

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS -  
AST**

CIF:Q5000455E

Avda. de Ranillas 3A - 3º Oficina J.

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Aragonesa de Servicios Telemáticos

#### Forma jurídica

Entidad de Derecho Público

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

No somos una asociación.

#### Número de miembros Junta/Patronato

14

#### Dirección - CP - Población

Avda. Ranillas 3A Planta 3ª ofc. J - 50018 - Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Administración Pública

#### Actividad principal

Servicios de Informática y de Telecomunicaciones

#### Colectivo principal atendido

Personal de los Departamentos y Organismos del Gobierno de Aragón como destinatarios directos de los servicios de la entidad

Ciudadanos y empresas como destinatarios indirectos de los servicios

#### Año comienzo actividad.

2001

#### Número de personas empleadas - media anual

95 (dato a agosto 2024)

#### Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

63 (dato a agosto 2024)

#### Número de voluntarios

Se dispone de un grupo de unos 15 voluntarios que van participando, en la medida de sus posibilidades, en las diferentes jornadas y charlas divulgativas que se han venido organizando en AST.

Adicionalmente, iniciativas importantes para la entidad, como embajadores de marca o los grupos de estrategia, son de participación voluntaria.

#### **Persona contacto**

Ángel Sanz Barea (Director Gerente de Aragonesa de Servicios Telemáticos)  
Nieves Campillo Andrés (Adjunta a Dirección de Aragonesa de Servicios Telemáticos)

#### **E-mail contacto**

ast@aragon.es

#### **Página web**

ast.aragon.es

### **GENERAL**

#### **Tendencias Globales**

**1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

#### **1.1 Información adicional**

Como entidad del campo de la tecnología, ésta la tenemos siempre en cuenta.

Como entidad de derecho público perteneciente a la Administración, los cambios políticos y las alianzas afectan a la entidad.

Como administración con vocación de servicio al ciudadano, todos los aspectos sociales se incluyen en nuestra estrategia y en la gestión diaria de la entidad, teniendo particular relevancia los aspectos de igualdad de género y conciliación que puedan afectar a los trabajadores.

Desde AST apostamos igualmente por la innovación y eficiencia de nuestros servicios, siendo uno de nuestros objetivos contribuir al desarrollo económico y social de nuestro territorio.

El Plan Estratégico de AST (2022-2025) elaborado en el año 2021, contempló, desde su inicio, el contexto externo e interno de la entidad, en cuanto a los factores indicados. Además, de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de AST, certificado en ISO 9001 e ISO 27001 desde el año 2019, se realiza una revisión anual de dicho contexto, evaluando y priorizando aquellos factores que se considera tienen un mayor impacto/influencia, estableciendo planes de acción derivados de los mismos.

En 2023 y hasta la fecha en 2024 se ha venido manteniendo un seguimiento trimestral del estado de implantación del Plan Estratégico y su alineamiento continuo con el contexto interno y externo de la entidad.

## **2.- ¿Cree que las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

### **2.1. Información adicional**

Por el tamaño de la entidad no podemos enfrentarnos a todos los temas de manera ambiciosa pero si se tienen en consideración en el análisis de contexto interno/externo (de acuerdo al SIG de AST); evaluando, priorizando y estableciendo planes de acción, en la medida de nuestras posibilidades.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

## **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

### **3.1. Información adicional**

La entidad aborda desde pequeños proyectos, proyectos a más largo plazo e incluso iniciativas a desarrollar durante un periodo superior a dos años. La Entidad elaboró un Plan Estratégico que comprendía el periodo 2017-2020.

A lo largo del año 2021 se elaboró el nuevo Plan Estratégico, actualmente en marcha, y que comprende el periodo 2022-2025. Se ha previsto un enfoque ágil en su implantación, y un seguimiento trimestral por la Comisión de Estrategia, a fin de determinar su avance y asegurar su continua alineación con los objetivos.

Adicionalmente, alineado con el Plan Estratégico, se realiza anualmente una revisión del contexto interno y externo, que contempla entre otros aspectos económicos, sociales y ambientales, estableciendo planes de acción para el año en consideración.

En 2023 y hasta la fecha en 2024 se ha venido manteniendo un seguimiento trimestral del estado de implantación del Plan Estratégico y su alineamiento continuo con el contexto interno y externo de la entidad, incluyendo los factores indicados.

## **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

La organización analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

#### **4.1 Información adicional**

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

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

En AST trabajamos para ser sostenibles dado nuestro carácter público.

Desde 2018 nuestros compromisos en los tres ámbitos los recogemos en un Plan anual de responsabilidad social corporativa. En 2019 avanzamos en nuestros compromisos sociales mediante el desarrollo de planes de igualdad y conciliación, alineados con las líneas establecidas en el plan RSA+. En 2020 mantuvimos y avanzamos en estos compromisos, En el año 2021 seguimos trabajando en la misma línea, y, aunque algunos de los objetivos propuestos se vieron impactados por la situación generada por la pandemia, se consiguió reenfoarlos en la mayoría de los casos.

Por otro lado, durante el ejercicio de 2019 implantamos y certificamos un sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad de la información, de acuerdo a las normas internacionales ISO 9001 y 27001, con el objetivo de mejorar nuestros resultados en satisfacción de nuestros grupos de interés y mejorar la eficiencia. En 2022 hemos renovado ambas certificaciones, tras la superación de la correspondiente auditoría externa.

Desde 2022, el Plan Estratégico vigente (2022-2025) se tiene en cuenta para la preparación del Plan de RSC anual, incluyendo o manteniendo acciones relacionadas con nuestro propósito y misión, que contribuyan a impulsar el desarrollo de la sociedad aragonesa mediante servicios de tecnología accesibles, digitales y sostenibles.

Desde el punto de vista de la gestión presupuestaria y económica, se planifican los gastos, se realiza un seguimiento de la ejecución y se controla la ejecución real para poder reaccionar a tiempo en el caso de que un proyecto no se pueda abordar, para destinar los recursos a la siguiente necesidad priorizada, maximizando la ejecución.

