



Aragón, Servicios
y Tecnología

AST
Aragonesa de Servicios Telemáticos



**Plan estratégico
22-25**

Resultados

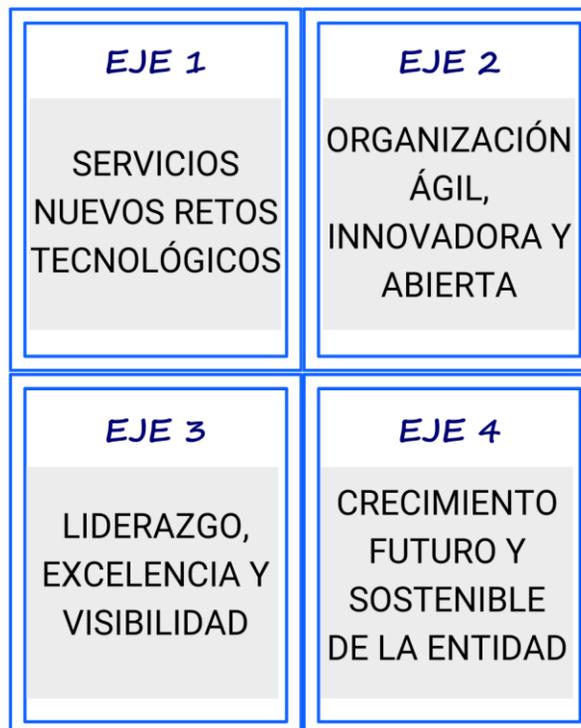
Diciembre 2024

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

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

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

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



Eje 1: Servicios y nuevos retos tecnológicos

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

Eje 2: Organización ágil, innovadora y abierta

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

Eje 3: Liderazgo, excelencia y visibilidad

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

Eje 4: Crecimiento futuro y sostenibilidad de la entidad

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

Cada uno de equipos de trabajo asignados a los distintos ejes ha impulsado durante 2024 la ejecución de los proyectos identificados como prioritarios.

Trimestralmente la comisión de estrategia ha hecho seguimiento de la ejecución, revisando el estado de los objetivos en base al número de acciones ejecutadas en cada proyecto.

Para establecer un modelo de seguimiento cuantitativo alineado con el valor de cada objetivo, cada eje ha determinado un porcentaje de aportación de cada objetivo a la estrategia y con ese factor moderador se calcula el grado de ejecución.

