

¿Hasta dónde queremos llegar?, ¿Cómo lo planificamos?
Construyendo futuro entre todos con interconexión de áreas
Participando con entrevistas, encuestas y dinámicas de grupo

PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020



¿POR QUÉ AHORA?

¿Cuál es nuestra razón de ser?
¿Y nuestro punto de partida?



Es hora de cargar pilas
con ideas nuevas



Con un proceso
participativo



Con orgullo de pertenencia
a la empresa

Índice

01	Quiénes somos...	05
02	¿Por qué ahora un Plan Estratégico?	08
03	Punto de partida (DAFO)	10
04	¿Cuál es nuestra razón de ser?	12
05	¿Hasta dónde llegaremos?	13
06	Principios estratégicos	14
07	¿Cómo avanzamos?	15
08	Planes de acción, hitos y metas	17
09	¿Cómo lo hemos hecho?	38
10	El PEN de un vistazo	42
11	Anexos	43



Junio 2018
V1.0

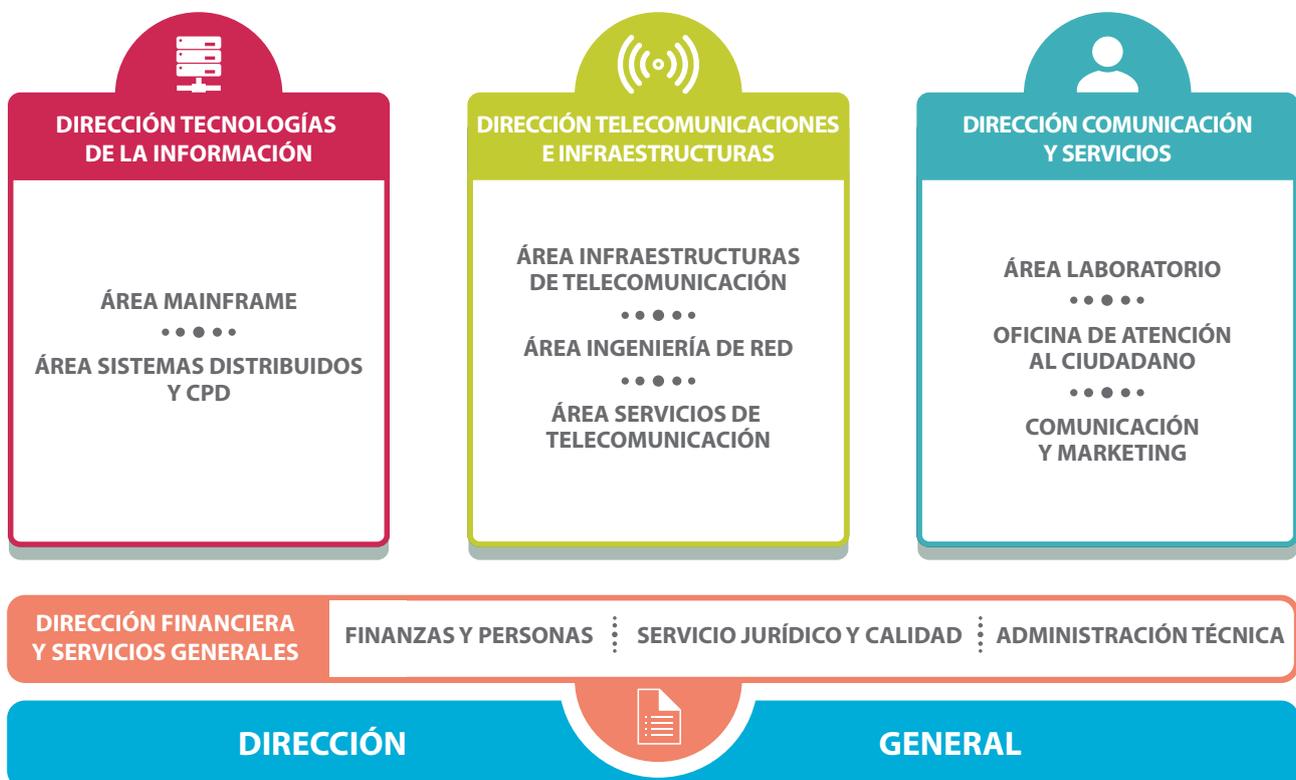
1. Quiénes somos...

Somos una empresa del grupo Corporación Pública Empresarial Navarra, ente instrumental perteneciente a Gobierno de Navarra, al servicio de las Administraciones Públicas y los Organismos, Sociedades o Entidades que dependen de ellas.

La suma de los recursos humanos, técnicos y económicos de Nasertic permite generar sinergias y abaratar costes. De este modo podemos ofrecer servicios de carácter muy diverso a, entre otros clientes, las Administraciones públicas, con el grado máximo de confidencialidad que exigen las actuaciones oficiales.

En los últimos meses de 2016, NASERTIC repensó su organización y sus servicios con el fin de reorientar las sinergias y optimización de recursos.

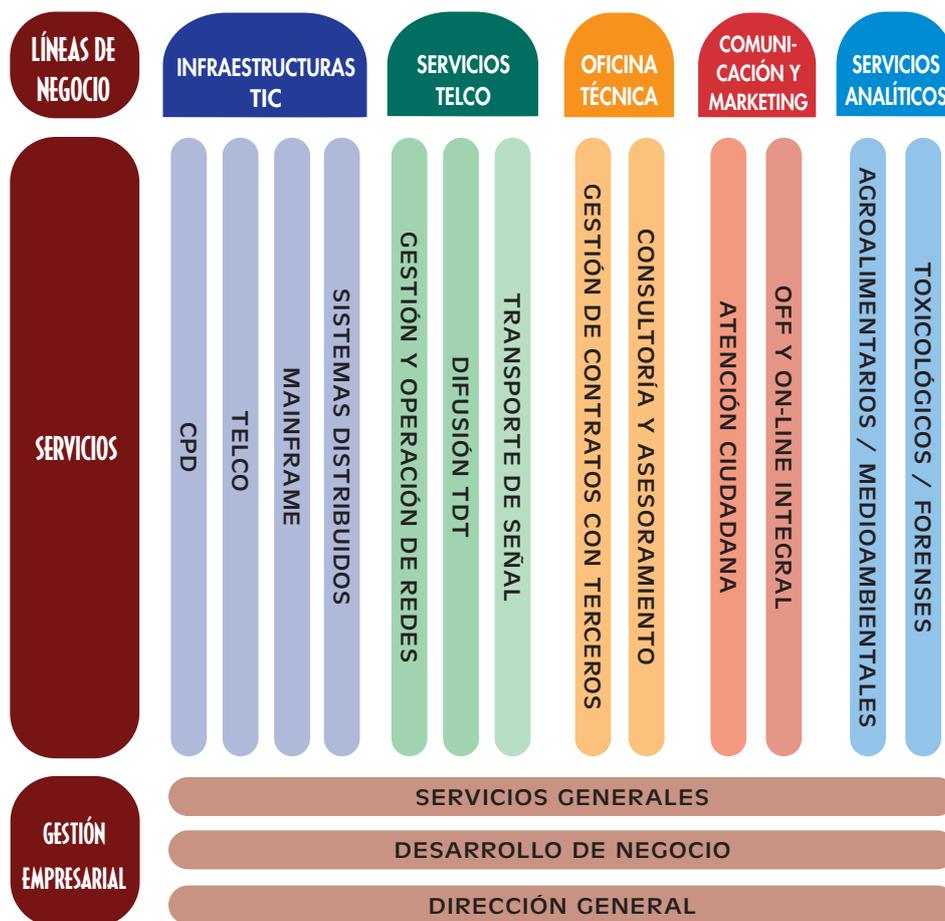
NASERTIC ha entrado en 2017 con una nueva forma de hacer las cosas y de afrontar proyectos que a día de hoy son estratégicos y que pueden cimentar la empresa hacia el futuro. Así estamos organizados hoy, en 3 Direcciones de actividad y una de Servicios Generales que suman a la Dirección General.



Todo ello con el telón de fondo de la **transversalidad**. Desde la fusión realizada en septiembre de 2011, (NASERTIC es fruto de la suma de NASERSA, OPNATEL y PIN – servicios horizontales, telecomunicaciones y sistemas de información) NASERTIC es la sociedad pública más transversal en prestación de servicios, tanto en Gobierno de Navarra, como en Sociedades Públicas. Esto se debe tanto a la tipología de servicios ofrecidos, como a la diversidad de los mismos. Nuestros valores añadidos y diferenciales para nuestros clientes:

- ◆ Disponibilidad permanente para algunos servicios (24 horas x 365 días),
- ◆ Capacidad de abordar proyectos complejos desde una óptica pluridisciplinar y
- ◆ Un equipo altamente especializado y motivado, con calidad y que busca continuamente la optimización de recursos.

¿De dónde partimos? Hasta diciembre de 2016, la empresa se articulaba en 5 líneas de negocio ideadas en el marco de un Plan Estratégico que finalizó en 2015 y que se ideó en una etapa de incertidumbre y para unos años concretos (el cumplimiento del citado Plan Estratégico fue del 80,46%). Así era nuestra organización:



Y estos son los indicadores de aquella etapa, concentrados en objetivos:

Objetivo estratégico	Porcentaje Cumplimiento
Objetivo 1: convertirnos en proveedor de referencia de infraestructuras tecnológicas para las administraciones públicas, apoyando así a la DGGANT	
Planes acción asociados	
Acuerdos con las Administraciones Locales de Navarra	60,00%
Detectar/identificar todos los agentes que podrían interesarnos para posicionarnos estratégicamente	100,00%
Plantear acuerdos para el fomento de las Comunicaciones Electrónicas	40,00%
Identificar y analizar casos de éxito en otras CCAA	100,00%
Incrementar la integración con la DGGANT y consolidar estrategia conjunta	40,00%
Identificar ámbitos en los que promover el I + D + i	100,00%
Establecernos como operadores	40,00%
Objetivo 2: conseguir la satisfacción del cliente mediante excelencia en calidad, servicio y entrega	
Planes acción asociados	
Reuniones con los Dptos y Organismos autónomos de Gobierno de Navarra y SSPP con el fin de identificar todos los posibles servicios a proveer y/o enfocar los ya existentes acordes con las nuevas tendencias	100,00%
Realizar encuestas de Satisfacción aplicadas a todos los servicios, segmentadas por línea de negocio y cliente	100,00%
Elaborar el Cuadro de Mando Integral de NASERTIC (CMI)	35,00%
Benchmarking del entorno competidor (precios, calidad de servicios...) y analizar dónde y cómo nos podemos posicionar	60,00%
Objetivo 3: dar apoyo en la consolidación y difusión del sector TIC de Navarra, generando la confianza	
Planes acción asociados	
Divulgación y potenciación del Sector TIC de Navarra	100,00%
Identificación de posibles entidades y contacto con las mismas con el fin de establecer acuerdos de colaboración	100,00%
Diseñar un Plan de Comunicación y Marketing off y on line	100,00%
Presencia en eventos y foros del sector a nivel regional y nacional	100,00%
Objetivo 4: ampliar el alcance de las certificaciones ISO al global de NASERTIC y apoyar a las empresas de CPEN en la obtención de las mismas	
Planes acción asociados	
Ejecutar y elaborar Plan de Extensión de Certificaciones	80,00%
Sensibilizar y divulgar entre las empresas cómo rentabilizar las ISO interna y externamente	70,00%
Objetivo 5: crear una cultura de empresa mediante la aplicación de políticas, estándares, metodologías y herramientas adecuadas para la prestación de los servicios, y así proyectar una imagen de marca sólida	
Planes acción asociados	
Implantar plataformas y herramientas de gestión unificadas	70,00%
Fomentar el trabajo en equipo	70,00%
Mejora continua de las buenas prácticas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente	80,00%
Objetivo 6 : fomentar los principios de transparencia, participación y colaboración con todos los agentes tanto internos como externos	
Planes acción asociados	
Diseñar un Plan de Comunicación Interno para NASERTIC	100,00%
Elaborar un Plan de Formación adecuado a los perfiles de la empresa	100,00%
Objetivo 7: mejorar la productividad introduciendo políticas tanto internas como externas para el control del gasto, y con ello ser un factor clave para el crecimiento y beneficio de la empresa	
Planes acción asociados	
Control del Gasto Interno de la empresa	100,00%
Control del Gasto Externo de la empresa	100,00%
Incremento de los beneficios	66,60%
Total	
Porcentaje de cumplimiento	80,46%

2. ¿Por qué ahora?

NASERTIC actúa en un escenario donde una de las constantes es el cambio. Así algunos de estos cambios son inevitables, como por ejemplo: tendencias tecnológicas, legislación, políticos, etc., mientras que otros son resultado de nuestros propios esfuerzos creativos, como el desarrollo de una cultura corporativa orientada hacia la atención del cliente, etc. Este proceso de planteamiento estratégico que hemos realizado comprende ambos tipos de cambios, los de carácter inevitable y los de carácter creativo.

Nadie pone en duda que es importante decidir hoy para proyectar el futuro y definir la medición del impacto a largo plazo de las decisiones que tomemos en la actualidad. Por lo tanto, para este ejercicio de visualización, nos hemos hecho dos preguntas básicas:

- 1.- ¿Qué cambios relevantes van a ocurrir en nuestros sectores respectivos durante los próximos años?**
- 2.- ¿Qué papel puede y debe desempeñar NASERTIC en esos escenarios y en esos contextos venideros?**

Y hemos hecho este ejercicio con varios objetivos:

Para afirmar la organización: buscamos el compromiso de todo el personal para fomentar también la vinculación de una única plantilla, consolidando la fusión de hace 6 años.

Para descubrir lo mejor de la organización: el objetivo es hacer participar del presente y del futuro a las personas en la ejecución y valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades de hoy y del mañana.

Establecer estrategia a futuro: Este proceso nos ha "obligado" a hacer una "pausa necesaria" para que nos examinemos como organización y decidamos como va a ser nuestro futuro. Lo hemos hecho ahora porque necesitábamos:

- ◆ Ver la imagen desde la macro perspectiva, señalando los principios estratégicos, de manera que nuestras acciones diarias nos acerquen cada vez más a las metas.
- ◆ Mantener a la vez el enfoque en el futuro y el presente.
- ◆ Reforzar los principios adquiridos en la visión, misión y estrategias.
- ◆ Fomentar la comunicación inter-áreas.
- ◆ Asignar prioridades en el destino de los recursos.
- ◆ Orientar de manera efectiva el rumbo de NASERTIC facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo, analizando el cambio en el entorno y desvelando las oportunidades y las amenazas.

- ◆ Desarrollar una planificación estratégica para lograr gestionar mejor, liberar recursos humanos y materiales, redundar en eficiencia y en una mejor calidad de vida y trabajo para toda la plantilla.
- ◆ Unificar esfuerzos y expectativas colectivas.
- ◆ Optimizar los procesos en las áreas al traducir los resultados en logros sinérgicos.
- ◆ Contribuir al análisis y si es necesario, visualizar mejor los **valores corporativos** que se mantienen en el tiempo:

VALORES CORPORATIVOS



3. Punto de partida (DAFO)

El análisis DAFO de una empresa es una de las herramientas más sencillas y completas para comprobar la viabilidad y el funcionamiento de la misma. Este método de análisis empresarial nos ayuda a conocer cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles de un proyecto de empresa como la nuestra.

El principal objetivo de aplicar esta matriz DAFO en NASERTIC es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Esta matriz permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que se presentan en nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

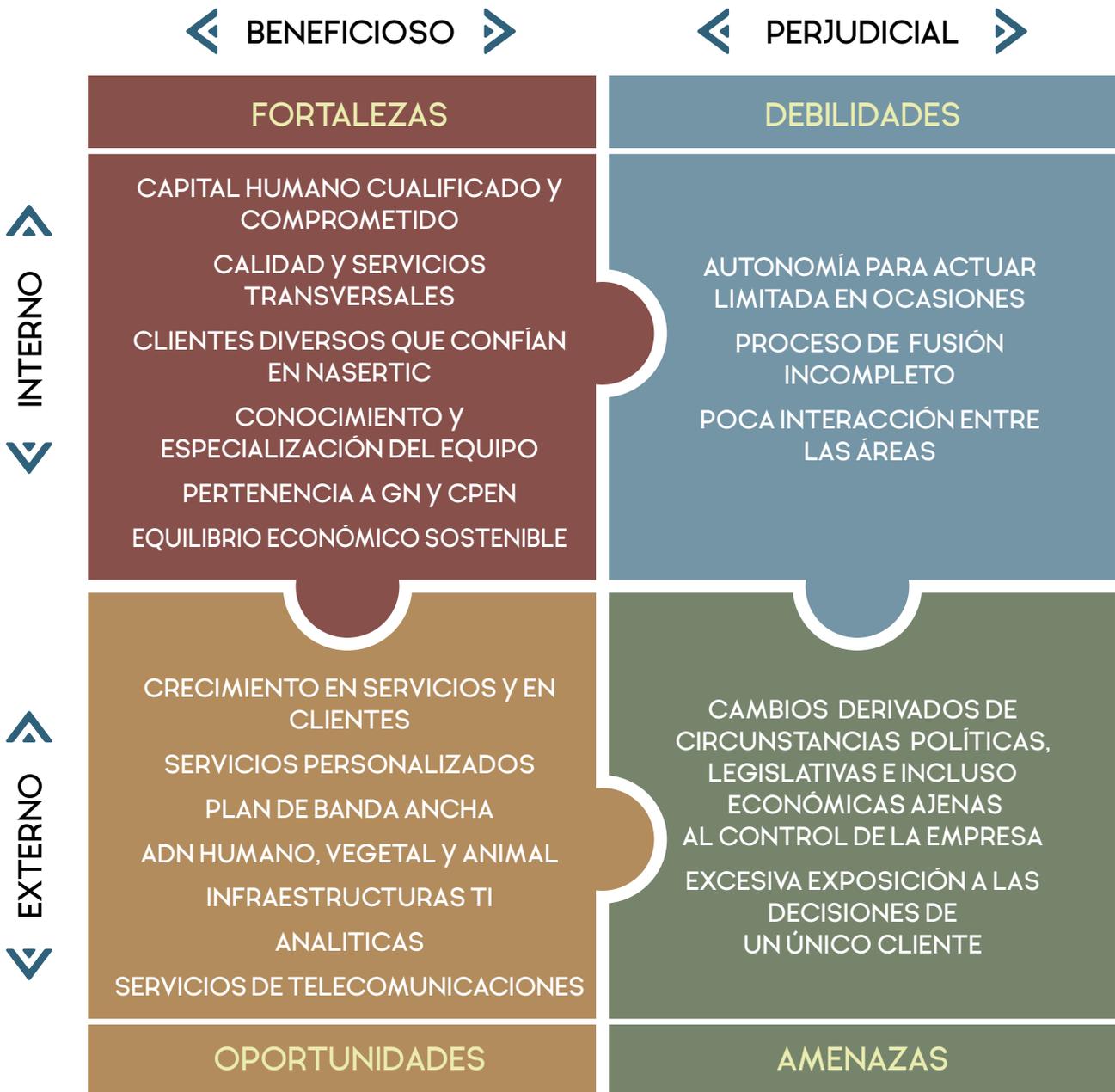
En el **análisis externo** de la empresa se identifican los factores externos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera.

Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por NASERTIC e influyen directamente en nuestro desarrollo. Como cualquier DAFO, dividimos por tanto el análisis externo en **oportunidades y en amenazas**.

En el **análisis interno** de NASERTIC se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva se trata de realizar una autoevaluación, identificando los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.



Esta matriz es el resultado de una encuesta a toda la plantilla, al Consejo de Administración de la empresa y a clientes seleccionados por su visión estratégica. Las preguntas eran explícitas, con respuestas específicas sobre las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de NASERTIC. Esta es la matriz sintetizada:



4. ¿Cuál es nuestra razón de ser?

La misión define principalmente cual es nuestra labor o actividad en el mercado. La hemos construido integrando la referencia al público hacia la que va dirigida, con la singularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrollamos nuestra actividad.

Para definir esta misión de NASERTIC, hemos respondido a las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Qué hacemos?,
- ◆ ¿Cuál es nuestro negocio?, ¿a qué nos dedicamos?,
- ◆ ¿Cuál es nuestra razón de ser?,
- ◆ ¿Quién es nuestro público objetivo?,
- ◆ ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?,
- ◆ ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿qué nos diferencia?

MISIÓN

INTEGRAR INFRAESTRUCTURAS, TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS TRANSVERSALES DESDE EL SECTOR PÚBLICO CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD NAVARRA

NASERTIC aporta valor en la INTEGRACIÓN, en la suma o combinación de infraestructuras, tecnologías y servicios transversales (a esto nos dedicamos).

Trabajamos para Gobierno de Navarra, otras sociedades públicas o instituciones/organizaciones que tengan financiación pública (nosotros somos empresa pública y ente instrumental).

Al mismo tiempo, a través de nuestra actividad (bien por encargo del propio Gobierno de Navarra o por proyectos que nosotros ideamos, ejecutamos o en los que participamos), contribuimos a un objetivo más amplio, de interés general, que es el desarrollo de la sociedad navarra.

5. ¿Hasta dónde llegaremos?

La visión define las metas que pretendemos conseguir en el corto plazo, en 2020. Estas metas son realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para definir esta visión de NASERTIC, hemos respondido a las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Qué queremos lograr?,
- ◆ ¿Dónde queremos estar dentro de 3 años?,
- ◆ ¿Para quién lo haremos?,
- ◆ ¿Ampliaremos nuestro ámbito de actuación?

VISIÓN



Hemos utilizado el verbo “avanzar” porque no partimos de cero, NASERTIC tiene una historia y un pasado empresarial que nos han hecho llegar al punto donde estamos hoy. Escuchando a los clientes que tenemos desde hace años, los de los últimos meses y los potenciales que nos vamos marcando, está clara la tendencia hacia los servicios personalizados y demandas que se transforman en proyectos individualizados.

En NASERTIC, el cliente está en nuestro centro de acción y sobre el mismo se vertebrará la actividad, porque internamente estaremos integrados (no proyectaremos la imagen de áreas de actividad estancas o unidades de acción independientes), utilizando todas las herramientas/tecnologías a nuestro alcance para ofrecer la mejor solución o la mejor información para que el cliente pueda decidir. Se aplicará todo nuestro conocimiento y especialización en rentabilizar nuestro valor.

No hablamos de “traducir” nuestro valor en un valor económico única y exclusivamente pero también tiene su importancia en el sentido de que somos empresa pública y trabajamos con el sector público a coste siempre desde una óptica empresarial con criterios de profesionalidad y productividad. No hablamos de competir con el sector privado, porque no es nuestra razón de ser, sino de complementarlo facilitando en la medida de lo posible que los servicios de los agentes privados lleguen allí donde no llegarían sin nuestra participación.

Hablamos de rentabilizar un valor de conocimiento, especialización, experiencia, de nexo de unión entre Gobierno y sociedad navarra, de una visión abierta, de una flexibilidad y agilidad que nos permitirá seguir avanzando en los próximos 3 años.

6. Principios estratégicos

Analizando y desmenuzando la misión y visión, hemos asentado este Plan Estratégico en unos principios que nos guiarán en nuestras actuaciones hasta 2020.

Colocamos, como cualquier organización del siglo XXI, a las personas y al desarrollo del talento en el núcleo y corazón de la empresa. Somos lo que somos hoy y NASERTIC tiene una imagen sólida hacia el exterior porque la plantilla que integra la empresa es la suma de una especialización y conocimiento que destaca en nuestros respectivos ámbitos de actuación. El hecho además de provenir de la suma de tres empresas públicas que en el pasado se gestionaban y estaban presentes en el mercado de diferentes formas, hace que tengamos margen de mejora a la hora de abordar el desarrollo de cada profesional de NASERTIC y trabajemos igualmente hacia la **integración**: una unión efectiva y afectiva a todos los niveles tanto interno como externo.

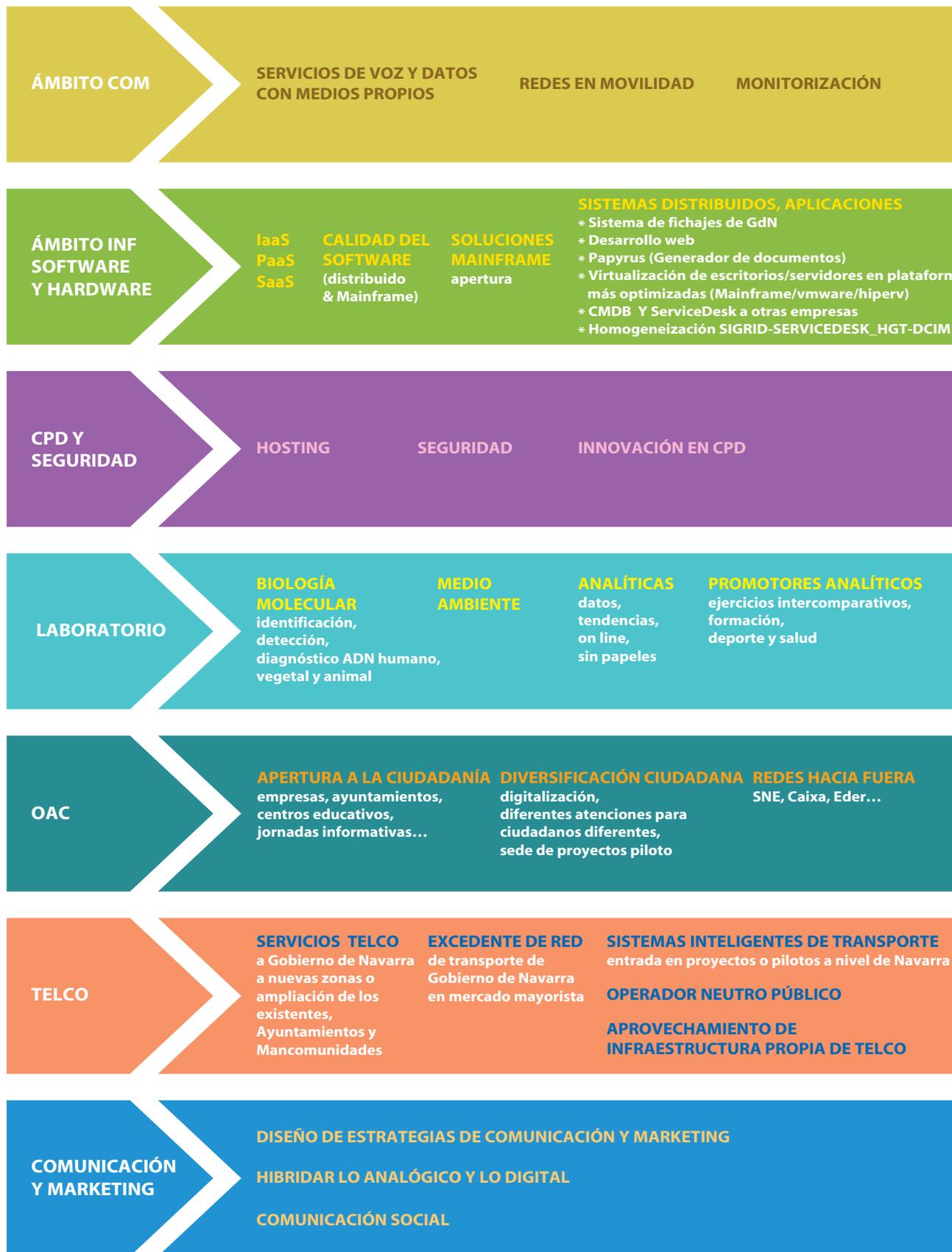
Y en este mismo marco, vamos a dar un paso más, porque en la intersección y en la suma de áreas es donde generamos valor para nuestros clientes, aplicando la multi disciplinariedad con un abanico de perfiles, capaces de acometer diferentes proyectos, con una agilidad, adaptabilidad y flexibilidad que nos permitirá prestar **servicios personalizados**, a demanda, a medida de cada cliente, con unas **tecnologías avanzadas** que probamos y testamos gracias a nuestra visión abierta, a nuestra especialización y fundamentalmente, aplicando el conocimiento que tenemos.

En esa transversalidad y en esa optimización de los recursos tanto humanos (agilidad, flexibilidad, desarrollo de talento, etc.), como técnicos (especialización, uso inteligente, visión abierta, etc.) es donde vamos a **rentabilizar nuestro valor**. Estos son los conceptos que manejaremos en los próximos tres años:



7. ¿Cómo avanzamos?

En base a estos principios estratégicos hemos segmentado nuestras áreas de actividad pensando no en lo que hacemos hoy sino en hasta donde podemos llegar. En la detección de estas oportunidades hemos participado profesionales de diferentes áreas con el fin de ir dotando de transversalidad también a este Plan Estratégico.



8. Planes de acción, hitos y metas

Teniendo ya claros los qué, hacia dónde tenemos que dirigirnos y hasta dónde queremos avanzar, llega la hora de plantearse los cómo. Hemos priorizado las iniciativas más importantes para cumplir con los objetivos y metas.

De esta manera, cada plan de acción, que detallamos a continuación en base a las oportunidades de negocio, constituye una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo todos los proyectos que hemos diseñado. NASERTIC piensa globalmente y actúa localmente por lo que inicialmente nos fijamos planes de acción también para los principios estratégicos.

Las grandes líneas nos permitirán construir la base de acción y continuar avanzando basándonos en la **integración**, en la **personalización de los servicios**, en las **tecnologías avanzadas** y diseñando como va a **rentabilizar nuestro valor**.



HACIA LA INTEGRACIÓN



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

HACIA LA INTEGRACION. PERSONAS - TALENTO - MULTIDISCIPLINARIEDAD

Descripción del objetivo Participar en proyectos conjuntos fomentando la multidisciplinariedad

Líneas de acción

- 1 Fomentar trabajos transversales incluidos los que tengan soporte en nuevos proyectos
- 2 Identificar personas gestoras de proyectos y formarlas
- 3 Aumentar la polivalencia de tareas

Indicadores

Punto de partida Hay proyectos conjuntos entre algunas áreas de actividad. Por ej. Feagas: Laboratorio+Distribuidos

Hito 2017 Identificación de al menos cinco personas con capacidad de gestión de proyectos y formación específica

Hito 2018 Realización de al menos un proyecto interáreas (el tamaño no importa)

Hito 2019 Realización de al menos un proyecto interáreas en el que participen áreas de actividad que no confluyan habitualmente

Hito 2020 Existe una dinámica de trabajo consolidada que permite la participación de manera transversal en proyectos interáreas

Meta La multidisciplinariedad está en el ADN de NASERTIC



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

HACIA LA INTEGRACION. PERSONAS - TALENTO - MULTIDISCIPLINARIEDAD

Descripción del objetivo Fomentar el conocimiento interno transversal

Líneas de acción

- 1 Promover jornadas divulgativas sobre: aspectos generales de la empresa, proyectos, sedes, etc.
- 2 Sistematizar reuniones internas por área para hacer seguimiento, reportar e informar.
- 3 Mejorar los flujos de comunicación interna
- 4 Implantar un apartado de presentación del empleado en la intranet de la empresa

Indicadores

Punto de partida Margen de mejora en el conocimiento interno transversal

Hito 2017 Establecimiento y consolidación de dos reuniones informativas generales (NASERTIC Summit). Periodificación de reuniones por área de actividad.

