



Gestión del Puesto de Trabajo Digital del Gobierno de Aragón

DE UN VISTAZO

Con el objetivo de mejorar su servicio ofrecido al ciudadano, el Gobierno de Aragón ha llevado a cabo una transformación tecnológica que ha consistido en la **“actualización, optimización y soporte integral del puesto de trabajo en materia de sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones”**.

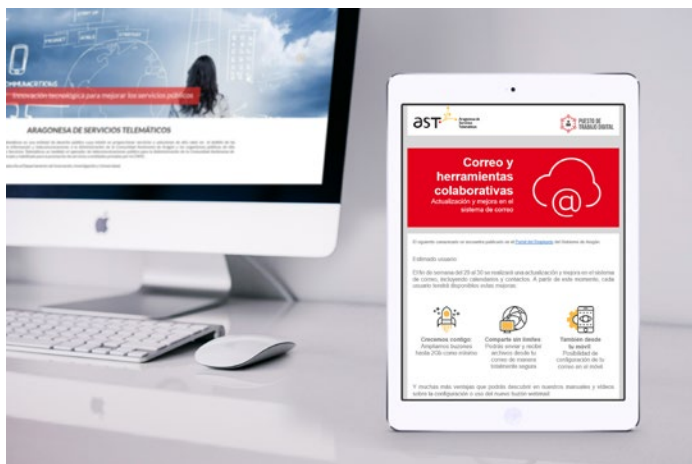
La renovación ha consistido en la sustitución de alrededor de 17.000 equipos, la actualización de toda la plataforma ofimática, el correo electrónico de los usuarios y la actualización de la plataforma antivirus. Inycom ha sido la empresa concesionaria que ha llevado a cabo la ejecución del proyecto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El Gobierno de Aragón, consciente de que los ciudadanos hacen un uso cada vez mayor de las tecnologías en sus gestiones con la Administración, decidió llevar a cabo la renovación de su parque informático, que estaba obsoleto. La lentitud en el funcionamiento de los equipos, así como la imposibilidad de actualización de los mismos, hacía que el personal de la DGA no desarrollara su actividad con la agilidad y eficacia deseadas.

Ante este escenario y con el objetivo principal de mejorar en eficiencia y eficacia los servicios prestados al ciudadano, el Gobierno de Aragón tramitó en 2016 un concurso de adjudicación para llevar a cabo el “servicio de actualización, optimización y soporte integral del puesto de trabajo en materia de sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones”.

Son diversas las áreas de gestión de la DGA que están llevando a cabo este proceso de transformación tecnológica (Economía, Industria y Empleo, Justicia, Sanidad, Hacienda, etc.) que se va realizando por fases en función de la necesidad y de la obsolescencia de cada una de ellas así como de las características de cada uno de los puestos y de las necesidades de cada trabajador (existen equipos básicos con libre office, equipos portátiles para facilitar la movilidad del usuario, equipos de gama más alta que tienen requisitos específicos para trabajos más especializados, etc).



“Esta transformación tecnológica mejorará la eficiencia de servicios, pero también el trabajo de los empleados que tendrán un servicio global y no dividido, como estaba antes. Es decir, a día de hoy al empleado público hay que ofrecerle un servicio que tenga un equipo informático, una herramienta de ofimática, una seguridad, movilidad y un servicio de atención al usuario”, precisó la gerente de AST.

SOLUCIÓN IMPLANTADA

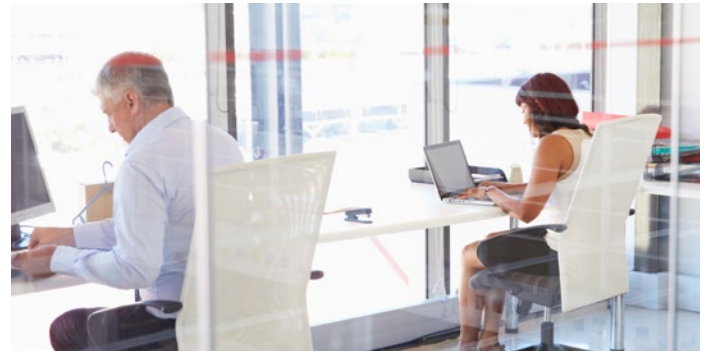
El proceso de renovación del parque informático y transformación digital de la DGA se ha realizado diseñando un modelo de prestación de servicios de pago por uso en las siguientes líneas de actividad:

- ▶ **Servicio de atención a usuarios:**
 - Centro de Atención a Usuarios.
 - Soporte técnico especializado.
 - Soporte presencial.
 - Servicio extendido fuera del horario regular (24x7).
- ▶ **Servicio de Puesto de trabajo:**
 - Provisión del puesto de trabajo.
 - Aseguramiento del correcto funcionamiento.
- ▶ **Solución ofimática**
 - Procesador de textos.
 - Hoja de cálculo.
 - Creación de presentaciones.
- ▶ **Gestión de la seguridad del puesto de trabajo**
 - Protección antes amenazas y malware.
 - Solución de cifrado para garantizar la confidencialidad de la información.
- ▶ **Servicio de colaboración**
 - Correo electrónico.
 - Mensajería instantánea, videoconferencia, edición y compartición de documentos online.



PERFIL DEL CLIENTE

Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) es una entidad de derecho público cuya misión es proporcionar servicios y soluciones de alto valor en el ámbito de las tecnologías y servicios de la información y telecomunicaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos de ella dependientes. Aragonesa de Servicios Telemáticos es también el operador de telecomunicaciones público para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y como tal está registrado y habilitado para la prestación de servicios a entidades privadas por la CNMC.



MEJORAS OBTENIDAS CON LA RENOVACIÓN

- ▶ Mejora del servicio prestado al ciudadano y de la eficacia.
- ▶ Consolidación de un modelo de servicio integral de puesto de trabajo que permite renovar el parque de equipos informáticos y llevar a cabo una evolución tecnológica progresiva en las aplicaciones informáticas (sistemas operativos, herramientas ofimáticas, herramientas colaborativas, etc.).
- ▶ Aseguramiento de la sostenibilidad y evolución del servicio solucionando problemas de obsolescencia y heterogeneidad.
- ▶ Se responde a las necesidades de movilidad, virtualización, acceso desde nuevos dispositivos, uso de nuevas aplicaciones, etc permitiendo, además, nuevas funciones a los usuarios y alineando los servicios TIC con las necesidades de la organización.
- ▶ Disposición de mecanismos innovadores y flexibles para la adquisición de servicios TIC.
- ▶ Regularización y racionalización de la demanda gracias a un modelo basado en perfilado de usuarios que clasifica en perfiles tecnológicos a los usuarios consiguiendo optimizar el uso de recursos y sus costes.
- ▶ Consolidación y aplicación de economías de escala.
- ▶ Optimización del uso de recursos mediante aprovechamiento de sinergias.
- ▶ Homogeneización y estandarización de los servicios por perfiles de usuario.
- ▶ Optimización de la distribución territorial del servicio.
- ▶ Disminución del impacto medioambiental y ahorro energético.

ACERCA DE INYCOM

INYCOM es una empresa global con más de 35 años de experiencia ofreciendo a las organizaciones soluciones tecnológicas avanzadas y servicios de alto valor añadido que faciliten el desarrollo de los negocios y mejoren su competitividad a nivel global. Su decidida apuesta por la innovación, la excelencia, y la confianza de sus clientes, hacen de Inycom su socio clave en la Transformación Digital.