Encuentros TIC	8	55	16	1	9
Actuaciones de asesoría	136	136	40	0	136

Las actividades de demostración se han realizado dentro del programa de jornadas de sensibilización, por ello no se añaden las personas y empresas asistentes, para evitar duplicidades. En este primer año de actividad del Centro, se ha dado prioridad a las acciones formativas y las de sensibilización y divulgación frente a las actividades de demostración y test, para favorecer el conocimiento del DNIe.

En cuanto a la temática abordada en las actividades del centro, cabe destacar el especial énfasis en la difusión de la existencia de servicios para potenciar su utilización.

La opinión emitida en las encuestas entregadas a los asistentes después de cada actividad, valorada en una escala de 1 a 5 ha resultado:

	ACTIVIDADES FORMACIÓN	ACTIVIDADES SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ENCUENTROS TIC	MEDIA GENERAL
Recepción y atención a los asistentes	4,18	3,87	4,88	4,06
Organización y logística	4,06	3,75	4,38	3,94
Sede / sala	4,10	3,67	4,50	3,93
Metodología implementada	4,07	-	4,63	4,09
Calidad y adecuación de los contenidos	4,15	3,99	4,50	4,10
Adecuación del formador	4,14	-	-	4,14
Adecuación de las herramientas y utilidades TIC	-	4,17	4,63	4,23
Satisfacción general	4,03	3,78	4,50	3,94
Nº Encuestas respondidas	169	130	8	307