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

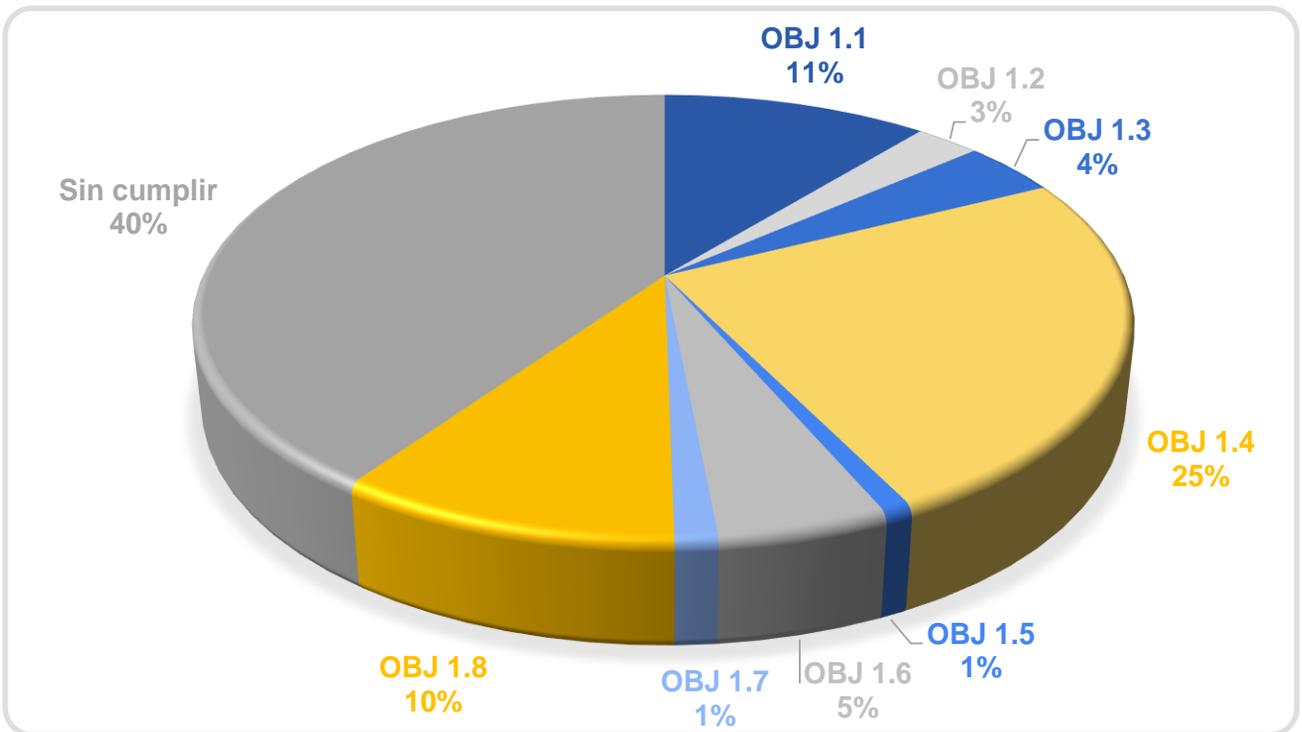


Eje 1: ha ejecutado un 60 % de las acciones del eje.

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

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

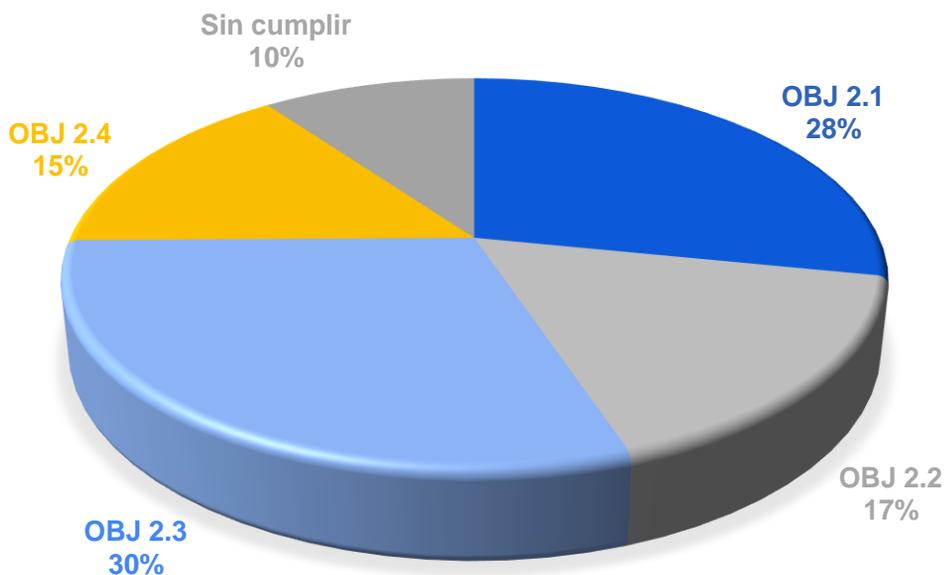
Muchas acciones del eje están en avanzado estado de ejecución, y se ha decidido dejarlas abiertas hasta el último trimestre de 2025.



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

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

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



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

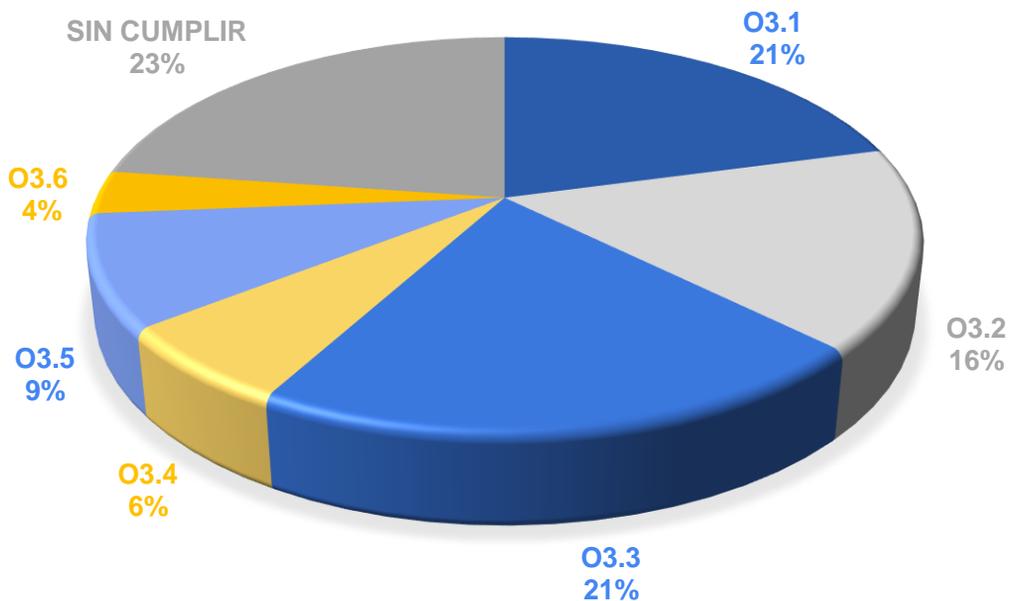
Sus principales indicadores de resultados están vinculados al proyecto **La Compañía**, con la siguiente actividad en 2024:

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

En 2024 se han lanzado 2 encuestas de satisfacción: una a los asistentes a los talleres intermedios, en la que

el 100% ha respondido SI a la pregunta *¿Te parecen interesantes los talleres?*; y otra al grupo de mediadores en la que el 100% de ellos afirma que recomendaría la actividad a otras personas. El aspecto más reclamado en ambos casos es una mayor duración de las actividades.

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



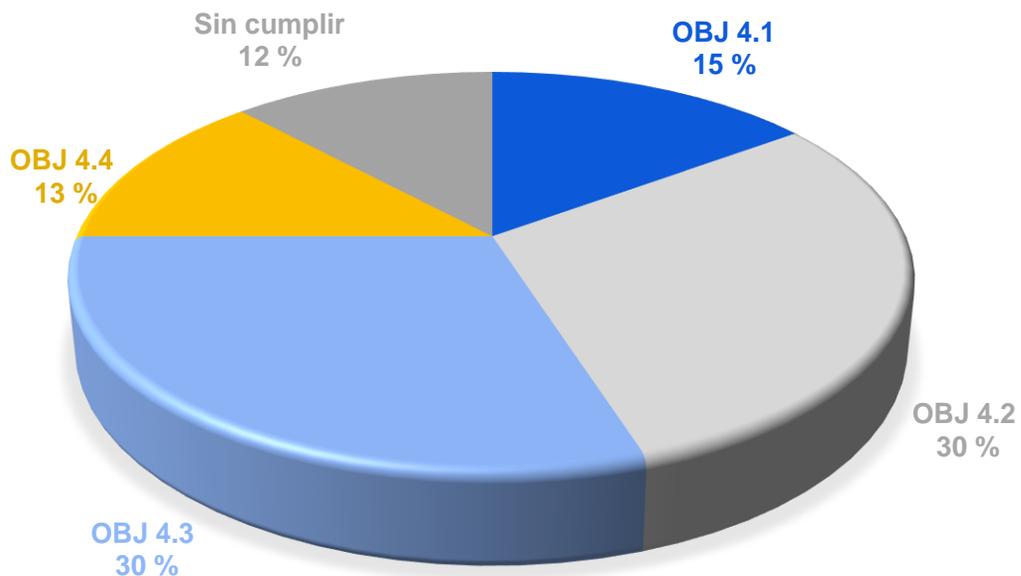
Eje 4: ha ejecutado un 78 % de las acciones del eje.

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

Sin embargo el posicionamiento de estos fondos bien avanzado en año, ha impactado en el grado de ejecución presupuestaria que este

año se ha situado en un 87,86 %, si bien los importes no ejecutados del convenio son trasladables al siguiente ejercicio.

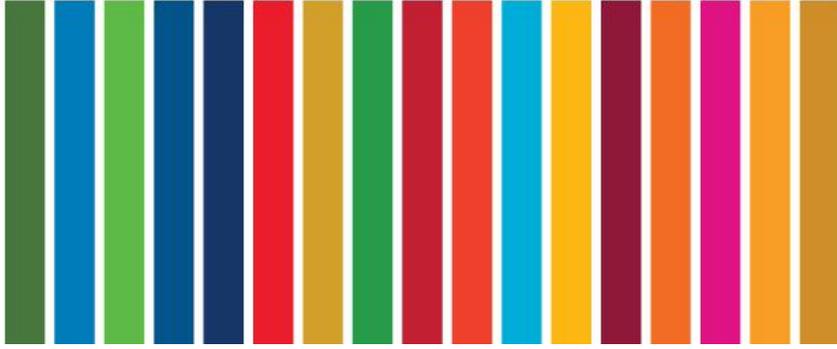
Se ha continuado avanzando en la estabilización de la situación del personal de la entidad, situándose el porcentaje de temporalidad de la entidad a 31 de diciembre en un 18,42 %, frente al 19,44 % de 2023 (calculado respecto de los puestos RPT).



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

Durante este nuevo periodo entenderemos la estrategia como un plan vivo en el que la entidad trabajará para cumplir los objetivos, al mismo tiempo que analizará el contexto, explorará posibilidades y aprenderá nuevas y mejores maneras de dar valor al Gobierno de Aragón y a la sociedad aragonesa.





ast.

Aragón, Servicios
y Tecnología



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC

