



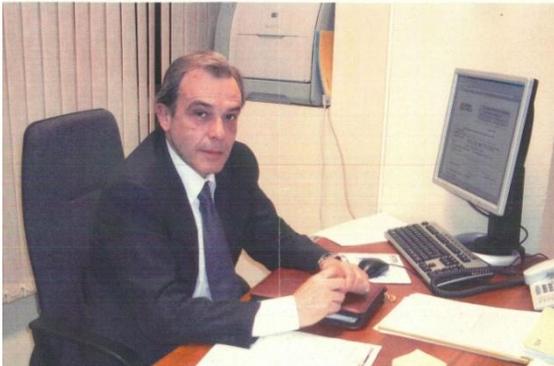
Memoria de Actividad 2014. Resumen

Aragonesa de Servicios Telemáticos

Aragonesa de Servicios Telemáticos— C/Pablo Ruiz Picasso, 63A Planta 3ª Oficina J Zaragoza

T: 976714495 W: www.ast.aragon.es

Prólogo



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 las necesidades de su cliente.
 - ▲ Manteniendo el conocimiento y el control necesario sobre los servicios prestados, como garantía de autonomía en la gestión de los mismos.
 - ▲ Favoreciendo el diálogo, la colaboración y la coordinación con todos los Departamentos del Gobierno de Aragón
- ▲ Buscando el máximo aprovechamiento de sinergias estructurales, sustentadas en la aplicación del concepto de unicidad tecnológica (ante una necesidad operativa – una solución técnica)

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

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	7
Estructura orgánica	10
Actividades destacables 2014	12
Distribución por departamentos	12
Tipología de proyectos	13
En materia de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones	15
Televisión digital y Radio	15
Red Unificada de Infraestructuras de Telecomunicación	16
Enlaces y conexiones de fibra óptica	18
Servicios de coubicación	19
Traslados	20
Servicios de voz y videoconferencia	20
Servicios WIFI	21
Consultoría y Colaboración Técnica	21
En materia de sistemas informáticos	23
En materia de servicios y aplicaciones	26
Servicios y plataformas de uso común	27
Servicios y aplicaciones finales	28
Presidencia y Justicia	28
Hacienda y administración pública	28
Economía y empleo	29
Obras públicas, urbanismo, vienda y transporte	29

Política Territorial e Interior	30
Educación, Universidad, Cultura y Deporte	30
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	30
Industria e Innovación	31
Sanidad Bienestar social y familia	31
Explotación de infraestructuras y servicios	32
Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Puesto de Trabajo	33
Grupos de soporte especializado	34
Equipamiento gestionado	34
Servicios y aplicaciones	35
Telecomunicaciones	36
En materia de servicios a cliente	40
Acciones comerciales y prestación de servicios	40
Actuaciones en el Gobierno de Aragón	41
Acciones Comerciales como Operador de Telecomunicaciones	42
Estudio del Grado de satisfacción	44
Foro técnico	45
Análisis de mercado, desarrollo de nuevos servicios, marketing y relaciones institucionales	45
En materia de Gestión y Organización	47
Gestión económica	47
Gestión de contratación	48
Gestión de recursos humanos	49
Otras actividades	51
Unidad de Calidad	51
Unidad de Seguridad	53
El Centro Demostrador DNIE	54

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 la 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 servicios y sistemas de información y 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.

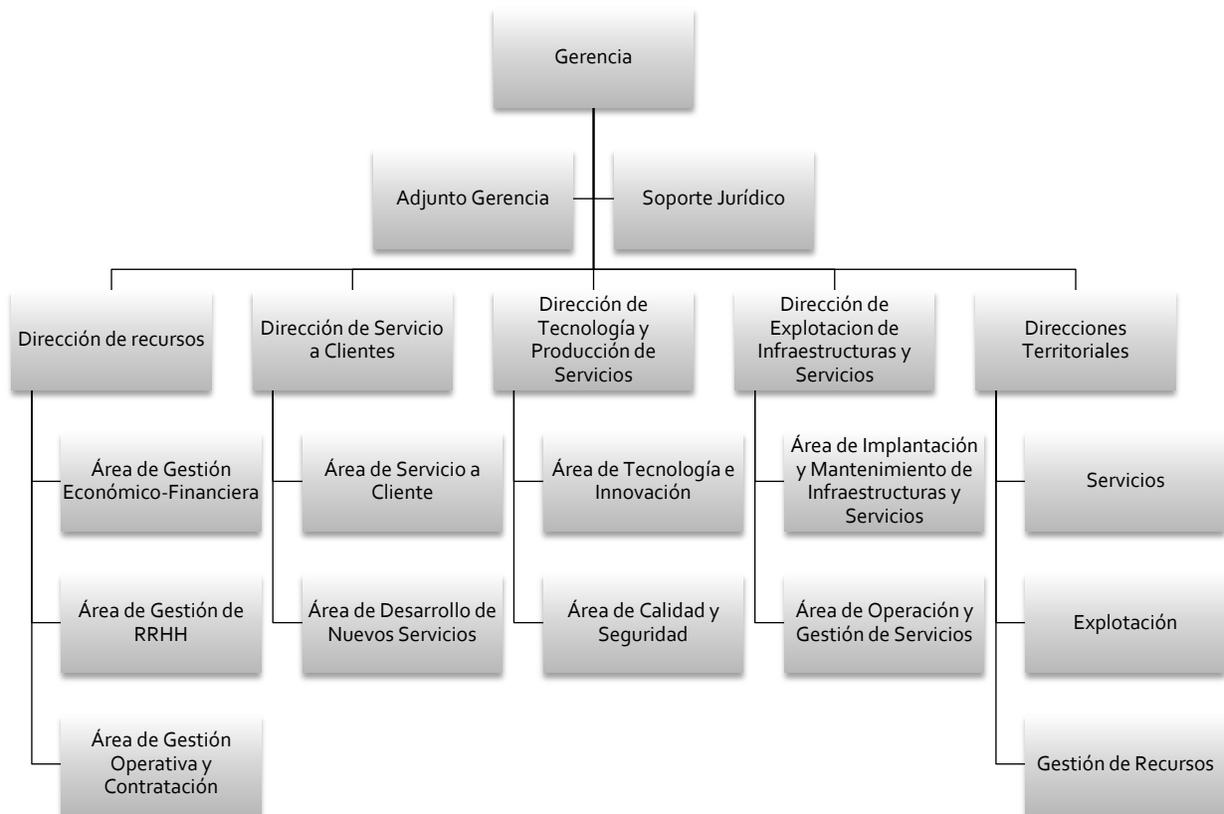
- ▲ Proponer, implantar y coordinar los medios técnicos que garanticen la seguridad, integridad, calidad y confidencialidad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ▲ La gestión integrada de los servicios y sistemas para la información 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 y las 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 la 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 para la información y 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 de 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 2014

Actividades destacables 2014

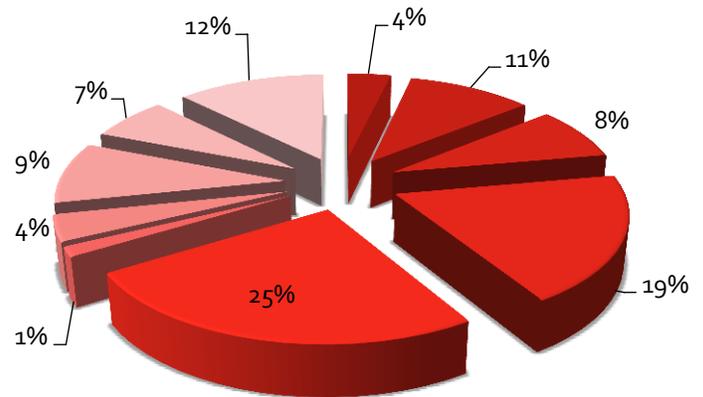
Aragonesa de Servicios Telemáticos ha desarrollado a lo largo de **2014** actividades relacionadas con la gestión de proyectos de diseño de soluciones, contratación, implantación y paso a producción en base a las necesidades trasladadas desde el área de servicio a clientes, a necesidades detectadas en los contactos con los clientes en base a colaboraciones anteriores y a necesidades internas de nuestra organización.

El número de proyectos ejecutados durante 2014 han sido **410**. Se trata de proyectos tanto iniciados en el año, como proyectos abiertos en ejercicios anteriores que han requerido actividad hasta su cierre en 2014.

Distribución por departamentos

Proyectos ejecutados por departamento, en 2014

DEPARTAMENTO	PROYECTOS
AGRICULTURA, GANADERIA Y MEDIO AMBIENTE	15
ECONOMIA Y EMPLEO	43
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE	33
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	78
INDUSTRIA E INNOVACIÓN	103
OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO, VIVIENDA Y TRANSPORTE	6
POLÍTICA TERRITORIAL, JUSTICIA E INTERIOR	16
PRESIDENCIA Y JUSTICIA	38
SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA	27
ENTIDADES EXTERNAS	51



- Agricultura, ganadería y medio ambiente
- Economía 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. Durante el ejercicio **2014** se han ejecutado **410** proyectos.

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	53
CEX - Cableado externo	10
CIN - Cableado interno	10
CLT - Colaboración técnica / asesoría	39
CON - Consolidación	3
EST - Estudio / Consultoría	35
HAR - Hardware y servicio	10
HOS - Hosting	21
HOU - Housing	5
ITC - Infraestructuras Telecomunicaciones	11
RAD - Radio	4
RED - Red / integración	38
TDT - Proyectos relacionados con la Televisión Digital	23
TEL - Telefonía	11
UPG - Upgrade producto	18
VID - Videoconferencia	3
WIF - Wifi	7
CAB – Cableado	4

INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En materia de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones

En este ámbito se realizan proyectos relacionados con el cableado interno de edificios, de interconexión de centros, de servicios de telefonía, de videoconferencia o de redes inalámbricas, servicios para la Televisión Digital y la Radio, la Red de radioenlaces, la Red de fibra y las infraestructuras asociadas a la distribución de señales.

Durante 2014 se ha proseguido 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 2014 han sido las actividades e ingeniería y de explotación asociadas a la **encomienda de la Corporación de Radio y Televisión** para la difusión de la señal de la Radio y la Televisión Autonómica y la extensión de la difusión de la señal de la Televisión Digital de las emisoras nacionales.

Televisión digital y Radio

Desde Aragonesa de Servicios Telemáticos se ha preparado y licitado la renovación del servicio de difusión de Aragón Radio y Aragón TV, así como los contratos de mantenimiento ordinarios.