Desde 2023, para realizar dicho control, se han establecido indicadores y objetivos con planes de acción específicos para su consecución, tanto para el Plan estratégico como para el Plan de Responsabilidad Social Corporativa, alineados con los indicadores del Sistema Integrado de Gestión. .

#### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

##### **5.1. Información adicional**

La entidad sí que tiene cuenta de resultados cómo cualquier organización y se refleja en las cuentas anuales. Los resultados positivos se incorporan al remanente de fondos propios de la entidad para posteriormente reinvertir en proyectos relevantes.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos.

### **6.1. Información adicional**

La entidad ha venido realizando una labor específica para identificar los diferentes grupos de interés y poder planificar las actuaciones más adecuadas sobre ellos.

La memoria anual de la entidad desde 2017 se orienta desde la perspectiva de estos grupos.

El trabajo realizado para formalizar el Plan de responsabilidad social corporativa también ha servido para reforzar el conocimiento de los grupos de interés.

De acuerdo al sistema integrado de gestión de calidad y seguridad de la información certificado en 2019, se identifican todos los grupos de interés, y se analizan sus necesidades y expectativas, identificando riesgos y oportunidades para la mejora que posteriormente pasan a integrarse en los planes de mejora de la Entidad.

AST dispone de un Diagrama de Grupos de Interés y de una matriz de necesidades/expectativas, que son revisados periódicamente por el Comité de Dirección.

Las partes interesadas son tenidas en cuenta en los Planes de Comunicación de la Entidad.

## **7.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos de la organización..

### **7.1. Información adicional**

El plan estratégico de AST 2017-2020 ya recogía la necesidad de tenerlos presentes y dentro de los trabajos de elaboración del nuevo plan estratégico se identificaron igualmente como una parte esencial para la recogida de información. En este sentido, se realizó un análisis y validación de las preocupaciones, expectativas y necesidades de cada uno de los stakeholders identificados, utilizando el método del mapa de empatía, del cual se obtuvieron un conjunto de oportunidades y amenazas que se han tenido en cuenta en los objetivos y acciones estratégicas del Plan Estratégico 2022-2025.

Por otro lado, de acuerdo al sistema integrado de gestión (SIG) de calidad y seguridad de la información certificado en 2019, anualmente se revisan y se identifican todos los grupos

de interés, teniendo en cuenta el Plan Estratégico. Se analizan sus necesidades y expectativas pertinentes al SIG, identificando riesgos y oportunidades para la mejora que posteriormente pasan a integrarse en los planes de mejora de la Entidad.

AST dispone en consecuencia de un Diagrama de Grupos de Interés y de una matriz de necesidades/expectativas, que es revisada periódicamente por la Dirección.

Regularmente se lanzan actividades para recoger estas expectativas de los grupos de interés, principalmente a través de encuestas, y se analizan los resultados para actualizar la percepción.

Como resultado se implementan acciones específicas.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

### **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

#### **8.1. Información adicional.**

La Ley de creación de la entidad regula la composición y funcionamiento del órgano de dirección.

Los estatutos de la entidad fueron aprobados en 2019 (DECRETO 18/2019, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos).

La información sobre los miembros que componen el órgano de dirección está sujeta a la Ley de Transparencia de la actividad pública y participación ciudadana de Aragón.

AST está sujeta también a la Ley 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Públicas.

El órgano de dirección tiene, entre sus atribuciones, la aprobación de las cuentas anuales, tarifas, planes estratégicos, plantilla y cualquier normativa de funcionamiento de la entidad; y el análisis de la memoria de actividades, convenios de colaboración, etc. También la aprobación del Plan Estratégico de la Entidad.

### **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

Expone y transmite activamente información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

#### **9.1.- Información adicional.**

Se cumple con todos los requisitos de transparencia en la gestión.

Publicamos a la sociedad, en nuestra web, la memoria anual de la entidad, que incluye resultados económicos, la actividad de la entidad y la perspectiva de sostenibilidad.

Las cuentas anuales de la Entidad son públicas.

Desde 2023 existe un Calendario de Eventos en el que se identifican y planifican acciones

de comunicación interna/externa que tiene en cuenta la información de gestión y resultados. Así, con periodicidad al menos anual, se identifica la información a transmitir en este sentido, los grupos de interés a los que va dirigida, y los medios o canales de transmisión. Por ejemplo, se realiza campaña de comunicación en RRSS con datos concretos de la memoria de la entidad.

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

**10.1. Información adicional**

Toda la información se hace llegar a los interesados por los medios adecuados: web de AST, correo electrónico, Newsletter, Plataforma de contratación del sector público, redes sociales, Portal del Empleado del Gobierno de Aragón y comparecencias públicas.

Somos consciente de la importancia de la comunicación, por eso revisamos periódicamente nuestro Plan de Comunicación, en el que trazamos nuestra estrategia de comunicación. En dicho plan indicamos, para cada parte interesada, los intereses clave y canales de comunicación. Adicionalmente disponemos del Plan de Comunicación del Sistema Integrado de Gestión, específico para calidad y seguridad de la información.

**11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización.

**11.1.- Información adicional**

Existen unos valores que resumen el espíritu con el que los trabajadores de la entidad deberían trabajar y que apoya los principios recogidos en la legislación vigente (Ley de Incompatibilidades, Ley de Transparencia, Estatuto básico del empleado público).

El código de conducta se encuentra recogido en el Estatuto básico del empleado público (TÍTULO III. Derechos y deberes. Código de conducta de los empleados públicos), y en el convenio colectivo, según RESOLUCIÓN de 9 de mayo de 2023, de la Directora General de Trabajo, Autónomos y Economía Social, por la que se dispone el registro, depósito y publicación del VIII Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (código de convenio 72000082011998)..

<https://ast.aragon.es/transparencia-y-buen-gobierno>

Además la entidad dispone de estatutos.

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones

específicas para promover su compromiso y alineación con ellos.

### **12.1. Información adicional**

El propósito de AST es simplificar, conectar y mejorar la vida de todas las personas a través de la tecnología y desde el servicio público y nuestra misión, como medio propio tecnológico del Gobierno de Aragón, es impulsar el desarrollo de la sociedad aragonesa mediante servicios de tecnología accesibles, digitales y sostenibles.

Desde la Entidad se promueven los siguientes valores, a fin de contribuir a la prestación de servicios de calidad desde el trabajo en equipo, buscando la mejor contribución de cada uno de los empleados:

- La profesionalidad y actitud de nuestro capital humano.
- El compromiso de cumplir nuestra misión.
- El trabajo en equipo y la colaboración activa para la consecución de nuestros objetivos comunes.
- La orientación al cliente, 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.

Todas las personas que trabajan en la entidad tienen a su disposición la misión, visión y valores indicados, así como los objetivos propios y distintivos de la entidad. No obstante, el nivel de adhesión a estos valores es personal y depende del interés y de la actitud de los empleados.

Se dispone de un Plan de Objetivos, que ha sido comunicado y explicado al personal de la organización. Se han definido líneas estratégicas para la consecución de dichos objetivos y se realiza un seguimiento periódico de las mismas.

Se promueven actividades que den pie al desarrollo de los valores de la entidad, algunas son de carácter general y obligatorio, otras son voluntarias o están destinadas a grupos específicos.

Desde 2023 existe un programa de acogida para nuevos empleados, que incluye información, formación y concienciación sobre aspectos de AST como: propósito, misión, valores, políticas, objetivos, sistema de gestión, etc.

Adicionalmente desde 2023 la entidad ha implantado, como buena práctica, el programa "Cicerone", con el objetivo de ayudar a las personas que se incorporan a conocer lo más destacado y lo que nos caracteriza como Entidad. En un ambiente distendido, informal, se tratan temáticas consideradas de especial interés en la Entidad, así como cualquier otra duda que pueda surgir; favoreciendo la relaciones interpersonales más allá del entorno laboral más próximo y de las tareas del día a día.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **13.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su**



## **organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

### **13.1. Información adicional**

Anualmente se revisa el cumplimiento del Plan de responsabilidad social corporativa del ejercicio anterior, se emite un informe de dicha revisión y se comunican los resultados.

Alineado con el Plan Estratégico, con los datos de los resultados de la evaluación y con las aportaciones recogidas de los trabajadores, se elabora el nuevo Plan anual que recoge los objetivos generales de la entidad respecto de cada uno de los grupos de interés y una serie de acciones concretas para el ejercicio.

Las aportaciones de los trabajadores se recogen cada año por un método diferente con el fin de animar la participación (sesiones de brainstorming, encuestas,...).

En el plan se integran regularmente una serie de acciones que se vienen realizando con continuidad y se proponen otras nuevas para ese ejercicio en concreto.

El plan prevé también mecanismos de seguimiento y control, siendo revisado su cumplimiento de forma periódica y ajustándolo si es necesario.

En enero de 2023 se realizó una encuesta a los empleados de AST con el fin de determinar los ODS prioritarios por dirección/área e identificar acciones con contribuyeran a su cumplimiento. Se ha incluido la perspectiva de los ODS en el Plan RSC 2023.

Desde 2024 se incluye formación específica en ODS, el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad a todos los nuevos empleados, realizando además la Encuesta de Materialidad implantada en 2023, consolidando así la información recogida para la elaboración del siguiente Plan Anual de RSC.

## **14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales, ?.

### **14.1. Información adicional**

Cuando arrancamos nuestro primer plan de responsabilidad social corporativa en 2018, el objetivo fue realizar el mayor número de acciones previstas, aunque algunas de las acciones tenían objetivos de control específicos en si mismas. Durante los años 2018 a 2020 hemos ido recogiendo algunas medidas que nos pudieran servir de base para el establecimiento de indicadores y objetivos.

Para el plan del año 2021 se establecieron indicadores para todas las acciones incluidas en el plan y unos objetivos o metas para cada uno de ellos, teniendo en cuenta el contexto. En la evaluación del Plan RSC 2021 se tuvieron en cuenta tanto la implantación de las acciones como la eficacia de las mismas respecto al logro de los objetivos o metas establecidas.

En 2022 el Plan RSC contempló igualmente indicadores y metas asociadas, de acuerdo al principio de mejora continua, y se realizó seguimiento trimestral de su evolución. Además,

los indicadores generales asociados al Plan RSC se integraron en el Cuadro de Mandos de AST para seguimiento sistemático por la Dirección.

A partir de 2023 el Plan RSC contempla igualmente indicadores y metas asociadas, de acuerdo al principio de mejora continua, y se mantiene seguimiento trimestral de su evolución. Los indicadores generales asociados al Plan RSC se mantienen integrados en el Cuadro de Mandos de AST para seguimiento sistemático por la Dirección. Se ha establecido objetivo respecto al grado de ejecución de las acciones asociadas, incluyéndolo en el Plan de Objetivos de AST. Se determina igualmente, en los casos en los que es posible, la eficacia de las acciones implantadas, a fin de tenerlo en cuenta en el siguiente Plan de RSC.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

##### **15.1. Información adicional**

Se realizan encuestas periódicas a diferentes grupos de interés (clientes, usuarios), se presentan los resultados y se elaboran planes de acción a partir de los resultados. En 2023 se añadió la realización de encuestas sistemáticas de proyecto, analizando y presentando los resultados y estableciendo igualmente planes de acción específicos para la mejora.

La medición de la satisfacción del cliente/usuario está sistematizada en los procedimientos del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad de la información, siendo uno de los puntos de entrada para la mejora continua de los servicios prestados por AST.

Además, el Plan de Objetivos del Sistema Integrado de Gestión incluye objetivos específicos sobre la satisfacción de clientes/usuarios/proyectos, en base a la mejora continua, con planes de acción específicos.

#### **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los organismos financiadores.

##### **16.1. Información adicional**

Se realizan encuestas periódicas a diferentes grupos de interés (clientes, usuarios), se presentan los resultados y se elaboran planes de acción a partir de los resultados.

Dentro del grupo de clientes, por la naturaleza de la entidad, están considerados igualmente los organismos financiadores.

La medición de la satisfacción del cliente/usuario está sistematizada en los procedimientos del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad de la información, siendo uno de

los puntos de entrada para la mejora continua de los servicios prestados por AST.

**17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras, su implantación y evaluación

**17.1. Información adicional**

La encuesta anual de satisfacción de clientes, las encuestas de satisfacción de usuarios, las encuestas de satisfacción de proyectos, el pasillo de clientes, el análisis de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos/felicitaciones son herramientas para conocer el grado de satisfacción y nos permite establecer mejoras, cuya implantación, seguimiento y verificación de su eficacia se realiza a través del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Además, a raíz de la certificación ISO 9001/27001 existe un mecanismo sistemático para la identificación y análisis de mejoras en procesos y productos/servicios, así como su implantación y posterior verificación de su eficacia.

**Innovación en los productos y servicios**

**18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

**18.1. Información adicional**

Nos preocupa que nuestros productos y servicios tengan el grado de calidad adecuado y cuando hay una ruptura tecnológica que puede impactar en un servicio nos preocupamos en su innovación/renovación.

Antes de cualquier desarrollo o licitación se hace un estudio de mercado y de tendencias para definir el nuevo producto o servicio: requisitos, funcionalidades, rendimiento,...

Como iniciativas de innovación se están realizando, previo a la licitación de los contratos de prestación más relevantes, consultas previas al mercado, aprovechando la oportunidad que ofrece este procedimiento de innovación de conocer la situación del mercado para una prestación determinada, recoger información sobre el estado del arte, sobre funcionalidades concretas, y a la vez poner en antecedentes a los posibles licitadores de las expectativas de la entidad.

También se han realizado dinámicas de trabajo con usuarios, a través de la metodología de diseño de experiencia de usuario, a fin de intercambiar impresiones y recoger posibles mejoras o necesidades adicionales gracias a la experiencia como usuarios de los servicios.

Dentro de nuestro programa de innovación, realizamos actividades que nos ayudarán a identificar los objetivos de crecimiento e innovación en la entidad y las buenas prácticas para trabajar en ellos.

A nivel general, el Plan Estratégico de AST 2022-2025 establece objetivos específicos para generar una cultura ágil e innovadora, y establecer alianzas sobre innovación, con acciones concretas para su cumplimiento. Adicionalmente se han puesto en marcha "desayunos innovadores" sobre temas de interés con personas expertas y referentes en diferentes materias como: comunicación, laboral, tecnología, innovación, sostenibilidad.

Desde 2023 existe un Calendario de Eventos en el que se identifican y planifican acciones relacionadas con la generación y alianzas para una cultura innovadora, como por ejemplo. participación o patrocinio de actividades, participación en convocatorias para premios, etc. Así, por ejemplo en 2024 AST fue finalista en Innovación Politics Awards con su proyecto de "La Compañía".

<https://ast.aragon.es/actualidad/la-compania-proyecto-finalista-en-los-innovation-politics-awards-2024>

## **Calidad de los productos y servicios**

### **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **19.1. Información adicional**

Ofrecemos nuestros productos y servicios proactivamente a nuestros usuarios/clientes con toda la información necesaria.

Trasladamos la información sobre las vías de solicitud y los medios de acceso a los productos y servicios y elaboramos manuales de uso

Diseñamos los mensajes y elegimos el medio de comunicación más adecuado según el grupo de interés.

Se plantean encuestas específicas para determinados servicios o acciones más relevantes. En algunos proyectos previamente identificados, se evalúa su impacto en los aspectos sociales y medioambientales, y se alinea con los ODS más relevantes.

Ejemplos de proyectos:

- Proyecto de transformación del puesto de trabajo con impacto en muchos usuarios, en el que se ha reforzado la comunicación, la información, la formación y el control de la calidad. Se han realizado encuestas específicas.
- Otro ejemplo con gran repercusión por el número de usuarios han sido las soluciones para facilitar el teletrabajo. En este caso se diseñaron varias campañas de comunicación, se reforzó la atención a los usuarios y se han elaborado guías de uso.
- Proyecto del servicio wifi que permitirá a los ciudadanos acceder de forma directa y rápida a los portales y servicios públicos desde determinadas sedes del Gobierno de Aragón, en el que se ha realizado un Plan de Comunicación específico además de elaborar los correspondientes manuales de usuario y carteles informativos.
- Proyecto para la implantación de la Red Unificada de Emergencias de Aragón, con el objetivo centralizar y unificar los sistemas de respuesta a emergencias en la región. Se ha

diseñado un Plan de Comunicación específico, y realizado campañas de presentación, y difusión.

- La implantación de la ley de tecnologías en la nube (cloud), aprobada en 2023, a través del proyecto ?Nube Híbrida?, que incluye como puntos más destacables:

o El centro de excelencia en tecnologías en la nube (CCoE), que establece una estrategia organizativa que tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a adoptar y maximizar el uso de la nube en sus operaciones de negocio.

o Modelo operativo en cloud, para desarrollar las capacidades operativas con generación de guías y plantillas de operación. Se ha trabajado la definición del modelo, las herramientas a utilizar, el modelo integrado de monitorización, así como la utilización de las herramientas nativas de nube y su posible integración con las ya desplegadas actualmente.

## **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

### **20.1. Información adicional**

Debido a la certificación de nuestro sistema de gestión en las normas ISO 9001/27001 existe un proceso normalizado para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la calidad del servicio. Se analizan las encuestas de cliente/usuario, las quejas y reclamaciones, las incidencias y No Conformidades, las propuestas de mejora, los indicadores, y los riesgos y oportunidades,

Además, las incidencias, reclamaciones y quejas están contemplados en los procesos de la entidad y se da respuesta a todos ellos basándonos en principios de transparencia.

También realizamos encuestas de cierre de proyecto para valorar el nivel de satisfacción y cumplimiento de expectativas del cliente respecto a los resultados del proyecto.