Hito 2018 Puesta en marcha del apartado de presentación del empleado en la intranet

Hito 2019 Concurso de ideas para mejorar el conocimiento interno transversal

Hito 2020 Implantación de las ideas ganadoras del concurso anterior

Meta Que NASERTIC integre hacia adentro. Sentimiento de pertenencia por parte de la plantilla

* Fuente: Plan de Comunicación interna y externa NASERTIC. Alineadas las acciones



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

HACIA LA INTEGRACION. PERSONAS - TALENTO - MULTIDISCIPLINARIEDAD

Descripción del objetivo Fomentar la polivalencia, multidisciplinariedad e integración a través de la formación interna

Líneas de acción

- 1 Analizar la concentración de conocimiento por áreas y personas
- 2 Documentar de forma clara y concisa la ejecución de las tareas que se realizan habitualmente
- 3 Formación interáreas entre compañer@s
- 4 Formación en adquisición de habilidades de trabajo en equipo

Indicadores

Punto de partida Margen de mejora en extensión del conocimiento, documentación y polivalencia

Hito 2017 Análisis de la matriz de polivalencia a nivel global de la empresa

Hito 2018 Creación y revisión de manuales e impartición de una actividad de formación interna

Hito 2019 Implantación de mejoras detectadas en análisis de polivalencia. Incremento de la actividad de formación interna

Hito 2020 Implantación de mejoras detectadas en análisis de polivalencia. Incremento de la actividad de formación interna respecto del periodo anterior

Meta Rentabilizar la diversidad cognitiva de NASERTIC



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

HACIA LA INTEGRACION. PERSONAS - TALENTO - MULTIDISCIPLINARIEDAD

Descripción del objetivo Impulsar la motivación y la participación

Líneas de acción

- 1 Estudio de fórmulas para mejorar la flexibilidad y elaborar perfiles por competencias
- 2 Análisis de fórmulas de mejora por objetivos, integrando aspectos motivacionales y cognitivos
- 3 Mapa de potencial interno y necesidades futuras
- 4 Implantar un plan de desarrollo personal
- 5 Implantar un sistema de evaluación del clima laboral

Indicadores

Punto de partida Necesidad de incrementar la motivación y participación. Actualmente hay iniciativas aisladas

Hito 2017 Creación de un equipo de trabajo responsable de las líneas de acción

Hito 2018 Implantación de un sistema de evaluación del clima laboral. Establecer las acciones a realizar e implantarlas

Hito 2019 Seguimiento de las acciones y correcciones necesarias

Hito 2020 Plan de desarrollo personal para todos los empleados de NASERTIC

Meta Mejora continua en motivación, participación, atracción y retención del talento



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

HACIA LA INTEGRACION. PERSONAS - TALENTO - MULTIDISCIPLINARIEDAD

Descripción del objetivo Colaborar con otras SSPP para ampliar el alcance del conocimiento multidisciplinar

Líneas de acción

- 1 Conocer en profundidad los servicios ofrecidos por las SSPP
- 2 Analizar las posibilidades de servicios complementarios
- 3 Propuesta de proyectos conjuntos con participación de al menos otra SSPP

Indicadores

Punto de partida Relación con SSPP en modelo cliente-proveedor

Hito 2017 Reuniones con directores de resto de empresas CPEN

Hito 2018 Propuesta de al menos dos nuevos servicios conjuntos

Hito 2019 Realización de al menos un proyecto conjunto

Hito 2020 Realización de al menos un proyecto conjunto

Meta Hacer efectiva la visión de un grupo empresarial unificado (cultura corporativa CPEN)

SERVICIOS PERSONALIZADOS



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

SERVICIOS PERSONALIZADOS. AGILIDAD - ADAPTABILIDAD - FLEXIBILIDAD

Descripción del objetivo Hacer más efectiva la interlocución con el cliente

Líneas de acción

- 1 Potenciar la escucha activa
- 2 Encuestas a clientes
- 3 Creación de punto de acceso adaptado a las necesidades de cliente (Multicanal: web, correo, etc.)
- 4 Atracción de clientes a través de nuevos servicios
- 5 Diseño y elaboración de portfolios segmentados por clientes y necesidades detectadas

Indicadores Valoración Cliente 1-10

Punto de partida 8

Meta 8,6

Año	2017	2018	2019	2020
Visita a cliente				
Encuestas a clientes				
Crear acceso multicanal				
Atracción Clientes				
Portfolios actualizados				



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

SERVICIOS PERSONALIZADOS. AGILIDAD - ADAPTABILIDAD - FLEXIBILIDAD

Descripción del objetivo Creación equipo de desarrollo de negocio

Líneas de acción

- 1 Mapa general servicios NASERTIC , destacando los servicios personalizados actuales
- 2 Segmentar y diseñar planes personalizados de servicios
- 3 Presentaciones personalizadas a clientes
- 4 Seguimiento de servicios prestados

Indicadores Nº servicios personalizados

Punto de partida No tenemos información unificada y en algunos casos ni suficientemente estandarizada

Meta Equipo consolidado de desarrollo de negocio. Cliente en el centro de la actividad

Año	2017	2018	2019	2020
Mapa servicios personales				
Diseño planes				
Presentaciones				
Seguimiento servicio				



TECNOLOGÍAS AVANZADAS



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN TECNOLOGIAS AVANZADAS - DETECTAR (VISION ABIERTA)

Descripción del objetivo Estar al día de las últimas tendencias de mercado

Líneas de acción

- 1 Ampliar el networking con los diferentes agentes
- 2 Fomentar la cultura de la prospectiva tecnológica y servicios
- 3 Proponer inversiones en proyectos de infraestructura/plataformas tecnológicas

Indicadores

Punto de partida Vigilancia estratégica no sistematizada

Meta Impregnar la filosofía de visión abierta en toda la plantilla de NASERTIC

Año	2017	2018	2019	2020
Ampliar networking				
Equipo de desarrollo				
Fomentar cultura				
Sistematizar vigilancia				



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN TECNOLOGIAS AVANZADAS - ABSORBER Y EXTENDER

Descripción del objetivo Renovación continua de competencias tecnológicas que reviertan en creación de valor

Líneas de acción

- 1 Transversalización de la información y el conocimiento
- 2 Aplicación de los avances tecnológicos a la simplificación de los procesos y mayor integración con los clientes
- 3 Adopción interna de nuevas tendencias/productos para su aplicación directa
- 4 Inversión y desarrollo en tecnologías avanzadas

Indicadores Proyectos generados con nuevas tendencias

Punto de partida Se realizan proyectos puntuales y sólo en algunas áreas

- Hito 2017 Documentación estandarizada y accesible
- Hito 2018 Creación de un entorno de laboratorio (investigación y mejora)
- Hito 2019 Un proyecto en ejecución surgido del Laboratorio o con una tecnología avanzada
- Hito 2020 Un proyecto en ejecución surgido del Laboratorio o con una tecnología avanzada

Meta Ser capaces de rentabilizar nuestro valor tecnológico



RENTABILIZAR NUESTRO VALOR



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

RENTABILIZAR NUESTRO VALOR. OPTIMIZACION - TRANSVERSALIDAD

Descripción del objetivo Proyección de NASERTIC como una empresa dinámica

Líneas de acción

- 1 Prospección de grupos de interés
- 2 Participación en asociaciones y grupos de empresas afines a nivel nacional e internacional
- 3 Presencia en foros de interés y órganos de decisión