Han tenido especial relevancia las actuaciones de **ejecución del dividendo digital** consistentes en la liberización de frecuencias, el reajuste de canales y la emisión simultánea (**simulcast**).

Otros trabajos que se han realizado son:

- ▲ Colaboración en la **redacción del pliego tecnológicamente neutro** para la licitación del servicio de extensión de la Televisión Digital Nacional.
- ▲ AST ha colaborado en la preparación y redacción del programa funiconal y en los diálogos competitivos asociados del Proyecto de Banda Ancha de Nueva generación del Gobierno de Aragón.
- ▲ Búsqueda de una solución técnica y económicamente factible para la emisión de la televisión autonómica de Salou



Red Unificada de Infraestructuras de Telecomunicación

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.

RUTA se configura a partir de los siguientes subsistemas:

- ▲ **Ruta Infraestructuras.** Red de Infraestructuras de Obra Civil cuyo propósito es albergar el equipamiento necesario para cubrir las necesidades del Gobierno en materia de servicios de radiocomunicación.

La red está constituida por **133** emplazamientos (nodos) del Gobierno

- ▲ **Ruta Radio.** Integrada por un total de **106** radioenlaces
- ▲ **Ruta Servicios Fijos.** Constituida fundamentalmente para la interconexión de las dependencias del Gobierno. La Red interconecta **1.421** ubicaciones diferentes



Se han desarrollado varias actividades relacionadas con el mantenimiento y mejora de las infraestructuras de la **Red Unificada de Telecomunicaciones de Aragón (RUTA)**, entre otras:

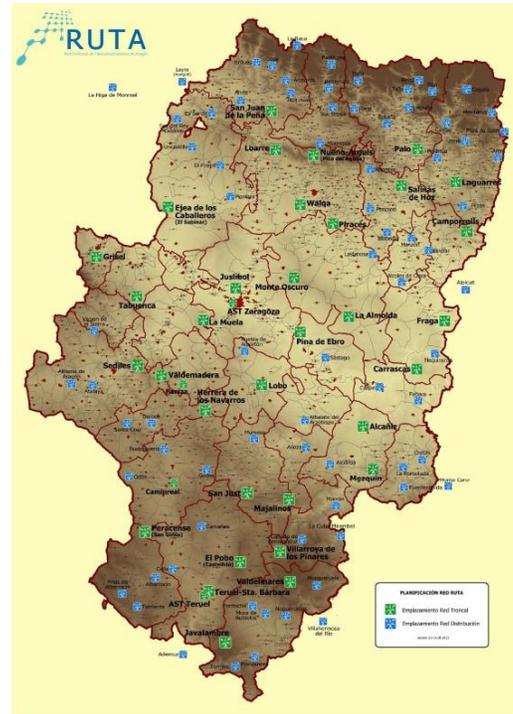
- ▲ Instalación de antenas de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión en el mástil del edificio Cervantes
- ▲ Análisis de viabilidad para la construcción del centro Cerler – La Mina
- ▲ Remodelación del centro Ordesa - Cebollar
- ▲ Estudio para alimentación eléctrica renovable en la Comarca de Matarraña
- ▲ Finalización de la sustitución de antenas siniestradas en los centros de Valdelinares y El Pobo y tramitación con las compañías aseguradoras, así como la reorientación de la antena de red troncal de radioenlace en Javalambre.
- ▲ Ejecución de las obras para la construcción de las protecciones de antenas en torres de celosía para evitar los incidentes por nieve y hielo

Se han realizado diversas actuaciones de reingeniería como los estudio de medidas radioeléctricas y la revisión de la capa de coordenadas centro Red Telecomunicaciones Gobierno de Aragón.

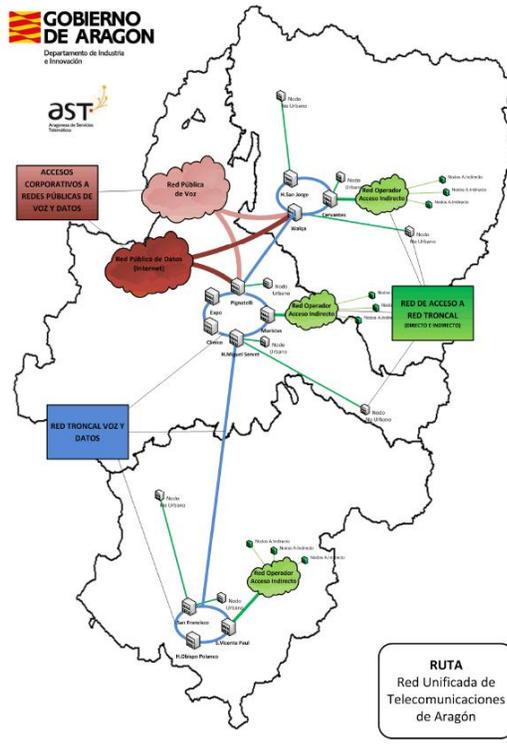
• Ruta Infraestructuras



• Ruta Radio



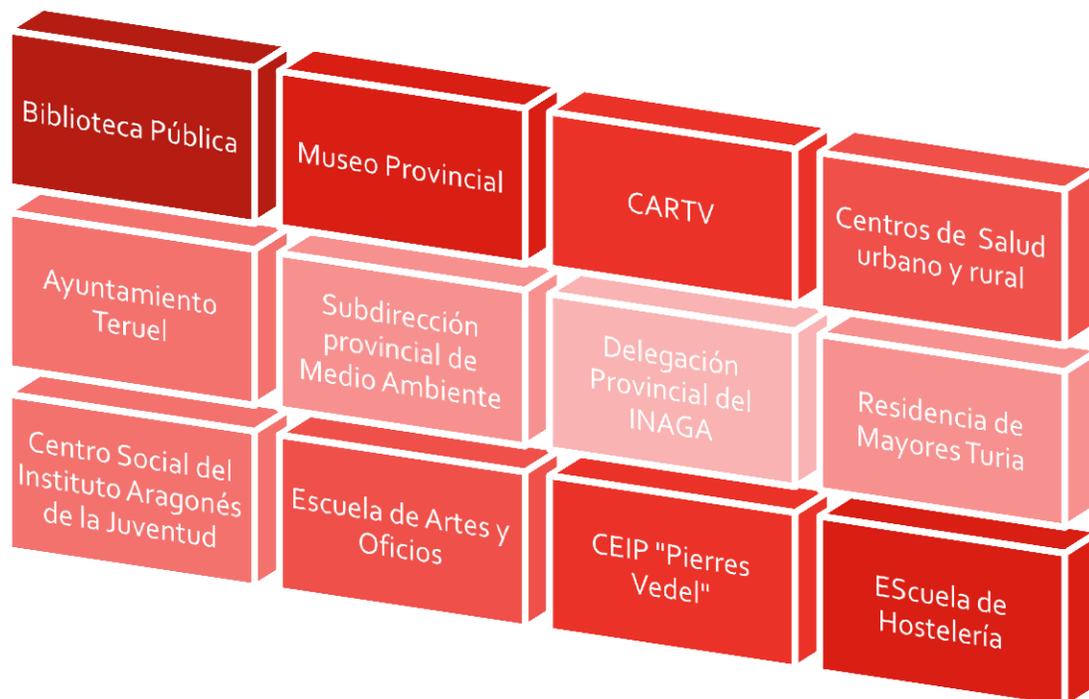
• Ruta Servicios Fijos



Enlaces y conexiones de fibra óptica (Ruta Radio y Ruta Servicios Fijos)

Se han ejecutado las siguientes ampliaciones de enlaces y nuevas conexiones de fibra óptica:

- ▲ Ampliación de la conexión a la RIA del Instituto Pirenaico de Ecología en Jaca hasta alcanzar los 20 Mbps simétricos.
- ▲ Finalizado el despliegue de los enlaces DWDM sobre el eje troncal de fibra óptica entre Teruel-Zaragoza, provisionando un enlace propio de 10 Gbps simétricos entre los Nodos A1 de Pignatelli y de San Francisco.
- ▲ Se ha realizado o mejorado la conexión a la red del Gobierno de Aragón de varios edificios del centro de Teruel mediante conexiones de fibra óptica. Parte de estas conexiones ya están activadas, otras están en vía de activación. Las principales ubicaciones sobre las que se han realizado trabajos son:



- ▲ Se ha finalizado la instalación de enlaces acceso a Hospitales pertenecientes a la red Capilar y sedes de CASAR, realizando además la certificación de las frecuencias empleadas ante la Jefatura Provincial de Telecomunicaciones. La relación de sedes es la siguiente:
 - Hospital de Alcañiz
 - Hospital de Barbastro
 - Hospital de Calatayud
 - CASAR de Ejea de los Caballeros
 - CASAR de Fraga
 - CASAR de Jaca
 - Centro Médico de Especialidades de Monzón



- ▲ Se ha finalizado la instalación de enlaces acceso a Oficinas Delegadas de modo que estas sedes pueden ser accesibles mediante la red propia con hasta 50 Mbps simétricos, realizando además la certificación de las frecuencias empleadas ante la Jefatura Provincial de Telecomunicaciones. La relación de sedes es la siguiente:
 - Oficina Delegada de Alcañiz
 - Oficina Delegada de Barbastro
 - Oficina Delegada de Calatayud
 - Oficina Delegada de Ejea de los Caballeros
 - Oficina Delegada de Fraga
 - Oficina Delegada de Jaca
 - Oficina Delegada de Calamocha
- ▲ Mejoras en la integración de la red de radioenlaces con los Equipos Huawei Red IP/MPLS mediante la incorporación de equipamiento en estos equipos que mejoran la disponibilidad de puertos y la protección ante fallos.
- ▲ También se han realizado mejoras en las conexiones de diversas ubicaciones de oficinas del Gobierno de Aragón, entre otros:

Oficinas de empleo	Escuela de Enfermería Escuela de Arte	Centro de Estudios de Física del Cosmos Observatorio Astronomico
Centro de investigación biomédica	Oficina delegada de Calamocha	Centros Educativos
TechnoPark MotorLand y	Palacio de Justicia	Parques de maquinaria

Servicios de coubicación

Desde Aragonesa de Servicios Telemáticos se han continuado prestando y ampliando los siguientes servicios de coubicación:

- ▲ Nuevas Coubicaciones para Embou, ZTV, Eurona, Vodafone, IngerTV, Cinca Networks, Radio Ebro, Cablevisión, Aistel, La General TV, e-Kipper Soluciones, COPE, Radio La Litera y NXT-Telecom
- ▲ Ampliación de coubicaciones ya existente de Embou, Calamocha TV y Cinca Networks.
- ▲ Varios estudios y valoraciones-tanto para nueva ubicación como para ampliaciones.