Todos estos aspectos se utilizan como información de entrada para la revisión del sistema de gestión por la Dirección, estableciendo planes específicos de mejora.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

A través del catálogo de servicios de la entidad disponible en la web, se da información de la totalidad de los productos/servicios ofertados y se proporciona información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

Desde 2018 se publican en nuestra web las Tarifas de Aragonesa de Servicios Telemáticos con los precios de los servicios que ofrece la Entidad. Estas tarifas se revisan cada dos

años.

La web de AST proporciona además información sobre proyectos relevantes así como noticias sobre el desarrollo y puesta en marcha de nuevos productos/servicios.

<https://ast.aragon.es/proyectos>

Desde 2023 existe un plan anual de comunicación, que contempla campañas/comunicaciones específicas sobre diferentes proyectos puestos en marcha por la Entidad.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **22.1. Información adicional**

Se dispone de una metodología para la medición de clima laboral, que es lanzada con periodicidad bianual.

- La primera encuesta de clima laboral fue lanzada en 2018 y presentados sus resultados a todos los empleados. Se establecieron objetivos de mejora y se trabajaron varias líneas de acción para su consecución. En concreto se trabajaron iniciativas relacionadas con la identificación de competencias, desarrollo profesional (ligado con la formación y el coaching) y un piloto de gestión por competencias.

- La siguiente encuesta de clima laboral realizada en noviembre de 2020, reflejó una mejora en la percepción de los trabajadores y en su nivel de compromiso.

Los resultados se presentaron también a todos los trabajadores. Se estableció un objetivo específico en el Sistema Integrado de Gestión sobre el Clima Laboral, en base a su mejora continua, con planes de acción específicos.

- En el primer semestre de 2023 se lanzó una nueva encuesta de clima laboral, cuyos resultados se comunicaron en enero de 2024, habiendo alcanzado el objetivo de satisfacción establecido (Plan de Objetivos AST 2023), así como la eficacia de las acciones realizadas.

Igualmente, en base a los resultados obtenidos, se ha establecido un nuevo objetivo y planes específicos de mejora asociados, en el Plan de Objetivos de AST de 2024, y que se medirá en una nueva encuesta prevista en 2025 (encuestas bianuales).

Existen además encuestas de satisfacción con las acciones formativas, sesiones de trabajo para recogida de ideas, buzón de sugerencias interno, etc, existiendo indicadores asociados en integrados en el cuadro de mandos de AST.

Se han implantado además otras iniciativas identificadas por los empleados y recogidas en el plan estratégico 2017-2020. Igualmente, en el Plan Estratégico 2022-2025, reconociendo a las personas como el principal activo de la Entidad, se han establecido objetivos

estratégicos para cuidar, empoderar y potenciar a las personas que componen AST, con planes de acción concretos.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

### **23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **23.1. Información adicional.**

AST se encuentra adherida al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón 2021-2024, aprobado por el Gobierno de Aragón el día 23 de diciembre de 2020 y publicado en el BOA por Orden HAP/1353/2020, de 28 de diciembre; tras el acuerdo alcanzado por la comisión negociadora el 26 de abril de 2023. Conforme con el apartado 2.1 del Plan de Igualdad de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón, el plan comprende las agrupaciones de personal funcionario y de personal laboral, que se distribuyen e integran en alguno de los órganos que estructuran la Administración General, entre los que incluye a Aragonesa de Servicios Telemáticos.

Enlace al BOA:  
<https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1142981382727&type=pdf>

El Plan de Igualdad de Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) no ha podido ser inscrito en el registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, dependiente de esta autoridad laboral, al no ser de aplicación el contenido del artículo 90.2 y 90.3 del Estatuto de los Trabajadores. Es de aplicación la Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se crea el Registro de planes de igualdad de las Administraciones Públicas y sus protocolos frente al acoso sexual y por razón de sexo. Con fecha 7 de junio de 2023, fue comunicada la adhesión al Plan al Registro de Planes de Igualdad de las Administraciones Públicas, dependiente de la Secretaría de Estado de Función Pública, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la disposición adicional séptima del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, a través de la dirección habilitada para ello ([registro.planespublicosigualdad@correo.gob.es](mailto:registro.planespublicosigualdad@correo.gob.es)).

Adicionalmente, se cuenta con una Política de Igualdad y Gestión de la Diversidad, alineada con los objetivos del programa RSA+, con objetivos específicos y un plan de acción para su logro. Dichas acciones específicas se integran en el Plan de RSC, asignando indicadores y metas, y garantizando su seguimiento periódico y la evaluación de la eficacia de las acciones una vez implantadas. Las conclusiones de dicha evaluación se

utilizan como información de entrada para la redacción de un nuevo Plan.

[https://ast.aragon.es/sites/default/files/politica\\_de\\_igualdad\\_y\\_gestion\\_de\\_la\\_diversidad.pdf](https://ast.aragon.es/sites/default/files/politica_de_igualdad_y_gestion_de_la_diversidad.pdf)

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **24.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La entidad aplica el PLAN CONCILIA sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados públicos aprobado por ORDEN del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de 12 de mayo de 2006 que ratifica el acuerdo de la Mesa de Función Pública, y todas las mejoras posteriores.

También aplica la entidad las normas del Gobierno de Aragón en cuanto a régimen y compensación horaria.

Además, aplica la instrucción de 12 de junio de 2019, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, sobre permisos por lactancia; por nacimiento para la madre biológica; por adopción, por guarda con fines de adopción, o acogimiento, tanto temporal como permanente; del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija y por razón de violencia de género sobre la mujer funcionaria que incorpora las modificaciones del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación e incluye las mejoras recogidas en el Acuerdo de 15 de noviembre de 2018, de la Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, para la mejora del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Aragón.

Se han elaborado Planes de Conciliación y de Igualdad y Gestión de la Diversidad, alineados con los principios del programa RSA+

Desde el año 2021 existe vigente en la Entidad un Procedimiento de Teletrabajo, con criterios preferentes de autorización para determinados colectivos y/o situaciones específicas, favoreciendo la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Dicho procedimiento se enmarca en el cumplimiento de la orden por la que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Públicos (ORDEN HAP/320/2021, del 31 de marzo).

.