Indicadores

Punto de partida Pertenencia a Unired, Beriáin Taldea, ATANA, AUTELSI

- Hito 2017 Planificación estrategia de pertenencia a grupos y asociaciones
- Hito 2018 Reformulación de presencia en grupos y asociaciones
- Hito 2019 Asistencia reuniones y grupos de trabajo
- Hito 2020 Asistencia reuniones y grupos de trabajo

Meta Reconocimiento por los agentes del sector de la valía de la empresa



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

RENTABILIZAR NUESTRO VALOR. OPTIMIZACION - TRANSVERSALIDAD

Descripción del objetivo Incorporar la innovación en el día a día de la empresa

Líneas de acción

- 1 Estudio de intereses y objetivos de la empresa en torno a los que fundamentar los proyectos
- 2 Búsqueda de socios potenciales
- 3 Identificación de redes
- 4 Posicionamiento en la UE y organismos estatales
- 5 Participación en proyectos de I+D+i de demostración como laboratorio piloto
- 6 Participación en proyectos de I+D+i como socio

Indicadores

Punto de partida Socios en proyecto NAGEN

- Hito 2017 Estudio de intereses y objetivos, búsqueda de socios e identificación de redes
- Hito 2018 Contacto con UE a través de oficina de Gobierno de Navarra en Bruselas. Participación en al menos un piloto
- Hito 2019 Participación en al menos un proyecto de I+D+i
- Hito 2020 Participación en al menos dos proyectos de I+D+i

Meta Continuidad en actividad de I+D+i



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

RENTABILIZAR NUESTRO VALOR. OPTIMIZACION - TRANSVERSALIDAD

Descripción del objetivo Inversión y desarrollo en servicios clave e infraestructuras estratégicas

Líneas de acción

- 1 Estudio de modelos más eficientes económicamente para la adquisición o alquiler de infraestructuras y equipos
- 2 Búsqueda de necesidades de unificación o compartición de infraestructuras clave
- 3 Definición y búsqueda constante de oportunidades
- 4 Inversión en proyectos de infraestructura y posicionamiento en servicios

Indicadores

Punto de partida Posicionados en telecomunicaciones, gestión de los CPD de Gobierno...

Hito 2017 Estudio de modelos. Desarrollo de oportunidades ya detectadas (HPC, etc.)

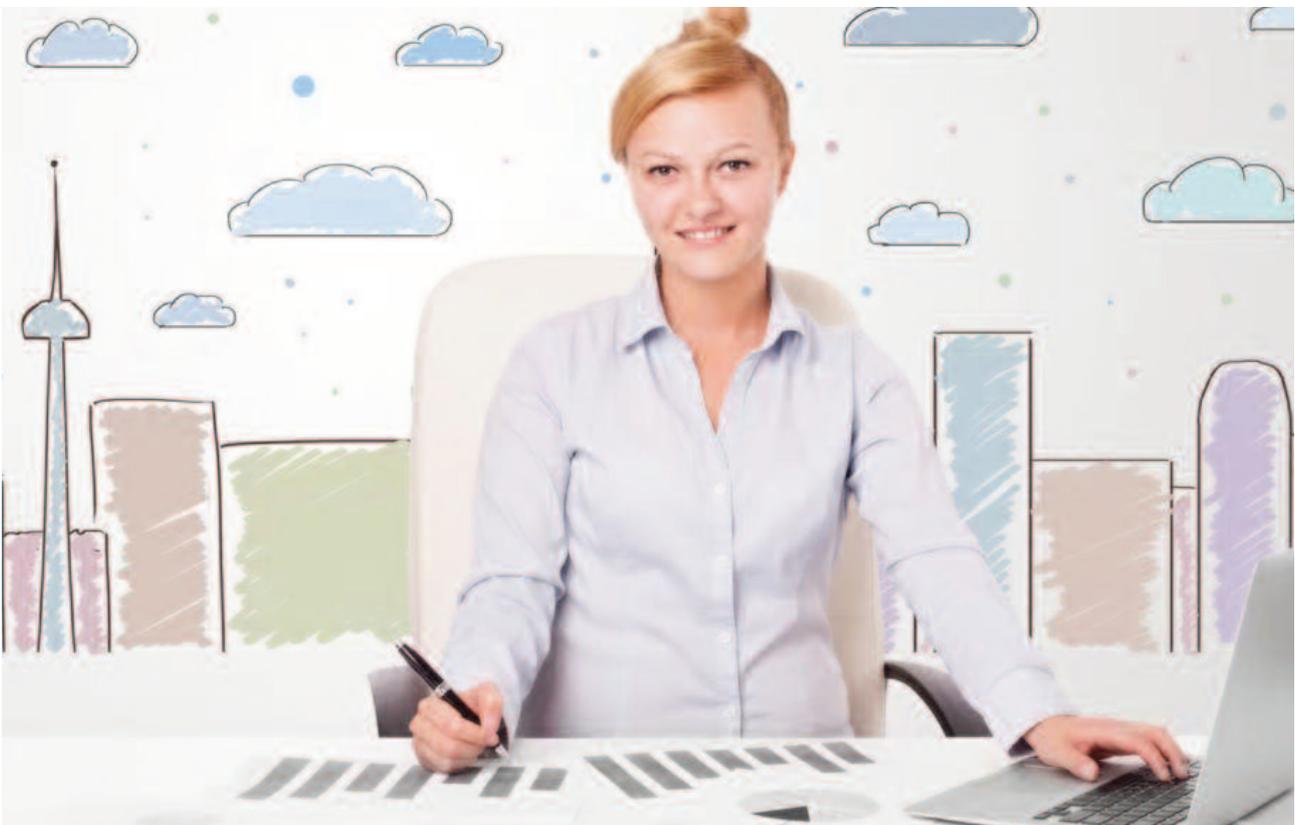
Hito 2018 Detección de al menos una oportunidad de futuro y estudio de la misma

Hito 2019 Detección de al menos una oportunidad de futuro y estudio de la misma

Hito 2020 Detección de al menos una oportunidad de futuro y estudio de la misma

Meta

Convertirnos en el socio de referencia y principal impulsor de proyectos de futuro en nuestros ámbitos de actividad



Analizando los planes de acción anteriormente descritos, encontramos la horizontalidad en estos cuatro bloques que creemos condensan la esencia de NASERTIC para los próximos 3 años (2017-2020)



De lo general a lo concreto, enumeramos ahora los diferentes escenarios que se plantean en las diversas áreas de actividad de NASERTIC.

Los próximos 3 años tenemos retos importantes que alcanzar, no exentos de dificultades. Como hemos visto, generaremos nuevos servicios y proyectos, trabajaremos de forma diferente internamente, nos organizaremos más pensando en sumar y en multiplicar para el cliente y miraremos siempre hacia el exterior para ver cómo podemos implantar o desarrollar nuevos productos o servicios. NASERTIC será su propio Laboratorio de ideas.

En lo concreto, y con esta filosofía de fondo, materializaremos todas las oportunidades de negocio siguiendo esta misma estructura.





PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito INF, SW & HW. IaaS - PaaS - SaaS

Descripción del objetivo Implantación de un sistema de calidad del Software Distribuido

Líneas de acción

- 1 Definición de objetivos y estrategias
- 2 Selección del equipo de calidad del software
- 3 Aplicar el conocimiento en beneficio de los desarrolladores /clientes
- 4 Acciones de impulso de este nuevo servicio de valor añadido

Indicadores Nº servicios personalizados

Punto de partida Este servicio no se realiza actualmente

Hito 2017 Concretar y definir el servicio a ofrecer en todos los entornos

Hito 2018 Nuevo equipo realiza el Estudio de viabilidad

Hito 2019 Formación y puesta en marcha del servicio

Hito 2020 Seguimiento y mejoras en el servicio

Meta Conseguir consolidar el servicio de calidad del software

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito INF, SW & HW. IaaS - PaaS - SaaS

Descripción del objetivo Implantación de un sistema de calidad del Software Mainframe

Líneas de acción

- 1 Revisión objetivos y estrategias
- 2 Selección del equipo de calidad del software
- 3 Aplicar el conocimiento en beneficio de los desarrolladores/clientes
- 4 Acciones de impulso de este nuevo servicio de valor añadido

Indicadores Nº servicios personalizados

Punto de partida Este servicio se realiza de manera limitada

Hito 2017 Concretar y definir el servicio a ofrecer en todos los entornos

Hito 2018 Nuevo equipo realiza el Estudio de viabilidad

Hito 2019 Formación y puesta en marcha del servicio

Hito 2020 Seguimiento y mejoras en el servicio

Meta Conseguir consolidar el servicio de calidad del software

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito INF, SW & HW. IaaS - PaaS - SaaS

Descripción del objetivo Potenciar y consolidar el uso de Mainframe

Líneas de acción

- 1 Análisis de soluciones susceptibles de ser implementadas en Mainframe
- 2 Estudios de viabilidad y análisis de migraciones futuras
- 3 Análisis de costes
- 4 Definición de las soluciones
- 5 Implementar la solución
- 6 Introducirlo en el catálogo de servicios del Gobierno

Indicadores Nº de proyectos implantados

Punto de partida Se realizan reuniones no formalizadas con la DGITIP

- Hito 2017 Creación de un grupo de consultoría especialista en integración de soluciones Mainframe y Distribuido
- Hito 2018 Prospección de necesidad de negocio
- Hito 2019 Implementar las soluciones susceptibles de ser implementadas en Mainframe
- Hito 2020 Implementar las soluciones susceptibles de ser implementadas en Mainframe

Meta Aumentar las soluciones implementadas en Mainframe

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito INF, SW & HW. IaaS - PaaS - SaaS

Descripción del objetivo Potenciar los servicios y herramientas de Sistemas Distribuidos

Líneas de acción

- 1 Idear nuevos servicios de gestión de aplicaciones
- 2 Soluciones de gestión de movilidad (HW – Seguridad)
- 3 Extender el análisis de datos al entorno Distribuido
- 4 Potenciar el uso de servidores de NASERTIC (escritorio virtual)
- 5 Herramientas ya en explotación a otras SSPP
- 6 Homogeneización de herramientas de uso interno

Indicadores Nº de proyectos implantados

Punto de partida Sin oferta integrada para Gobierno y SSPP

- Hito 2017 Prospección de necesidades en las diferentes SSPP y Departamentos y posibles soluciones
- Hito 2018 Estudio de las soluciones técnicas y diseño de la arquitectura de la oferta
- Hito 2019 Ejecución de las soluciones y mejora continua
- Hito 2020 Ejecución de las soluciones y mejora continua

Meta Posicionar al área de Sistemas Distribuidos como el socio tecnológico de las SSPP, Centros Tecnológicos y Gobierno en este área

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito INF, SW & HW. IaaS - PaaS - SaaS

Descripción del objetivo Creación de servicios HPC (supercomputación)

Líneas de acción

- 1 Análisis de necesidades de agentes autónomos
- 2 Definición de solución técnica
- 3 Ejecución de solución técnica
- 4 Modelo de negocio y despliegue

Indicadores Nº de proyectos implantados

Punto de partida Planificado un proyecto para primer cliente

Hito 2017 Concretar y definir los posibles servicios que se pueden ofertar

Hito 2018 Lanzamiento del servicio y búsqueda de clientes

Hito 2019 Consolidación y evolución del servicio

Hito 2020 Ejecución de soluciones y mejora continua

Meta Disponer de un centro HPC eficiente y sostenible



PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito CPD y seguridad. Hosting

Descripción del objetivo Hosting: proveer servicios de almacenamiento de información y/o infraestructuras

Líneas de acción

- 1 Definición del servicio: Tecnologías, costes y precios
- 2 Cobertura de deficiencias encontradas
- 3 Análisis del mercado potencial
- 4 Visitas a clientes potenciales
- 5 Retroalimentación y mejora

Indicadores Nº de clientes captados

Punto de partida No definido modelo con DGITIP y algunas SSPP instaladas

Hito 2017 Definir el servicio de hosting que se va a ofrecer

Hito 2018 Búsqueda de deficiencias y solución de las mismas. Durante el segundo semestre, análisis del mercado

Hito 2019 Realizar visita a clientes potenciales. Control del comportamiento y mejora continua

Hito 2020 Mejora continua

Meta Modelo definido y consolidado

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito CPD y seguridad. Seguridad

Descripción del objetivo Seguridad física y lógica

Líneas de acción

- 1 Análisis de carencias a Nivel de seguridad física
- 2 Análisis de carencias a Nivel de seguridad lógica
- 3 Determinación de costes y priorización de tareas a realizar
- 4 Auditorías: Feedback externo e interno
- 5 Mantenimiento/Ampliación Certificaciones: TIER, ISO, etc.

Indicadores

Punto de partida Nº incidentes anuales

Hito 2017 Análisis de carencias tanto a nivel de seguridad física como lógica. Certificaciones y auditorías internas/externas

Hito 2018 Continuación durante el primer semestre del análisis de seguridad lógica. Priorización de tareas y determinación de costes. Certificaciones y auditorías internas/externas

Hito 2019 Durante el primer semestre, continuación de priorización de tareas. Certificaciones y auditorías internas/externas

Hito 2020 Certificaciones diferentes y auditorías internas y externas.

Meta Reducción al 50% de los incidentes anuales

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito CPD y seguridad

Descripción del objetivo Rentabilizar nuevos servicios del CPD

Líneas de acción

- 1 Estabilización interna del DCIM
- 2 Definición catálogo de servicios SMI (Servicios Monitorización Infraestructuras) (DCIM, TIC)
- 3 Análisis de posible mercado SMI (GdN, SSPP, Ayuntamientos, Parlamento, etc.)
- 4 Creación de una red de contactos de CPD/SMI
- 5 Captación de clientes

Indicadores N° de clientes CPD/SMI - N° de nuevos servicios desarrollados

Punto de partida 1 - 0

Hito 2017 Estabilización del actual DCIM

Hito 2018 Finalización de configuración DCIM. Definición SMI. Durante el segundo semestre, análisis de mercado

Hito 2019 Crear una red de contactos de CPD/SMI

Hito 2020 Captación de posibles clientes

Meta 2 - 4





PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito Laboratorio. Biología molecular

Descripción del objetivo	Afanzar y diversificar los servicios en genética.
Líneas de acción	Biología Molecular
1	Realizar un estudio de mercado de posibilidades tanto en Genética humana, vegetal y animal complementarias a la identificación y filiación
2	Puesta a punto y validación de ensayos
3	Procedimentar la vigilancia tecnológica para detectar nuevas oportunidades
4	Reforzar nuestro posicionamiento científico tecnológico a nivel nacional e internacional
5	Analizar los nichos de negocio en genética vegetal y microbiológica
Indicadores	Identificación y filiación afanzada
Punto de partida	Identificación y filiación afanzada
Hito 2017	Hacer el estudio y la valoración (rentabilidad económica, técnica e intangible)
Hito 2018	Participación en un proyecto de I+D Hacer el estudio y la valoración (rentabilidad económica, técnica e intangible). Dos nuevas determinaciones suministradas. Presencia en una nueva red
Hito 2019	Valoración de genética vegetal y microbiológica. Presencia en dos nuevas redes
Hito 2020	Consolidación de líneas abiertas
Meta	Posicionar el laboratorio de Nasertic como un referente a nivel nacional

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito Laboratorio. Medio ambiente