Traslados

Durante este ejercicio se ha dado soporte a diversos traslados de unidades administrativas y mejoras en redes internas

Algunos ejemplos son el traslado del Centro de Salud la Almozara, La Dirección General de Tributos, el Centro de Medicina del Deporte, el Hogar de Ejea y la Oficina del INAEM de jaca, entre otros.

Durante el ejercicio 2013 se realizó el traslado a los edificios de la EXPO de los servicios de justicia, en 2014 se ha procedido al desmontaje de las sedes que han quedado libres y al almacenaje de aquellos elementos que pudieran ser reutilizados en otras instalaciones.

Especialmente relevantes han sido los trabajos de diseño e implantación de los sistemas técnicos del Palacio de Justicia de Huesca



Servicios de voz y videoconferencia

En cuanto a servicios de voz y videoconferencia cabe destacar:

- ▲ La Integración de los servicios de Telefonía de la CARTV, Diputación Provincial de Teruel y Ayuntamiento de Huesca, a través de una nueva arquitectura
- ▲ Análisis de necesidad de centralitas en varios centros educativos y suministro e instalación en centros nuevos y en centros donde finalizaba el contrato de alquiler
- ▲ Análisis de opciones de mantenimiento de los servicios de telefonía en los centros educativos
- ▲ Inventariado de los sistemas de videoconferencia de Justicia y propuesta de mantenimiento en las condiciones del Acuerdo Marco.
- ▲ Instalación de sistemas automáticos de Respuesta Interactiva de Voz (IVR) en las Oficinas de Empleo integradas en voz a la red corporativa
- ▲ Estudio de un sistema de videoconferencia para el salón de actos de la Biblioteca de Aragón.



Servicios WIFI

En el ámbito de los servicios de redes WIFI se han realizado las siguientes actuaciones:

- ▲ Acondicionar la WIFI del hall del Centro de Tecnologías Avanzadas (CTA) para uso en eventos mediante la instalación de dos Access Point de alta capacidad y se crearon distintos niveles de seguridad.
- ▲ Proyecto e implantación de un sistema WIFI Hospital de Barbastro
- ▲ Estudio para la instalación WIFI en el Centro Aragonés de Recursos de Educación Intercultura (edificio CAREI). Realizado el mismo se optó por una solución cableada.
- ▲ Buscar una solución WIFI en las hospederías de Aragón
- ▲ Análisis para el cableado e instalación de WIFI en las UCI's del Hospital Obispo Polanco. El proyecto se ha ampliado a un análisis completo de red ya que se tiene que dar solución también al cableado de red, electrificación de boxes. Se ha tenido en cuenta también la dotación de servicios de telefonía IP.
- ▲ WIFI en zona del gabinete de comunicación



Consultoría y Colaboración Técnica

En los ámbitos de consultoría y colaboración técnica se ha dado apoyo a la redacción pliego Portal de contenidos audiovisuales para CARTV, y a la conexión y cableado interno del almacén logístico de SALUD con el resto de los servicios implicados.

Además También se ha trabajado con otras instituciones como la Diputación Provincial de Teruel, la Diputación Provincial de Zaragoza, el Ayuntamiento de Huesca o el Ayuntamiento Zaragoza, en diversos proyectos de colaboración para la mejora de las conexiones y atención a los servicios de emergencia (redes de emergencia y red TETRA), o el estudio de la integración en servicios del Gobierno de Aragón en el caso del Instituto Aragonés de Fomento



Otros proyectos en este ámbito han sido:

- ▲ Un estudio para aprovechamiento de sinergias y colaboración con otros proveedores de fibra óptica (Correos Telecom)
- ▲ El estudio de situación de diversos accesos de fibra Óptica de Zaragoza, Huesca y Teruel, entre otros:
 - Proyecto de conexión por Fibra Óptica de la Ciudad Escolar, el Hospital Obispo Polanco y el IES Vega del Turia en Teruel.
 - Estudio de conexión por Fibra Óptica de la sede de la Plaza de los Sitios en Zaragoza
 - Estudio de conexión por Fibra Óptica de la sede de DGA en Pza. Cervantes hasta Walqa.
 - Estudio de conexión de Fibra Óptica por carreteras autonómicas, etc.. para alcanzar las capitales comarcales.

SISTEMAS INFORMÁTICOS

En materia de sistemas informáticos

Durante el 2014 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 se ha ampliado su capacidad hacia una arquitectura de **nube privada** que facilita la gestión y la normalización de los procesos para la provisión de servicios e infraestructuras.

Se ha continuado con la evolución de los servicios en función de la vigilancia tecnológica sobre los entornos corporativos. En este sentido ha tenido especial relevancia la migración de las bases de datos de varios departamentos/departamento de agricultura dentro de la **base de datos corporativa ORACLE** a una nueva versión, iniciando un proceso que se extenderá a lo largo de 2015.

Durante este año para dar mayor versatilidad a los servicios de Gobierno de Aragón, se ha puesto a disposición del despliegue de aplicaciones, el **servidor de aplicaciones JBOSS** que viene a complementar la oferta actualmente disponible.

También se han abordado actualizaciones en la **plataforma LAMP**, se ha concluido la migración de la versión e AbsysNet, se ha diseñado y está en vías de implantación una arquitectura de sistemas con nuevas versiones normalizadas para los gestores de contenido Liferay y Drupal.

Se ha iniciado el estudio de impacto para la actualización de la plataforma de Business Intelligence que se materializará en 2015.

En el ámbito de los proyectos **SERPA y SIRHGA** se ha continuado con la prestación de un soporte continuo hasta completar la finalización de la migración iniciada en 2013. Se ha colaborado intensamente con el grupo de trabajo para la coordinación de actividades como el Upgrade de la base de datos, la distribución del SAPLOGON, la creación del nuevo entorno de consolidación SIRHGA CXI, o en instalaciones de componentes como la pila java en el entorno SERPA y el "superpacket 11" en los entornos de SIRHGA.

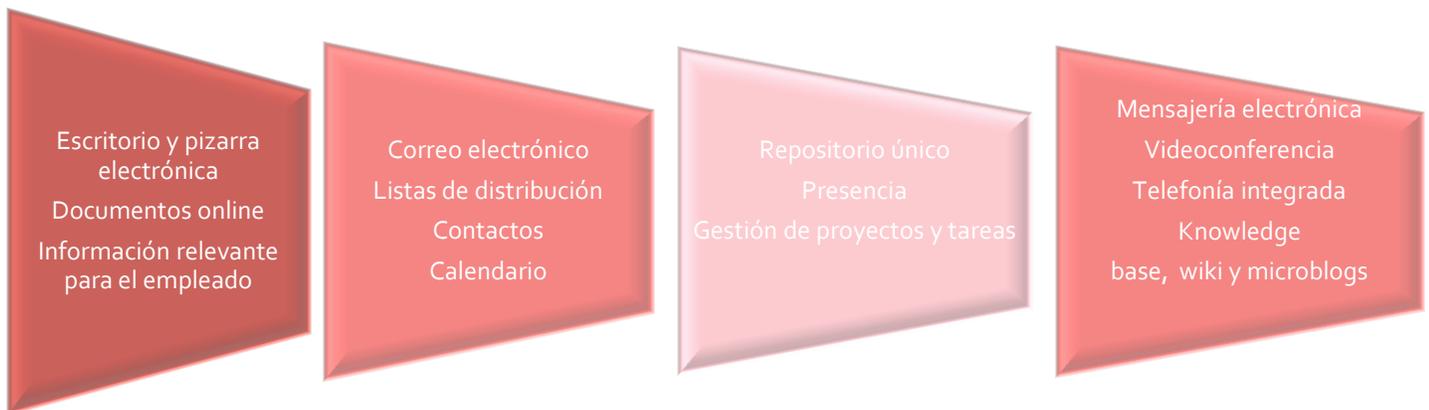


Se ha dado apoyo a los siguientes proyectos departamentales en relación con la definición de necesidades de infraestructuras:

- ▲ En relación con el alojamiento y la explotación de servicios, se han realizado entre otros los siguientes trabajos:
 - Alojamiento en servidor virtual de la aplicación Nomina Concertada y del Portal de contenidos audiovisuales para CARTV en CPD del GA
 - Alojamientos de varias páginas webs administradas con cpanel, la web de desarrollo estatutario, la web del deporte y de ferias virtuales
- ▲ En relación con el diseño y el soporte tecnológico, se ha colaborado con el proceso de la PAC 2014, la implantación de la factura electrónica Almacenamiento y acceso de los documentos digitalizados de los Archivos Aragoneses y se ha colaborado con el proyecto de Open Data y Escucha Activa
- ▲ En relación con el puesto de trabajo se ha continuado con el proyecto de evolución, avanzando en la búsqueda de 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. En este sentido se ha definido un contexto en el que se integrarán servicios bajo las premisas de comunicaciones unificadas, se han identificado las acciones necesarias y se ha planteado el proyecto de implantación.

La implementación de **Comunicaciones Unificadas** es una línea estratégica de Aragónesa de Servicios Telemáticos para dotar de colaboración al puesto de trabajo informático y para la modernización y optimización del mismo

El propósito final es disponer de un lugar integrado donde el empleado pueda tener disponibles las siguientes herramientas para su trabajo habitual en el que pueda colaborar con otras personas:



AST ha colaborado en el **proyecto piloto** de la modalidad de **Teletrabajo** liderado desde la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

La solución se basa en la virtualización del puesto de trabajo de forma que éste sea accesible desde cualquier ubicación con conexión a red de datos. El acceso desde fuera de la red del Gobierno de Aragón se realiza a través de una conexión VPN basada en protocolo IPSec.

Con esta solución, un usuario puede acceder desde cualquier ubicación, dentro o fuera de las dependencias del Gobierno de Aragón, a las mismas aplicaciones y servicios a los que accede habitualmente desde su puesto de trabajo, dotando de la máxima confidencialidad de la información transmitida entre las dependencias del Gobierno de Aragón y la casa del usuario, y garantizando la no propagación de vulnerabilidades desde los equipos domésticos, a los equipos del Gobierno de Aragón.

SERVICIOS Y APLICACIONES

En materia de servicios y aplicaciones

Durante **2014** se ha puesto en servicio un nuevo contrato de apoyo para la **Gestión de Aplicaciones (AMS)** que se licitó en 2013 como consecuencia del final del contrato anterior. A través de este contrato Aragonesa de Servicios Telemáticos completa sus recursos para realizar las tareas de soporte de segundo nivel a usuarios, mantenimiento y despliegue de aplicaciones, soporte a las plataformas corporativas.