## **Formación y desarrollo profesional**



## **25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

### **25.1. Información adicional.**

A través de los responsables de las direcciones funcionales y de una encuesta a los trabajadores se recogen las necesidades formativas de los trabajadores. Estas necesidades se estudian y priorizan y con ello se define el Plan Anual de Formación. Existe un procedimiento formalizado, se realiza un seguimiento y una evaluación de los resultados.

Desde 2023, adicionalmente al Plan de Formación, la entidad organiza de forma periódica seminarios, charlas, etc, en relación a tendencias, innovación en tecnología y otros temas de interés general adecuados al sector de actividad. Por ejemplo:

- Desayunos innovadores, que se organizan desde 2022:

<https://ast.aragon.es/actualidad/los-desayunos-innovadores-en-nuestra-entidad>

<https://ast.aragon.es/actualidad/resumen-de-los-desayunos-innovadores-de-2023>

- Acuerdo con Gartner para proporcionar un servicio de acceso a diversas fuentes de información sobre tecnología y tendencias del sector.

## **26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **26.1. Información adicional.**

AST cuenta con un proceso específico, incluido en su sistema de gestión, para el desarrollo y cultura organizativa, encaminado al desarrollo de las competencias de sus empleados, procurando su crecimiento personal y profesional.

Se dispone de la matriz de competencias de AST, con la información sobre las competencias requeridas para cada puesto/rol. En 2023 se realizó la evaluación de desempeño global de todos los empleados de la entidad, a fin de identificar acciones genéricas o específicas que aseguren su continua adecuación a las funciones y responsabilidades de cada puesto.

En 2024 se está analizando una mejora en la evaluación del desempeño vinculada al plan de carrera profesional.

.

## **Seguridad y Salud**

### **27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de

evaluación.

#### **27.1. Información adicional.**

Toda la entidad conoce la Política de Prevención de Riesgos Laborales y los planes de autoprotección.

<https://ast.aragon.es/compromiso-con-las-personas>

Cada año se refuerza la formación en esta materia atendiendo a las necesidades planteadas, así, por ejemplo, en 2022 y en 2023 se realizó formación específica en materia de prevención de riesgos laborales en teletrabajo.

Se tiene en cuenta las condiciones especiales para trabajos específicos y se realiza la coordinación empresarial cuando se contratan trabajos con terceros.

En 2023 se ha implementando una campaña de hábitos saludables destinada a empleados. Además, se lanzó el primero de una serie de retos saludables, como por ejemplo: acreditar haber realizada actividad física continuada durante un mes; caminar 10.000 pasos diarios.

En 2024 se ha impartido un curso de formación básica en extinción de incendios, manejo de extintores y BIEs. Además de formación específica para los recursos preventivos de la Entidad.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **28.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

#### **28.1. Información adicional.**

Los procesos de compra de la entidad están regulados por la legislación vigente en materia de contratos de la administración pública.

Entre los aspectos que se valoran para elegir a un proveedor, y que se traducen en los criterios de valoración y selección de las ofertas, están la calidad y el precio del producto o servicio. Se incluyen cláusulas medioambientales en aquellos contratos cuya naturaleza lo exige, y cláusulas sociales relacionadas con la calidad del empleo de las empresas proveedoras y la responsabilidad en el trato de sus trabajadores.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, de proximidad, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal y aspectos sociales.

#### **29.1. Información adicional.**

Por la naturaleza de la entidad no aplica una evaluación y clasificación de los proveedores como tal, como proceso general.

Sin embargo, y de acuerdo también a los requisitos del sistema de gestión certificado en 2019 (ISO9001/27001) y a la legislación aplicable en material de contratación pública, se evalúa en cada acción de contratación la calidad y precio de las ofertas y determinados parámetros del proveedor como certificaciones que estén alineadas con el servicio que se contrata. Cuando aplica por la naturaleza del contrato se incluyen cláusulas medioambientales y criterios sociales.

El cumplimiento de normativa fiscal y laboral es imprescindible. Para poder participar en los procesos de contratación se exige estar al corriente en obligaciones fiscales y en el pago de los seguros sociales.

Adicionalmente la mayoría de los contratos de la entidad recogen condiciones especiales de ejecución del contrato para garantizar el cumplimiento del pago de los salarios de los trabajadores adscritos al mismo, siendo su incumplimiento causa de resolución del contrato.

Se realiza un seguimiento de los contratos, a través de indicadores, a fin de valorar el cumplimiento de los términos exigidos en los mismos. Un ejemplo de indicador es el Factor de Calidad de Ejecución.

<https://ast.aragon.es/fqe>

Adicionalmente, existe una circular del 18/12/2020 conjunta de la Dirección General de Contratación y de la Dirección general de cambio climático y educación ambiental por la que se aprueban las directrices de contratación pública ecológica.

Se está trabajando en un catálogo de cláusulas sociales, alineado con RSA+

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

##### **30.1. Información adicional.**

Las actividades se realizan en base al Plan de responsabilidad social corporativa (Plan RSC).

Las líneas estratégicas incluidas en el Plan Estratégico 2022-2025 están alineadas con el propósito y misión de la Entidad, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el objetivo de maximizar la entrega de valor a los principales stakeholders de la Entidad.

El Plan de RSC anual se realiza partiendo del Plan Estratégico, de los resultados del Plan RSC del año anterior, así como de los resultados de la encuesta sobre identificación de los ODS prioritarios y acciones alineadas con sus metas, realizada a toda la plantilla, en enero 2023, y a las nuevas incorporaciones desde 2024.

Se incluyen en el Plan RSC anual no sólo las actividades cíclicas que la entidad viene abordando regularmente, sino otras planificadas para el ejercicio en concreto. Cada línea

de acción indica los grupos de interés impactados y el/los ODS a los que se contribuye. Las acciones se priorizan, planifican y se establecen indicadores y metas para cada uno de ellas, realizando un seguimiento periódico de su implantación y eficacia.

Se realiza seguimiento sistemático de la evolución del Plan RSC y su eficacia. Además, los indicadores generales asociados al Plan RSC se han integrado en el Cuadro de Mandos de AST para seguimiento sistemático por la Dirección.