Los servicios de desarrollo de aplicaciones se han completado con la licitación en 2014 del **Acuerdo Marco de Desarrollo** (homologación de Proveedores) para facilitar la contratación de nuevos proyectos y servicios de asistencia técnica profesional en distintas tecnologías y distintos entornos técnicos y funcionales. Este acuerdo fija las condiciones generales que regirán todas las contrataciones derivadas y estará disponible para contratar desde 1 de diciembre de 2014.

A lo largo de este año también se han ejecutado proyectos de desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones y se han atendido proyectos 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.

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.

- ▲ Plataforma de Firma Electrónica.
- ▲ Pasarela de Pagos.
- ▲ Plataforma de Gestión Documental y Archivo Electrónico (PAPIRO).
- ▲ Plataforma de Información Georeferenciada (SITAR).
- ▲ Portal del Gobierno de Aragón y portal del empleado.
- ▲ Plataforma de Business Intelligence.
- ▲ Plataforma e-learning (tele formación).
- ▲ Gestor de procesos de negocio.
- ▲ Plataforma de encuestas.
- ▲ Plataforma de envío de mensajes cortos.
- ▲ Plataforma de multicanalidad.
- ▲ Plataforma S.O.A.

Servicios y plataformas de uso común

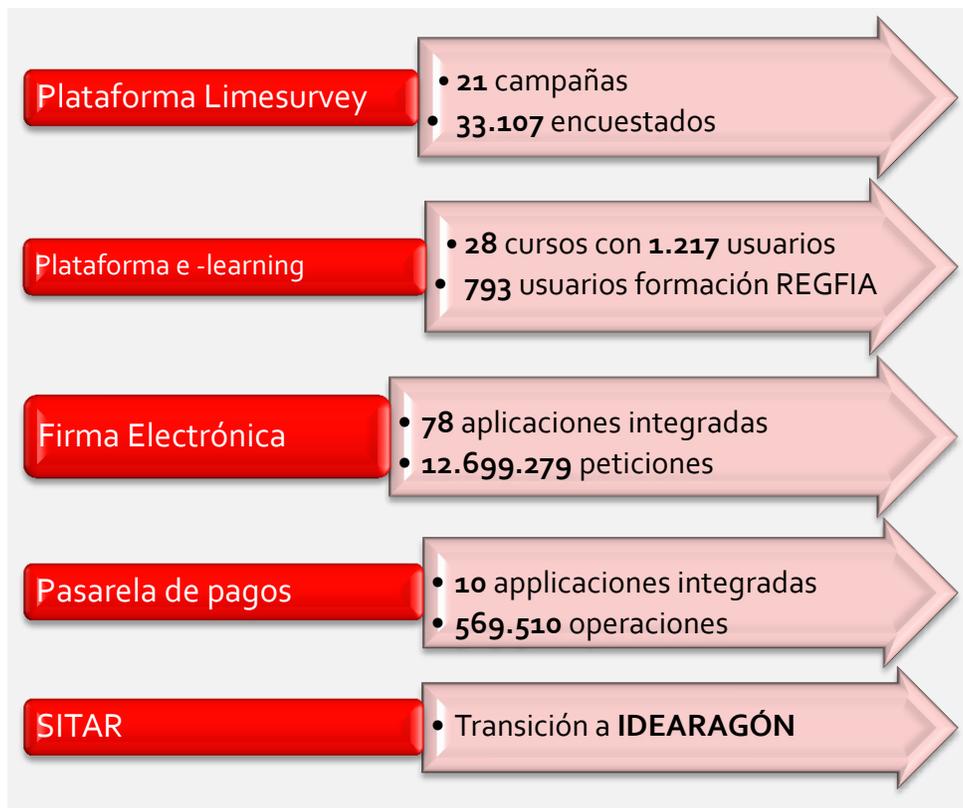
Se ha atendido el mantenimiento y evolución de las plataformas de uso común y las integraciones de servicios departamentales y de **administración electrónica**.

Entre las actuaciones más relevantes se encuentran:

- ▲ Migración de la Plataforma de Gestión Documental y Archivo Electrónico, colaborando en la puesta en marcha integración **Documentum – SIRHGA**, y se ha ejecutado un proyecto de definición e instalación de una plataforma basada en el producto de software libre **ALFRESCO**
- ▲ Se han diseñado diversas acciones de mejora para ejecutar en 2015 sobre el Portal del Gobierno de Aragón
- ▲ Diseño de un sistema de reactivación de cuentas/contraseñas En relación con el Portal del empleado y se está trabajando en la formalización de una **plataforma corporativa** basada en Liferay

Migración de la Plataforma e-learning (tele formación) y se ha incentivado junto con el IAAP el uso de la misma.

Algunas volúmetrías:



Servicios y aplicaciones finales

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

Por área funcional los proyectos más relevantes realizados en 2014 han sido los siguientes.

Presidencia y Justicia

Para la Dirección General de Administración de Justicia se han realizado los siguientes proyectos:

- ▲ Migración del sistema de gestión procesal (Minerva)
- ▲ Implantación del módulo SCACE de **Minerva** en Zaragoza
- ▲ Un estudio para la adecuación del licenciamiento y de la versión de bases de datos de Oracle y del sistema operativo RED HAT en los servidores de Minerva
- ▲ Se ha trabajado en la integración de la explotación de los servidores del servicio **Efidelius** en los procedimientos de AST y en el estudio de Imapa de cobertura de mantenimiento para los sistemas Arconte y Efidelius
- ▲ Se lanzó el proyecto de desarrollo de un portal de videos de grabaciones en sala de vistas, que tiene prevista la puesta en marcha en el primer cuatrimestre de 2015.
- ▲ Diversas modificaciones en la aplicación de **Justicia Gratuita**

Además cabe destacar las siguientes acciones:

- ▲ Traslado de los Juzgados de Huesca
- ▲ Actuaciones sobre el Portal Electoral y la aplicación del archivo electoral
- ▲ Diseño y desarrollo de una aplicación de consulta del BOA para dispositivos móviles.
- ▲ Nuevos desarrollos en la web de participación ciudadana y la web de transparencia

Hacienda y administración pública

Se ha colaborado en proyectos relacionados con la promoción de la Administración Electrónica. Las acciones y proyectos más destacables son:

- ▲ Colaboración en el mantenimiento correctivo, evolutivo y la atención a usuarios e integradores en varios servicios del **PAEGA** (Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón):
- ▲ Desde el área de Calidad se ha liderado el proyecto de implantación de una **herramienta de ticketing**, basada en software libre, para para los servicios de Atención al Ciudadano, Atención al Empleado, Tarjetas de Empleados y Soporte Técnico de Administración Electrónica. Se ha hecho el seguimiento del proyecto y la formación a los usuarios.
- ▲ Desarrollo de aplicaciones para:
 - Soporte al Registro de Cartas de Servicio
 - Solicitud el IBAN de los empleados públicos.
 - Descarga de los certificados de retenciones
- ▲ Colaboración activa en el desarrollo del **Piloto de teletrabajo**, diseñando, implantando y esponsorizando la plataforma para el piloto desarrollado entre noviembre de 2014 y enero de 2015.
- ▲ Soporte a las aplicaciones del Instituto Aragonés de Administración Pública, entre las que cabe destacar la **Unificación** de los sistemas de **formación** del IAAP y del Salud
- ▲ Se han trabajado proyectos relacionados con la mejora de la gestión del Acuerdo Marco de Telecomunicaciones, el control y la facturación de gastos centralizados y la gestión del Catálogo de Bienes Homologados
- ▲ Puesta en marcha del **Registro Físico de Aragón (REGFIA)** y de la implantación de la plataforma para los pilotos del **sistema licitación electrónica**

Economía y empleo

Para el Instituto Aragonés de Empleo se han desarrollado los siguientes proyectos dentro de los procesos de apoyo a la formación y al empleo, algunos ejemplos son:

	Varias integraciones y modificaciones en la aplicación de Promoción de empleo (PREM)
	Craación de bases de datos para documentación de INAEM, base de especialidades, diversas aplicaciones
	Convocatorias acciones formativas desempleados, Escuelas taller y Talleres de empleo
	Justificación plan de Teleformación 2013 y Plan Aragón 2014

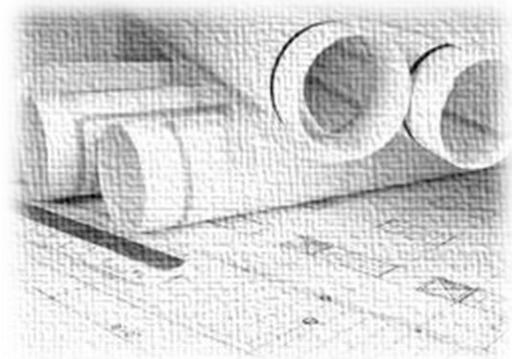
Otros proyectos a destacar son:

- ▲ Desarrollo de **2** aplicaciones móviles desplegadas en los markets Andriod, iOs y Windows para apoyo al acceso a los recursos de empleo y formación.
- ▲ Se ha iniciado el desarrollo de una aplicación para el **Inventario de mobiliario de oficina**.
- ▲ Publicación en el Portal de Aragón de información sobre alojamientos turísticos y diversas modificaciones en la aplicación de **Registro de Actividades Turísticas**.
- ▲ Desarrollo evolutivo en la Publicación de datos MSI (Registro de mediadores de seguros)
- ▲ Con el Instituto Aragonés de Estadística se han continuado con los trabajos de desarrollo y soporte de portal BI.
- ▲ AST ha colaborado en la licitación, seguimiento del proyecto de desarrollo y puesta en marcha de la nueva web de Turismo de Aragón.

Obras públicas, urbanismo, vienda y transporte

Con el Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transporte se han desarrollado los siguientes proyectos:

- ▲ Desarrollo de la aplicación PVR **Ayudas Gobierno de Aragón Plan Vivienda 2014**
- ▲ Desarrollo página **web para la Seguridad Vial**
- ▲ Inicio de los trabajos para desarrollo de la convocatoria de ayudas financieras a inquilinos 2015



Política Territorial e Interior

Para el Departamento de Política Territorial e Interior en relación con la administración electrónica en las comarcas se han abordado el desarrollo de la funcionalidad de envíos masivos en el Servicio de **Remisión de Documentos**, gestión del mantenimiento del servicio y el CAU de soporte para usuarios del sistema AECO y modificaciones sobre la web **comarca.es**.

Y en otros ámbitos funcionales del departamento se gestionado la renovación del mantenimiento de las infraestructuras y del software de soporte al 112, y se han abordado nuevos desarrollos para la aplicación de Máquinas y salones recreativos (MSR).

Educación, Universidad, Cultura y Deporte

Para el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte se ha iniciado en 2014 el desarrollo de una aplicación para la gestión de **Bienes homologados**.

Se ha realizado la integración de la aplicación de Juegos Escolares con un WS de la **aplicación del Educadores deportivos**, y se han realizado diversas modificaciones en la aplicación de gestión que utiliza la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (APCUA).

Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente

En el ámbito del Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente se han realizado los siguientes proyectos:

- ▲ Puesta en producción del informe "Notificación Electrónica de Gases de Efecto Invernadero" dentro del módulo de cambio climático
- ▲ Control de residuos (Firma, Registro, etc.)
- ▲ Adaptación de la **lanzadera de INAGA**, y de los procesos generales de actualización de aplicaciones en el puesto de trabajo, para hacer transparente la migración de la base de datos de Agricultura y Medio Ambiente a Oracle 11g.
- ▲ Elaboración de servicios web que permiten la autenticación centralizada de usuarios de Agricultura y Medio Ambiente a través del LDAP, servicios que están siendo invocados por todas las aplicaciones de dicho departamento, con independencia de su tecnología o naturaleza.
- ▲ Trabajos en la lanzadera de aplicaciones de INAGA para delegar la autenticación de los usuarios al LDAP, en lugar de a la base de datos.
- ▲ Creación de servicios web y modificación de las aplicaciones SIGMAI, GUPI y CMN3 para la integración en LDAP de las aplicaciones de gestión de la **PAC**

Se está desarrollando una herramienta para la toma de datos en el campo del proyecto LIFE+ y se ha trabajado en la elaboración de una propuesta para el desarrollo y alojamiento de la página web de la Alfranca.

Se ha iniciado con el **Instituto Aragonés del Agua** una colaboración que se extiende a 2015 para el desarrollo del sistema de información que permita la Gestión del impuesto sobre la Contaminación de las aguas (ICA) a todos particulares.

Industria e Innovación

Con el Departamento de Industria e Innovación se han realizado los siguientes proyectos:

- ▲ Inclusión del archivo electoral en el sistema Open data
- ▲ Soporte a la **web de biodiversidad**
- ▲ Diversas modificaciones en la aplicación SICT de gestión de subvenciones.
- ▲ Estudio de modificación de tasas en la aplicación de Generación de Autoliquidaciones (ALQ) en 2015 para la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa

Sanidad Bienestar social y familia

En el ámbito del Departamento de Sanidad, Bienestar Social, y Familia se han realizado los siguientes proyectos:

- ▲ Modificaciones en la aplicación de Gestión de Bolsa de Trabajo (GBTWEB)
- ▲ Incorporación de la nueva **tasa 42**.
- ▲ Gestión de cursos del Instituto Aragonés de la Juventud
- ▲ Aplicación para la gestión de las **notificaciones de actividades juveniles**



También se ha abordado la adaptación de varias herramientas de gestión interna de AST o de sistemas que AST coordina como:

- ▲ la aplicación de gestión de teléfonos (TEL) para incorporar el Inventario de Servicios
- ▲ el cambio en el Directorio Electrónico Único (DEU) de las extensiones Salud por el cambio de numeración
- ▲ la creación de una base de datos para facturación de los servicios de coubicación
- ▲ las adaptaciones en la aplicación INSAC para adaptarla a las necesidades del piloto de teletrabajo.

Adicionalmente se han atendido peticiones de modificaciones o mantenimientos evolutivos en 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.

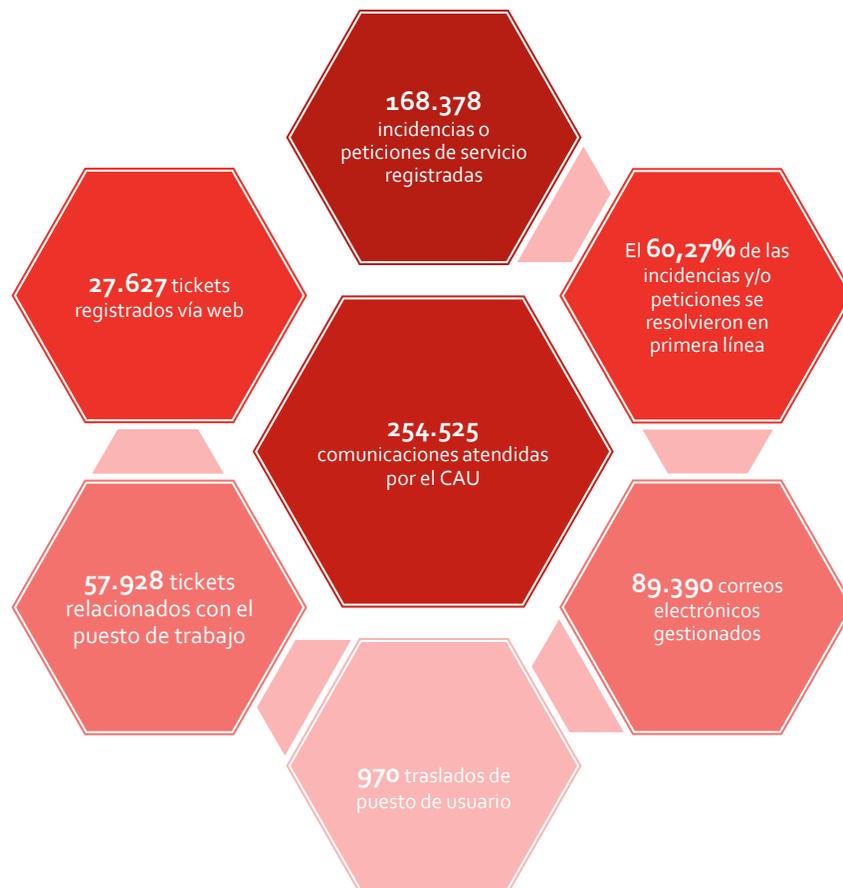
Durante el año 2014 se han atendido **173** pequeños desarrollos con un total de **882** horas

EXPLOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

Explotación de infraestructuras y servicios

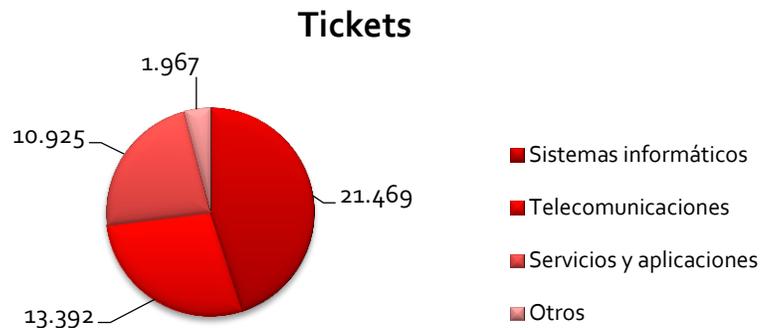
Centro de Atención a Usuarios (CAU) y Puesto de Trabajo

Algunas volúmetrías de este servicio, durante el 2014:



Grupos de soporte especializado

El número de solicitudes atendidas por los grupos de soporte especializado ha sido un total de **47.753**, con la siguiente distribución:



Equipamiento gestionado

El equipamiento gestionado, en un total de **1.984** 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
MINI PORTÁTILES				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

En los servidores del Gobierno hay instaladas **1.008** aplicaciones en producción.

Aragonesa de Servicios Telemáticos da soporte a **474** aplicaciones de diferentes entornos tecnológicos

ENTORNO	NÚMERO APLICACIONES
J2EE	182
POWER BUILDER	81
ACCESS	35
LOTUS NOTES	40
.NET	29
LAMP	18
TED	17
BUSINESS INTELLIGENCE	16
OTROS	56

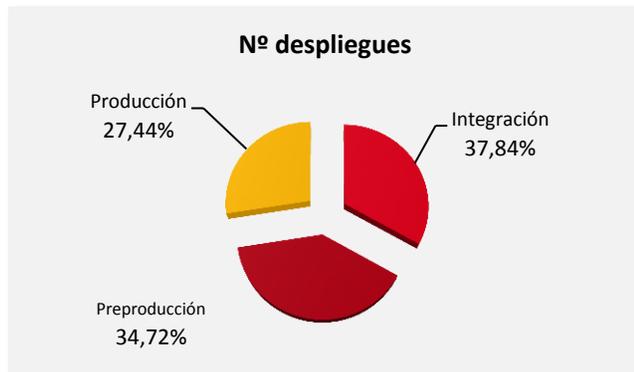
La línea de soporte a las plataformas horizontales atiende tanto solicitudes de alta en el uso de los servicios como peticiones de soporte en la integración. Estas peticiones no son puntuales, sino que se extienden en el tiempo porque en ellas se proporciona información sobre los servicios ofrecidos,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

PLATAFORMA HORIZONTAL	Nº ACTUACIONES
FIRMA ELECTRÓNICA	135
GESTIÓN DOCUMENTAL	102
BUSINESS INTELLIGENCE	37
PASARELA DE PAGO	32

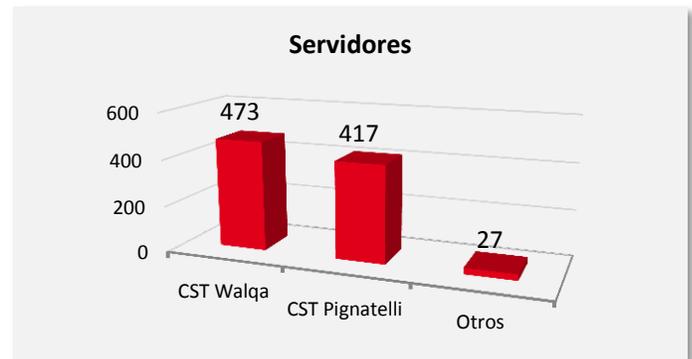
En el año 2014 se han atendido tickets sobre **367** aplicaciones

Sistemas informáticos

En el año 2014 se han realizado un total de **3.040** despliegues, con la siguiente distribución por entorno:



Aragonesa de Servicios Telemáticos gestiona **917** servidores con la siguiente distribución:



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

- ▲ En el CST de Pignatelli hay una capacidad instalada de **529 TB**.
- ▲ En el CST de Walqa hay una capacidad instalada de **511 TB**.
- ▲ Los servidores de red local suponen **90 TB**.