Ejemplos de proyectos sociales: visitas a empresas de reciclaje, charlas y campañas, acogida de alumnos en prácticas, visitas a nuestras instalaciones, foros con clientes y proveedores, proyecto "La Compañía", iniciativa 11F....

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos.

##### **31.1. Información adicional.**

La estrategia de la entidad incluye la preocupación por la responsabilidad social corporativa y la promoción de valores relacionados con la RSC entre sus trabajadores. Dentro del Plan estratégico 2017-2020 se fijó una línea para POTENCIAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA que definió las siguientes acciones: el desarrollo de un plan de concienciación a la responsabilidad social corporativa en la entidad, la aprobación de un documento de compromiso, la programación de campañas anuales y la difusión de resultados.

Desde 2018 se ha diseñado y desarrollado cada año el plan de responsabilidad social anual, basado en los mismos valores y principios.

El Plan Estratégico 2022-2025 ha supuesto la revisión del análisis del entorno, incluyendo factores de los ámbitos social y medioambiental. El propósito de AST se refiere a su contribución para impulsar el desarrollo de la sociedad aragonesa mediante servicios de tecnología accesibles, digitales y sostenibles. La Responsabilidad Social está presente en todas las líneas estratégicas que se derivan del Plan Estratégico y que se van a ir reflejando en el correspondiente Plan de RSC.

En 2022 se inició un proyecto, con presupuesto y plan de acción específico, que pretende contribuir a la transformación justa de la sociedad aragonesa, disminuyendo la brecha digital en Aragón en colectivos vulnerables:

<https://lacompania.aragon.es/>

En 2023 se realizó la revisión de los resultados obtenidos y su impacto en base a los objetivos establecidos, estableciendo nuevos objetivos y acciones para el programa de 2023. En 2024 se ha procedido de la misma manera, con vocación de continuidad para años siguientes.

<https://ast.aragon.es/actualidad/fin-del-primer-acto-de-la-compania>

<https://ast.aragon.es/actualidad/resumen-edicion-2023-de-la-compania>

<https://ast.aragon.es/actualidad/arrancamos-el-proyecto-la-compania-edicion-2024>

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

#### **32.1. Información adicional**

Publicamos la planificación de la iniciativa, animamos a la participación de todos los empleados y la colaboración de otros grupos de interés y posteriormente publicamos también los resultados obtenidos.

Desde 2023 contamos con un apartado específico en la web de AST para informar de nuestros compromisos en RSC, incluyendo las iniciativas más relevantes y los resultados de las mismas.

<https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente>

<https://ast.aragon.es/compromiso-social>

A nivel interno, se contempla de forma específica en la Newsletter periódica destinada a todos los empleados de la entidad.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales.

#### **33.1. Información adicional**

La entidad dispone de un plan de comunicación siendo la Sociedad uno de los grupos de interés identificados en el mismo, para el cual se definen los intereses clave, incluyendo las actividades e iniciativas de RSC, así como los canales de comunicación.

De acuerdo a dicho plan, todas las acciones que la entidad realiza en materia de RSC se comunican como iniciativa y se comparten los logros por los medios de los que dispone la entidad: por mail a los trabajadores, por las redes sociales y por la web al resto de los grupos de interés.

Se recogen indicadores de impacto de las acciones de comunicación. Dicho análisis está sistematizado a través del Cuadro de Mandos del Sistema Integrado de Gestión.

## **AMBIENTAL**

## Impacto ambiental

### 34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### 34.1. Información adicional.

En el año 2013, AST hace público su manual de Buenas Prácticas Medioambientales con el objetivo de que la prestación de servicios además de ser de calidad, sea respetuosa con el medioambiente.

En la introducción del propio manual se hace referencia a los principios de apoyo al medioambiente que desde el tipo de actividad que desarrolla AST resultan más apropiados.

En 2022 se actualizó dicho manual:  
[https://ast.aragon.es/sites/default/files/manual\\_buenas\\_practicas\\_ma\\_ast\\_.pdf](https://ast.aragon.es/sites/default/files/manual_buenas_practicas_ma_ast_.pdf)

La Entidad se ha sumado también a las iniciativas que a nivel general ha lanzado el Gobierno de Aragón para fomentar el uso responsable de los recursos materiales y fomentar el ahorro entre otros en consumo eléctrico y agua, en el gasto de papel y el reciclado de materiales.

El ahorro de energía es también un aspecto importante en la prestación de los servicios que AST ofrece al Gobierno de Aragón. AST gestiona una red de centros de telecomunicaciones y un conjunto de centro de procesos de datos desde los que se ofrecen servicios fundamentales de forma continua y en los que el consumo eléctrico es un factor importante. Por eso se ha trabajado en la reducción de consumos, tanto en los propios equipos que proporcionan estos servicios como en los servicios auxiliares que los garantizan. Desde 2023 se han establecido indicadores y metas específicas sobre el nivel de eficiencia del CPD de Walqa (Huesca), integrado en el cuadro de mandos general de la entidad.

La entidad realiza una correcta gestión de los residuos tecnológicos.

Por otro lado, la Entidad está inscrita en el Registro de Huella de Carbono de la Oficina del cambio climático desde finales de 2019 y ha calculado y registrado la huella de carbono de su actividad para los ejercicios 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022; así como los planes de reducción.

En 2021 se lanzó una iniciativa para la compensación de la huella de carbono: Proyecto de Absorción de dióxido de carbono ?Bosque ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS. Ejulve?, el cual se encuentra actualmente registrado en la Oficina Española de Cambio Climático. Además, una vez registrado el proyecto de absorción de dióxido de carbono "Bosque AST" (código 2022-b039), se ha conseguido activar la parte de "Compenso" de la huella de carbono, pudiendo así compensar parte de las emisiones anualmente.

En este momento se han remitido los cálculos del 2023 y el correspondiente plan de reducción y se ha solicitado el registro de la huella de carbono del ejercicio 2023.

Aunque no existe un Plan en materia ambiental específico, sí se recogen las actuaciones medioambientales en el Plan de RSC de la Entidad, con metas, indicadores, planes de acción, plazos y responsables específicos.