Se han realizado **21.288** actuaciones de soporte especializado en la línea de sistemas informáticos

Telecomunicaciones

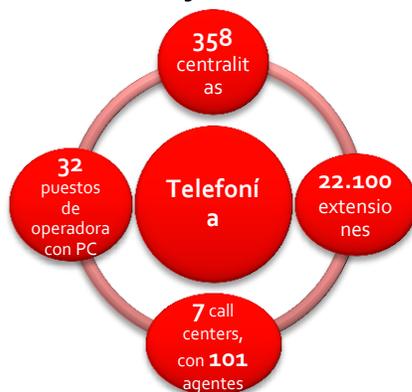
En cuanto a Telecomunicaciones, Aragonesa de Servicios Telemáticos realiza la explotación de los sistemas y servicios de telecomunicaciones que precisa el Gobierno de Aragón y que se prestan a través de la Red Unificada de Telecomunicaciones de Aragón (RUTA), descrita en el apartado Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones.

Durante el año 2014 AST ha seguido trabajando en la extensión de dicha red a la vez que se ha encargado de su operación, gestión y mantenimiento. Los datos más destacables son:



Algunos datos sobre los Servicios de Telecomunicaciones gestionados por AST durante el ejercicio 2014, son:

Servicio de Telefonía fija



Servicios de telefonía móvil

Hay un total de **4.280** líneas móviles

TIPO LÍNEA / ENLACE	NÚMERO
LÍNEAS DE TERMINAL MÓVIL	3.591
LÍNEAS DE ENLACE	196
LÍNEAS DE DATOS ESTÁNDAR	197
LÍNEAS DE DATOS M2M	296

Electrónica de red y equipamiento gestionado

- ▲ **35** Conmutadores (Ruta Radio)
- ▲ Ruta Servicios Fijos:
 - **1.957** routers
 - **1.002** equipos conmutadores LAN
 - **224** equipos WIFI
 - **164** equipos de videoconferencia
 - **150** Gateways VoIP

Líneas y circuitos voz/datos (Ruta Servicios Fijos):

- ▲ Líneas troncal y acceso: **2.155** circuitos
- ▲ Líneas interconexión con redes públicas: **4.619** y **2** para salidad a Internet

Servicios de Televisión Digital y Radiodifusión Sonora (FM)

Los datos más significativos son:

▲ Servicio de **Televisión Digital Autónoma**

AST asume la difusión del servicio de TV Digital para la TV Pública Autónoma de Aragón (Aragón Televisión) en la totalidad del territorio aragonés, superando las obligaciones mínimas legalmente establecidas y alcanzando el objetivo de la universalización del servicio TV Digital aragonés.

Se presta servicio en unos **400** centros, siendo el porcentaje de ciudadanos cubiertos del **99,9%**

▲ Servicio de **Radiodifusión Sonora Autónoma** (FM)

Se presta servicio desde **30** centros emisores

▲ Servicios de **transporte satelital**:

- **1** canal satélite para la la TV Digital Autónoma
- **3** canales satélites para la Radio Autónoma

▲ Servicios **TD Estatal**

- TD Estatal. Universalización del Servicio: Durante 2014 AST ha realizado tareas de mantenimiento y operación de la extensión del servicio de TD de ámbito estatal que realizó el Gobierno de Aragón con el fin de proporcionar cobertura al 100% de la población de la Comunidad Autónoma.
- TD Estatal Pública (2 Mux): Se presta servicio desde **265** centros.
- TD Estatal Privada (3 Mux): Ser presta servicio desde **354** centros.

▲ Otras actuaciones en materia de TD

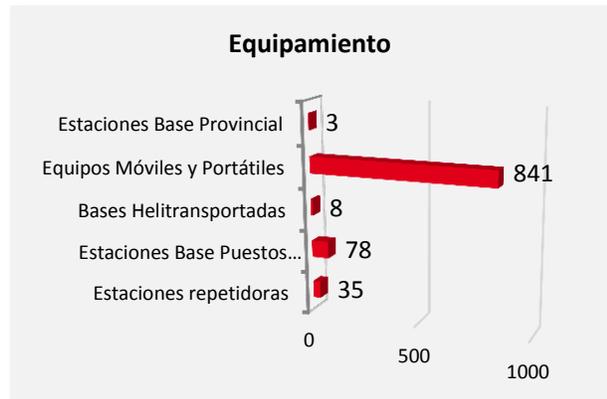
Durante el 2014 se han llevado a cabo las tareas asociadas a los cambios de frecuencia en centros de TD (Dividendo digital)

Se han realizado actuaciones en **176** centros para la Adaptación al Nuevo Plan Técnico Nacional (Dividendo Digital) y **23** centros para la emisión simultánea TD Autónoma (Simulcast)



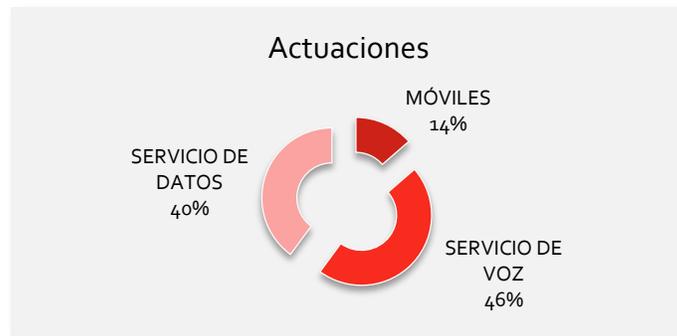
Servicio de Radiocomunicaciones para Extinción de Incendios forestales

Existe una red de Repetidores radio-enlazados por provincia que se conectan con el centro provincial de Extinción de incendios.



Servicio de Soporte Especializado

En la capa de Telecomunicaciones se han realizado un total de **11.673** actuaciones por parte del soporte especializado



Servicio de Operación y Monitorización

AST cuenta con un sistema global de **monitorización** de las infraestructuras y servicios que posibilita 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 sistema 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 Ruta Infraestructuras, Ruta Radio y los servicios de TV digital

Elementos monitorizados:

MONITORIZACIÓN	UNIDADES
Equipos red	1.722
Cheques implementados en red comunicaciones	4.982
Equipos y sistemas de la Infraestructura y Servicios Radio. Red RUTA	228
Servidores	1.001
Servicios y aplicaciones	
URL's	1.625
Servicio de extremo a extremo	23
Aplicaciones	169
Cheques implementados en sistemas, aplicaciones y servicios	19.900

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 **2014** para con los clientes realizadas por Aragonesa de Servicios Telemáticos, se deben distinguir las actividades para clientes externos, derivadas en su mayor parte de la actuación de AST como **Operador de Telecomunicaciones**, y como tal sujetas a las regulaciones de CNMC (organismo que ha asumido las responsabilidades de la antigua CNMT), y aquellas otras orientadas a la **provisión de servicios al Gobierno de Aragón**, y reguladas por el Convenio firmado en su momento entre el Ente Público y la propia Administración Autonómica.



Actuaciones en el Gobierno de Aragón

Durante el año 2014 AST ha realizado **408** visitas y reuniones con los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón para identificar nuevas necesidades y realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos de servicio.

En las actividades comerciales se ha continuado poniendo un especial énfasis en mantener una **unicidad de soluciones**: para un mismo requerimiento del cliente, AST proporciona una única solución. En este sentido son de destacar las acciones de promoción, en colaboración con la Dirección general de Administración Pública y Calidad en los Servicios, del tramitador de expedientes corporativo SAETA (**Sistema Aragonés de Expedientes de Tramitación Administrativa**).

Se ha seguido la colaboración con las empresas públicas buscando sinergias que permitan mejorar la productividad y reducir costes en las áreas TIC. Debemos destacar la puesta en servicio en 2014 del **nuevo portal** de la empresa **Turismo de Aragón**, que fue encargado a AST en 2013.

En la siguiente tabla se presenta el volumen de horas en las dos modalidades por Departamento:

DEPARTAMENTO	HORAS DE DESARROLLO	BOLSA DE HORAS	GRAN TOTAL
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3.298	4.621	7.919
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	4.426	2.708	7.134
DEPARTAMENTO DE SANIDAD, DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA	67	2000	2.067
DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO, VIVIENDA Y TRANSPORTES	469	790	1.259
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE	1.256	0	1.256
DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y MEDIO AMBIENTE	921	0	921
DEPARTAMENTO DE POLÍTICA TERRITORIAL E INTERIOR	450	0	450
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA E INNOVACIÓN	18	9173	9.191
DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA	804	100	904
TOTAL	11.709	19.392	31.101

Dentro del catálogo de servicios de AST, los servicios 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.

En lo que se refiere a los proyectos "llave en mano", se ha continuado trabajado en proyectos relacionados con la Administración Electrónica, en estrecha relación con el servicio del mismo nombre, abordando distintos trabajos en los componentes SERI, Catálogo de Servicios, PFI, SCDE, BENT, PPE y ETT e igualmente se han realizado trabajos para diferentes aplicativos verticales en los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón. Por su importancia cabe señalar proyectos como el inicio de la **nueva intranet para el INAEM**, la nueva aplicación de Bienes Homologados para el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte con un precio muy competitivo debido a la reutilización de código y el desarrollo de la nueva web de Transparencia, para la Dirección General de Participación Ciudadana.

Desde el punto de vista de **innovación tecnológica** se debe resaltar el portal de grabaciones de vistas judiciales para la Dirección General de Administración de Justicia, que permitirá a los distintos agentes (jueces, magistrados, secretarios, procuradores, abogados, etc.) acceder a las grabaciones judiciales a través de Internet, tanto en modalidad “descarga” como “streaming”, respetando las medidas de seguridad necesarias y la solución de teletrabajo puesta en marcha para el **programa piloto de teletrabajo del Gobierno de Aragón**. Esta solución basada en la virtualización del escritorio del usuario ha permitido acceder a los sistemas corporativos del Gobierno de Aragón a través de Internet e independientemente de la configuración de equipo disponible por parte del empleado público en su domicilio.

En lo que se refiere a las demandas en las áreas de comunicaciones y sistemas se debe resaltar que se ha centrado en general en la **mejora de la conectividad** de diversas sedes del Gobierno de Aragón. Se ha finalizado

la puesta en servicio del equipamiento Centro de Estudios de Física del Cosmos de Aragón (CEFCA) en la sala técnica de AST en Teruel. Por su complejidad técnica y logística el proyecto más destacado ha sido la puesta en marcha de la nueva **Ciudad de la Justicia de Huesca**. AST se encargó del suministro, instalación y puesta en marcha de todos los sistemas técnicos de la nueva sede así como de la coordinación del traslado del personal a la nueva sede.