## **Compromiso frente al cambio climático**

### **35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **35.1. Información adicional.**

Las iniciativas se comunican interna y externamente.

Se han llevado a cabo diferentes iniciativas relacionadas con el reciclaje.

Además la entidad asume el compromiso con el ahorro y la eficiencia energética en las oficinas y centros de trabajo del Gobierno de Aragón y, en particular, vela por un consumo eficiente en los centros de proceso de datos.

En el año 2019 se estableció una actuación relacionada con el cálculo y reducción de la huella de carbono.

Como resultado, la entidad se inscribió en la Oficina del Cambio Climático a finales de 2019.

Remitió las cifras del cálculo de la huella de carbono de los años 2017 y 2018 y además un plan de reducción.

En 2020 se remitieron los cálculos del 2019 y el correspondiente plan de reducción.

En 2021 se remitieron los cálculos del 2020 y el correspondiente plan de reducción, y se lanzó una iniciativa para la compensación de la huella de carbono: Proyecto de Absorción de dióxido de carbono ?Bosque ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS. Ejulve?.

En 2022 se remitieron los cálculos del 2021 y el correspondiente plan de reducción, y se registró en la Oficina Española de Cambio Climático el proyecto de absorción anteriormente indicado.

En 2023 se remitieron los cálculos del 2022 y el correspondiente plan de reducción, habiendo obtenido la parte de "REDUZCO" de 2022. Además, se pudo obtener la parte de "COMPENSO" en base al proyecto de absorción previamente registrado.

En este momento se han remitido los cálculos del 2023 y el correspondiente plan de reducción y se ha solicitado el registro de la huella de carbono del ejercicio 2023.

## **Economía circular**

### **36.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

### **36.1. Información adicional**

En AST coordinamos y gestionamos la retirada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos del Gobierno de Aragón. Además, dentro de nuestro compromiso con el medioambiente, realizamos campañas permanentes de reciclaje de tóner y pilas.

Los resultados de las campañas sobre gestión de residuos anuales realizadas en AST desde 2014 pueden consultarse en: <https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente-en-ast>

Otra iniciativa consolidada es nuestra participación, desde 2017, en la campaña anual de la Semana Europea de la Prevención de Residuos (EWWR), cuyas últimas 2 ediciones se ha centrado en temática asociada a economía circular:

- EWWR 22: (Del 19 al 26 de noviembre) con el lema "Textiles circulares y sostenibles". <https://ast.aragon.es/actualidad/fin-de-la-semana-europea-de-prevencion-de-residuos-2022>
- EWWR 21 : (Del 20 al 29 de noviembre) con el lema "Comunidades Circulares". <https://ast.aragon.es/actualidad/una-comunidad-circular-para-celebrar-la-semana-europea-de-la-prevencion-de-residuos>

Más información del resto de campañas EWWR: <https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente>

Por último, asociado al Plan de Reducción de la Huella de Carbono, y alineado con el Plan Estratégico, se implantó en 2023 un piloto de un sistema de autoconsumo en el centro de telecomunicaciones en La Muela, que permite a los equipos del centro adquirir cierta independencia de la corriente de red. Este piloto se ha extendido a 2 centros de la red RUTA, de mayor impacto sobre la red: Laguarres y Camporreles. En 2024 se está trabajando en extenderlo a 3 nuevos centros.

Además, se ha ampliado la autonomía de producción de energía de autoconsumo en el centro El Cebollar, y están operativos sistemas de energía aislada en 6 centros más.

En 2024, se está realizando un estudio para la posible instalación de placas solares para el abastecimiento de energía al edificio de Walqa.

## **Comunicación ambiental**

### **37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### **37.1. Información adicional**

En línea con la importancia que tiene implantar la responsabilidad social en nuestra entidad, comunicamos las actividades que se realizan en esta línea. El Plan de RSC de la Entidad indica para cada una de las acciones el tipo de comunicación a realizar, incluyendo



las acciones de tipo medioambiental.

Desde el año 2017 participamos en la semana europea de la prevención de residuos, para dar a conocer las acciones que las empresas, administraciones y entidades desarrollan en relación con la prevención y el reciclaje de residuos. apoyamos nuestra participación con campañas de difusión.

Publicamos en la web nuestro compromiso con el medioambiente, incluyendo las campañas que hemos realizado en materia de reciclaje, en colaboración con diferentes organizaciones: ropa, tapones, pilas, elementos de escritura,...

<https://ast.aragon.es/compromiso-con-el-medioambiente>

El programa lanzado en 2020 dentro del Gobierno de Aragón para la recogida y reciclaje de toner, está consolidado.

La línea estratégica de "Liderazgo, Excelencia y Visibilidad" del Plan Estratégico de 2022-2025 incluye como uno de sus objetivos mostrar la actividad y el impacto de AST a la sociedad, incluyendo los impactos medioambientales, con acciones específicas relativas a dicho objetivo.

Desde 2023 se viene elaborando un plan de comunicación anual que incluye la perspectiva medioambiental, con campañas/acciones asociadas, e indicadores de cumplimiento e impacto en los casos que se considere relevante.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

**38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 3 - Capacitar a las personas de la organización.
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

**39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

## **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

### **40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Pensamos que la mejor gestión socialmente responsable es cumplir con la misión asignada y además contribuir a la mejora de la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad.

Uno de los puntos fuertes de AST es la definición de los procesos y metodología de trabajo que tiene. Los datos que se generan permiten medir, establecer objetivos y mejorar, tanto desde la perspectiva de negocio propiamente dicho, como desde el punto de vista de la responsabilidad social.

Otro aspecto destacable es que tenemos acciones de RSA en todos los ámbitos: toda la gestión de AST es transparente, tenemos unos programas de formación bastante intensos, escuchamos todas las opiniones de grupos de interés (foros, redes sociales, reuniones, ?), tenemos proyectos para la disminución de la huella de carbono y desarrollamos programas de interés social como el de "La Compañía")

### **41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Un área mejorable es la de relaciones con los clientes y con los usuarios de los sistemas.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.