Por otra parte en 2014 se han emitido **148** informes de viabilidad para proyectos informáticos a solicitud de los Departamentos. Esta cifra representa un aumento del **11%** en comparación con el año anterior. 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.

Acciones Comerciales como Operador de Telecomunicaciones

Durante al ejercicio de 2014 AST ha presentado una solicitud ante la CNMC para proporcionar servicios de Fibra Óptica en diversas modalidades (conductos, fibra oscura y transporte). Esta solicitud, pendiente de aprobación, permitirá poner en valor la Fibra Óptica tendida por el Gobierno de Aragón, y la vez que contribuirá reducir la brecha tecnológica entre las distintas zonas de nuestro territorio.

En la actualidad AST dispone de licencia de Operador de Telecomunicaciones para los siguientes servicios:

- ▲ Servicio de Alojamiento (Coubicación) de Operadores Móviles
Consiste en la instalación en los emplazamientos gestionados por AST del equipamiento de empresas de móviles para dar cobertura a su servicio, principalmente equipamiento de BTS.
- ▲ Servicio de Alojamiento (Coubicación) de Operadores de Banda Ancha Rural
Servicio similar para operadores de Banda Ancha Rural, normalmente sobre tecnología WiMax.
- ▲ Servicio de Alojamiento (Coubicación) para Radiodifusión
Servicio similar para operadores de Radiodifusión, tanto en modalidad radio como televisión.

Durante al ejercicio de 2014 AST ha presentado una solicitud ante la CNMC para proporcionar servicios de Fibra Óptica en diversas modalidades (conductos, fibra oscura y transporte). Esta solicitud, pendiente de aprobación, permitirá poner en valor la Fibra Óptica tendida por el Gobierno de Aragón, y la vez que contribuirá reducir la brecha tecnológica entre las distintas zonas de nuestro territorio.

Durante el pasado ejercicio 2014 se firmaron contratos con nuevos clientes de acuerdo a la siguiente relación:

CLIENTE	SERVICIO	FECHA DE ALTA
PRODUCCIONES DE ENTRETENIMIENTO S.A.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragonesa de Servicios Telemáticos	01/08/2014
CANAL LITERA S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragonesa de Servicios Telemáticos	01/07/2014
IEXIA 2000 S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragonesa de Servicios Telemáticos	18/03/2014
INGER TV S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragonesa de Servicios Telemáticos	30/07/2014
ANUESTRA TV S.L.	Instalación de equipos de telecomunicaciones en las Infraestructuras de Aragonesa de Servicios Telemáticos	01/11/2014

Y se realizaron **36** ampliaciones de contratos ya existentes.

El contrato con la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV) para el Servicio de difusión de los emisores de la Televisión Digital Terrestre de "Televisión Autónoma de Aragón S. A.", de la difusión de los emisores de FM de "Radio Autónoma de Aragón S.A." y de los servicios auxiliares de Radio y Televisión sigue vigente en los términos de la renegociación realizada en 2013 para el periodo 2014 al 2016, manteniendo una coherencia en fechas con el Contrato Marco suscrito entre CARTV y el Gobierno de Aragón.

Sin embargo, con motivo del denominado "**dividendo digital**" se procedió a la firma de un contrato complementario con la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión para los trabajos de liberación de las frecuencias necesarias para los nuevos servicios de telefonía móvil, para ejecutar en los ejercicios 2014 y 2015..

De forma similar se procedió a la prórroga para 2014 de la encomiendas de gestión con la Dirección General de Nuevas Tecnologías del Departamento de Industria e Innovación para el mantenimiento, operación y optimización de las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones desplegados por dicho Departamento.

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.

Durante el mes de junio de 2014 se volvió a realizar una nueva de la encuesta, manteniendo la misma metodología y público objetivo, con el fin de poder establecer comparaciones en base anual.

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
- ▲ Evolución (bloque nuevo en 2014)

Cada una de las preguntas podía ser valorada desde **0** (baja calidad del servicio) a **5** (servicio excelente). La valoración global de todas las respuestas ha sido de un **3,31**.

La valoración de la encuesta de 2014 es la siguiente (se incluye la comparación con los datos de 2013):

ÁREA	PUNTUACIÓN 2014	PUNTUACIÓN 2013
Servicios ofertados	3,28	2,92
Fiabilidad	3,46	3,35
Capacidad de respuesta	3,34	3,11
Empatía	3,40	3,29
Evolución	2,98	N/D
Valoración Global	3,31	3,17

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.

Foro técnico

Una de las principales conclusiones de la encuesta de 2013 fue la necesidad de mejora del intercambio de información entre AST y los distintos responsables informáticos de las unidades administrativas del Gobierno de Aragón.

Como una vía para mejorar la comunicación e intercambio de opiniones entre todos los actores con responsabilidades TIC dentro del Gobierno de Aragón se propuso la puesta en marcha del denominado **"Foro Técnico sobre sistemas de información del Gobierno de Aragón"**, un foro que nació con el objetivo de reunir periódicamente a los responsables de servicios tecnológicos de los distintos Departamentos y en el que 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.

Con un objetivo de periodicidad semestral, durante el año 2014 se celebraron **dos sesiones** en las que entre otros se abordaron los siguientes temas:

- ▲ Hoja de ruta tecnológica del Gobierno de Aragón
- ▲ Servicio AMS.
- ▲ Discontinuación de Windows XP.
- ▲ Puesto de trabajo (fin de soporte de XP, acuerdo ELA, Libre Office, Linux, Windows 7)
- ▲ Migración a Oracle 12.
- ▲ Migración de servidores de aplicaciones.
- ▲ Normas para desarrollo de Aplicaciones para móviles y tablets.

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

Durante el año 2014 se destacan las siguientes actuaciones en esta área:

- ▲ Organización del Foro TIC Aragón 2014.
 - ▲ Gestión de Gastos Centralizados
 - ▲ Desarrollo del servicio de "Data Discovery" para sistemas BI
 - ▲ Desarrollo del servicio EDITRAN.
 - ▲ Gestión del catálogo de servicios
 - ▲ Piloto de transformación del puesto de usuario del Gobierno de Aragón en Windows XP a un escritorio basado en Linux Mint adaptando las principales aplicaciones utilizadas en el Gobierno de Aragón para su funcionamiento en dicho sistema operativo.
 - ▲ Piloto de virtualización del escritorio de trabajo para su acceso desde cualquier ubicación y con cualquier tipo de dispositivo, validando el funcionamiento sobre el escritorio virtual de las principales aplicaciones utilizadas del Gobierno de Aragón
 - ▲ Análisis de alternativas de uso de paquetes ofimático para la sustitución de Microsoft Office. Estudio de, en qué casos se puede sustituir e impacto en el usuario
 - ▲ Gestión del licenciamiento de diversos productos software de puesto de usuario en el Gobierno de Aragón. Análisis de licencias instaladas, licencias usadas y licencias compradas.
-

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

En materia de Gestión y Organización

Gestión económica

El estado de liquidación del presupuesto de gastos del 2014 es el que se muestra en la siguiente tabla:

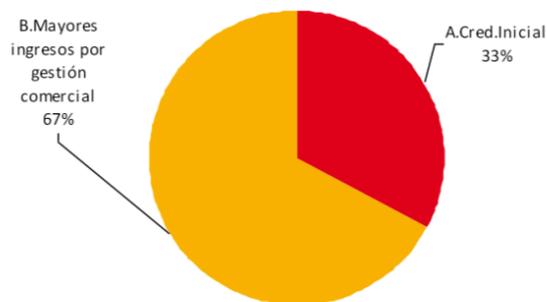
CAPÍTULO	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS	CRÉDITO AJUSTADO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% EJECUCIÓN AJUSTADO
Gastos de personal (I)	3.992.890,00	568.614,59	4.561.504,59	4.561.504,59	3.840.310,32	84,19%
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios (II)	1.579.572,00	17.661.652,29	19.241.224,29	18.507.772,96	17.341.453,69	93,70%
Operaciones Corrientes	5.572.462,00	18.230.266,88	23.802.728,88	23.069.277,55	21.181.764,01	91,82%
Operaciones de Capital (VI)	3.850.000,00	1.513.909,17	5.363.909,17	4.342.625,25	4.298.369,67	98,98%
Pasivos financieros	181.467,78	0	181.467,78	181.467,78	181.467,78	100,00%
Total General	9.603.929,78	19.744.176,05	29.348.105,83	27.593.370,58	25.661.601,46	93,00%

En relación a las modificaciones presupuestarias:

- ▲ Gestión centralizada: **10.288.309,31 €**
- ▲ Generaciones Créditos por otros encargos: **9.455.867 €**

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEFINITIVO:

Detalle del presupuesto gestionado en 2014



Unidad: Porcentaje
Fuente de datos: Base de datos de SERPA



Gestión de contratación

Durante el año **2014** se han gestionado los siguientes expedientes de contratación:



Cabe destacar la licitación de un Acuerdo Marco de homologación de proveedores para la prestación de servicios de desarrollo de sistemas de información con destino a los Departamentos y Organismos Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Los servicios susceptibles de contratar son:

- ▲ Servicios de consultoría tecnológica
- ▲ Servicios de desarrollo por entorno tecnológico
- ▲ Servicios de desarrollo por entorno funcional y técnico
- ▲ Servicios de desarrollo en entorno ERP corporativo

Se ha homologado un máximo de 6 empresas en cada Lote.

Duración: **2 años** prorrogable por un año más.

Resuelta la homologación y formalizado el Acuerdo Marco, a medida que sea necesario ejecutar una prestación concreta se procederá a la adjudicación de los correspondientes contratos derivados. Estos contratos se irán adjudicando a quien resulte ser la oferta más ventajosa de entre los proveedores homologados consultados.



Gestión de recursos humanos

La situación de la plantilla en 2014 ha sido:

PUESTOS	SITUACION A 1 ENERO 2014	SITUACION A 31 DICIEMBRE 2014
Alta Dirección	1	1
Funcionarios adscritos	16	15
Laborales adscritos	1	1
Contratado Laboral Propio	52	52
Vacantes	14	14
Personal indefinido no fijo (personal de la mercantil integrado)	10	10
TOTAL PLAZAS	94	93
Contratos Obra/servicio	0	3



Como hechos relevantes, durante el ejercicio se han producido:

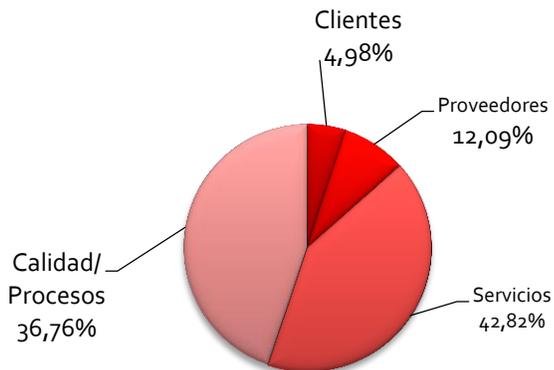
- ▲ Amortización de un puesto.
- ▲ Reincorporación de una excedencia en un puesto en Huesca.
- ▲ 3 contratos por obra/servicio para dar ejecución a una encomienda de actuación

OTRAS ACTIVIDADES

Otras actividades

Unidad de Calidad

Durante el 2014 se han elaborado **602** informes distribuidos de la siguiente manera:



Relativo a la gestión de repositorios:

- ▲ **96** tickets de Cerberus tramitados
- ▲ **233** repositorios creados

OTRAS ACTUACIONES

- ▲ Mantenimiento de los contenidos durante todo el año 2014.
- ▲ Elaboración de la versión comercial de la Memoria de Actividad de 2013 de la Entidad
- ▲ Elaboración de documentación para diferentes eventos/concursos
- ▲ Redefinición de los informes en la herramienta de software libre Pentaho
- ▲ Colaboración en la organización del **ForumTIC Aragón 2014**, celebrado el 20 de noviembre.
- ▲ Custodia de la documentación de Seguridad.
- ▲ Seguimiento y tutoría de alumno en prácticas desde finales de marzo a finales de mayo de 2014.

La unidad de calidad también ha participado en la implantación de dos proyectos relacionados con su área de actividad y con las herramientas de apoyo a la gestión, como son la implantación de una **herramienta de ticketing** para la DG de Función Pública y Calidad de los Servicios y la implantación de un piloto sobre el gestor documental de Alfresco como **herramienta de Gestión Documental en AST** en colaboración con el grupo de ingeniería de plataformas y de una instalación "demo" del producto en el Centro Demostrador del eDNI.

Se han gestionado **23** quejas recibidas en el buzón gestionquejas@aragon.es

DIRECCIÓN GENERAL / ORGANISMO	QUEJAS
Abierta	1
Directora General de Administración Local	1
Cerradas	22
Agricultura	1
Corporación Empresarial	1
CS San Pablo	1
Departamento de sanidad, bienestar social y familia	2
Dirección General de Justicia	1
Dirección General de Presupuestos, Financiación y Tesorería	1
Director de Recursos Humanos del Servicio Aragonés de Salud	1
Educación	1
Fiscalía Provincial de Teruel - Juzgado de Menores de Terue	1
Gerente de la Ciudad de la Justicia. Departamento de Presidencia y Justicia	1
Instituto Aragonés de Empleo	1
Instituto Aragonés de la Juventud Huesca	1
Intervención Delegada en el Dpto. de Educación, Universidad, Cultura y Deporte	1
Justicia	1
Justicia - Juzgado de Penal nº8	1
Juzgado de primera instancia e instrucción nº 3 de Huesca	1
Juzgado mercantil nº 1 de Zaragoza	1
Medio Ambiente	1
OCA Belchite (Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente)	1
OCA Gúdar-Javalambre	1
Servicio Telecomunicaciones del Departamento de Industria e Innovación	1
Total general	23

Unidad de Seguridad

Este año se ha aplicado una de las medidas de Seguridad más habituales: el **cambio periódico de contraseñas de usuario**, siguiendo la política aprobada en Comité de Seguridad y se ha activado el Repositorio Oficial de Documentación de AST gestionado por Calidad y que alberga la documentación que se facilita a los Auditores que puedan intervenir en auditorías a los sistemas y servicios del Gobierno de Aragón.

Se ha trabajado en la propuesta de un **Plan de Contingencia** como desarrollo la normativa ya vigente sobre la Contingencia de los Sistemas,

Dentro de las normativas redactadas en el presente año destaca la normativa de **Gestión de Capacidad** por su importancia y alcance. En 2015 se impulsará su implantación.

A través de la oficina de Seguridad se ha avanzado en el desarrollo de procedimientos. En estos procedimientos, vinculados a la normativa, se indican acciones que se tiene que llevar a cabo en las diferentes áreas técnicas en relación con el aseguramiento de los sistemas y servicios, y se identifican las interacciones entre ellas.

Dentro de la actividad diaria del área se encuentra la gestión de la renovación de certificados relacionados con la infraestructura de AST, el tratamiento de las solicitudes de información de otros organismos (Dirección General de Policía, juzgados,...) y la participación en la resolución de algunos tipos de incidencias de seguridad. También se participa en la instalación de los sellos de órgano según procedimiento establecido.

Se ha coordinado la redacción de una propuesta de política de Seguridad para el Gobierno de Aragón.

Durante 2014 se ha fortalecido la relación con el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente y con el Servicio Aragonés de Salud, y se ha avanzado en trabajos conjuntos en el ámbito de la Seguridad. Se han compartido las experiencias de AST y los conocimientos adquiridos durante estos años de Implantación del **Esquema Nacional de Seguridad**.

AST está integrada en el "Grupo de Trabajo de Seguridad del **Comité de Seguridad de la Información de las Administraciones Públicas**", dependiente del Comité Sectorial de Administración Electrónica. Este grupo de trabajo está impulsado desde el Centro Criptológico Nacional dependiente del Ministerio de Defensa. Relacionado con las actividades de este grupo AST elabora un informe del Estado de la Seguridad con respecto al ENS en el que se hace un seguimiento preciso del nivel del cumplimiento del Esquema Nacional.

AST sigue presente en el Subcomité Técnico SC27 "Técnicas de Seguridad TI", para la elaboración de la ISO 27001 de AENOR que nos permite tener de primera mano información sobre la tendencia de la normativa que nos rige.

En el ejercicio 2014 AST ha participado activamente en la auditoría a la que es sometido el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente como Organismo Pagador.

AST ha asistido como ponente a una conferencia xxxxxx sobre la Implantación del Esquema Nacional de Seguridad en Aragón. Coincidimos con el CCN, con la Junta de Andalucía y la Junta de Extremadura.

Con el objetivo de alinear objetivo en el ámbito de la formación y concienciación en Seguridad de la Información, se asistió al curso impartido por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente. TITULO.



El Centro Demostrador DNle

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, tienen 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. El 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 es un espacio de encuentro entre empresas TIC desarrolladoras de productos y servicios relacionados con el DNI electrónico, firma electrónica y Administración Electrónica y pymes y profesionales de otros sectores que demandan productos y servicios para mejorar su productividad y su competitividad, y para agilizar sus trámites con la Administración.

Los objetivos del centro son además facilitar la transferencia de tecnología, servicios especializados y conocimientos sobre aspectos relacionados con el DNI electrónico, firma electrónica y Administración Electrónica; asesorar, divulgar y formar; y poner los medios para la realización de pruebas, desarrollos e innovación tecnológica.

¿Qué ofrece el CD al sector TIC?

- ▲ Infraestructura tecnológica e instalaciones para hacer simulaciones y comprobaciones de productos y servicios.
- ▲ Formación, capacitación y transferencia de conocimientos tecnológicos.
- ▲ Información sobre las demandas y necesidades del tejido empresarial en tecnologías relacionadas con firma electrónica y Administración Electrónica.
- ▲ Apoyo para concienciar a las pequeñas y medianas empresas sobre las ventajas de incorporar las TIC.
- ▲ Plataforma para dar más visibilidad a sus productos y servicios mediante demostraciones.

¿Qué ofrece el CD a las pymes aragonesas?

- ▲ Asesoramiento en la implantación del DNI electrónico, firma electrónica y utilización de servicios de Administración Electrónica para mejorar la productividad de la empresa.
- ▲ Información de las ventajas que aporta el uso de estas tecnologías.
- ▲ Formación y capacitación en el uso del DNI electrónico, la firma electrónica, y la Administración Electrónica mediante jornadas, cursos y seminarios de carácter práctico.
- ▲ Encuentros con empresas en los que las pymes exponen sus necesidades y las empresas TIC posibles soluciones.
- ▲ Demostraciones de productos y servicios tecnológicos para conocer la posibilidad de adopción en su empresa.

El centro dispone de **2** sedes, ubicadas en el Parque Tecnológico Walqa, en Huesca, y en Zaragoza. 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 DNle y temas relacionados, 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 2014 se ha intervenido en actividades organizadas por terceros, cediendo las instalaciones e infraestructuras, participando en ponencias y transmitiendo conocimiento.

TIPO DE ACTIVIDADES	ORGANIZADAS POR EL CENTRO	PERSONAS ASISTENTES	EMPRESAS ASISTENTES	ORGANIZADAS POR OTROS	TOTAL ACTIVIDADES
Actividades de formación	14	184	30	1	15
Activ. de demostración y test	8	93	37	2	10
Activ. de sensibiliz. y divulgación	3	91	26	2	5
Encuentros TIC	2	23	9	3	5
Actuaciones de asesoría	56	86	20	30	86

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 año de actividad del Centro, se han realizado prioritariamente acciones formativas, y también de sensibilización y divulgación y actividades de demostración, para favorecer el conocimiento de productos y servicios tecnológicos, así como de firma electrónica y el DNI electrónico.

En cuanto a la temática abordada en las actividades del centro, cabe destacar el especial énfasis en la difusión de la existencia de servicios públicos electrónicos, para potenciar el uso de la Administración Electrónica y la utilización de los servicios.

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 SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	ACTIVIDADES FORMACIÓN	DEMOSTRACIONES	MEDIA GENERAL
Recepción y atención a los asistentes	3,82	4,11	4,30	4,10
Organización y logística	3,95	4,01	4,35	4,09
Sede / sala	4,10	3,94	4,33	4,07
Metodología implementada		4,01	4,32	4,08
Calidad y adecuación de los contenidos	3,95	4,01	4,28	4,06
Adecuación del formador		3,96		3,96
Adecuación de las herramientas y utilidades TIC		3,94	4,20	4,00
Satisfacción general	3,80	4,01	4,24	4,02
Nº Encuestas respondidas	65	156	75	296

Durante el año 2014 se ha creado la **Red Nacional de Centros Demostradores**, formada por nueve Centros Demostradores de Soluciones basadas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación repartidos por toda la geografía nacional, de la cual forma parte el CD DNle y cuyos principales objetivos son proporcionar un servicio de ámbito nacional a las empresas, desarrollar actividades conjuntas y establecer sinergias, facilitando la transferencia de conocimiento y buenas prácticas entre los Centros, y aprovechando la especialización de cada uno de ellos.