Descripción del objetivo	Desarrollar el ámbito medio ambiental del laboratorio
Líneas de acción	
1	Trasladar técnicamente la actividad de cromatografía a sustancias emergentes en aguas
2	Analizar las posibilidades de ampliar la actividad de fisico química a muestras ambientales
3	Buscar sinergias con clientes actuales y potenciales
Indicadores	
Punto de partida	
Hito 2017	Buscar clientes para las analíticas de sustancias emergentes en aguas y lodos
Hito 2018	Buscar clientes para las analíticas de sustancias emergentes en aguas y lodos. Elaborar plan de marketing para el lanzamiento de esta línea
Hito 2019	Dos nuevos servicios en el ámbito medioambiental
Hito 2020	Cuatro nuevos clientes en el ámbito ambiental
Meta	Abrir mercado en esta nueva línea

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito Laboratorio. AnalÍTICas

Descripción del objetivo Unir información y tecnología para generar valor

Líneas de acción

- 1 Mejorar la sistemática de gestión para agilizar la comunicación con cliente
- 2 Gestión de datos/hosting
- 3 Valorización de resultados (consulta de datos), resultados personalizados

Indicadores

Punto de partida Laboratorio 1.0

Hito 2017 Perfilan-ADN-K 60%

Hito 2018 Perfilan-ADN-K 100% Resultados on line y en tiempo real Genética

Hito 2019 Resultados on line y en tiempo real. Resto. Gestión integral. Automatización límites legislados

Hito 2020 Integrar datos y analíticas para valorizar resultados (2 informes)

Meta Convertirnos en laboratorio 4.0

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito Laboratorio. Promotores analíticos

Descripción del objetivo Ser proactivos en detección e implementación de nuevas acciones que reviertan también en la sociedad

Líneas de acción

- 1 Apertura del Laboratorio a Centros Educativos, FP y Universidades
- 2 Análisis de la línea deporte y salud para detección nuevas oportunidades
- 3 Estudiar la viabilidad de organizar ejercicios de intercomparación
- 4 NASERTIC como expertos técnicos y auditores

Indicadores

Punto de partida

Hito 2017 Participación y colaboración con Universidades y Máster

Hito 2018 Acuerdo Entidad de Acreditación

Hito 2019 2 servicios como expertos técnicos y auditores

Hito 2020 Prueba piloto ejercicio de intercomparación

Meta Consolidar el compromiso del laboratorio con la sociedad y diversificar actividad





* La realización de este Plan de Acción se supedita al nuevo modelo de Atención Ciudadana del Gobierno de Navarra.

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito OAC. Apertura a la ciudadanía

Descripción del objetivo	Apertura a la ciudadanía (Atracción)
Líneas de acción	
1	Identificar los posibles clientes (empresas, centros educativos, ayuntamientos...)
2	Segmentar los servicios/atenciones por clientes
3	Diseñar nuevos servicios para clientes potenciales (Clave, jóvenes...)
4	Divulgar y sensibilizar sobre actividad OAC (jornadas informativas, charlas en centros, jornada puertas abiertas...)
5	Encuesta y nuevas formas de escucha activa (sugerencias)
Indicadores	
Punto de partida	Modelo de atención implantado desde 2010
Hito 2017	Plan de apertura y encuesta de satisfacción (Identificar clientes y segmentarlos por servicios/atenciones)
Hito 2018	2 acciones
Hito 2019	3 acciones
Hito 2020	4 acciones
Meta	Ampliar el perfil sociográfico respondiendo al cambio tipo de atenciones

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito OAC. Diversificación de la atención ciudadana

Descripción del objetivo	Diversificación de la atención ciudadana (Fidelización)
Líneas de acción	
1	Diseñar y describir nuevos tipos de atenciones en base a segmentación clientes existentes
2	Analizar por atenciones o clientes posibilidades tecnológicas y herramientas (sms, correo...)
3	Proyectarnos como sede de proyectos piloto relacionados con participación y atención ciudadana
Indicadores	
Punto de partida	Necesidad de diversificar y fidelizar
Hito 2017	Diseño, descripción y análisis de posibilidades
Hito 2018	Implantación de un nuevo servicio (Ley de Admon Electrónica)
Hito 2019	Implantación de dos nuevos servicios
Hito 2020	Implantación de dos nuevos servicios
Meta	Diferentes atenciones para diferentes ciudadanos

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ambito OAC. Tejer redes externas

Descripción del objetivo Apertura a los agentes de la Ribera

Líneas de acción

- 1 Análisis de las entidades potencialmente socias
- 2 Procedimentar la transición de prestadores de servicios a socios de servicios
- 3 Búsqueda de servicios susceptibles de ser compartidos
- 4 Estudio de las posibilidades de participación en proyectos nacionales y europeos relacionados con la Atención Ciudadana

Indicadores

Punto de partida Relaciones externas no sistematizadas

Hito 2017 Identificación de entidades con las que poder asociarnos, así como los servicios a compartir

Hito 2018 Procedimiento y un acuerdo de colaboración (Mesa de Atención Ciudadana)

Hito 2019 Socios de un proyecto nacional o europeo

Hito 2020 Tres socios/colaboradores OAC

Meta Consolidar actividad e imagen ante la sociedad de la Ribera navarra





PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito TELCO. SERVICIOS TELCO

Descripción del objetivo Extender los servicios Telco a otras entidades públicas u otro tipo de clientes

Líneas de acción

- 1 Identificar clientes potenciales interesados en los servicios telco operados por Nasertic
- 2 Estudio de los aspectos legales que permitan a NASERTIC poder ofrecer servicios a Ayuntamientos, Empresas Públicas, Mancomunidades y Centros tecnológicos, etc.
- 3 Establecer convenios entre Gobierno de Navarra y las entidades interesadas
- 4 Definir los servicios de conectividad que se puedan prestar de forma inmediata: Red Xara, Tramitación electrónica, acceso a Animsa...

Indicadores

Punto de partida No se prestan servicios fuera de las SSPP del grupo CPEN y de Gobierno

Hito 2018 Determinar el marco legal que nos permitiría la prestación de servicios. Establecer el catálogo de servicios de prestación inmediata

Hito 2019 Convenios con 3 entidades, si el marco legal lo permite

Hito 2020 Intensificar campaña hasta conseguir 10 entidades, si el marco legal lo permite

Meta Capilarizar los servicios Telco por toda Navarra

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito TELCO. SERVICIOS TELCO

Descripción del objetivo Rentabilizar las infraestructuras existentes

Líneas de acción

- 1 Revisión y publicación del catálogo de servicios mayoristas
- 2 Prospección de nuevos servicios en base a reuniones con clientes

Indicadores

Punto de partida Coubicaciones en CTs y plan de negocio para el excedente de fibra aprobado por CNMC

Hito 2018 Tener cerrado el catálogo de servicios mayoristas de fibra y radio

Hito 2019 Tener firmados al menos 5 contratos de servicio

Hito 2020 Tener firmados al menos 15 contratos de servicio y haber incorporado al menos 1 servicio nuevo al catálogo

Meta Rentabilizar el excedente de Red

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito TELCO. Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS)

Descripción del objetivo Servicios avanzados de gestión de sistemas inteligentes de transporte

Líneas de acción

- 1 Revisión estado del arte situación actual
- 2 Identificar posibles ámbitos de participación/colaboración en ITS
- 3 Participación en foros locales relacionados con ITS (NAVEAC, NAZOTE...)

Indicadores

Punto de partida Experiencia adquirida en la asistencia técnica al C4

Hito 2018 Participación en...

Hito 2019 Participación en...

Hito 2020 Participación en...

Meta Posicionar a NASERTIC como referente en ITS

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito TELCO. Operador neutro público

Descripción del objetivo Prestación de servicios de operador neutro en redes de acceso

Líneas de acción

- 1 Estudio de los aspectos legales que permitan a NASERTIC poder ofrecerse a actuar como operador neutro de acceso en localidades de Navarra
- 2 Prospección de localidades a las que no van a llegar los operadores privados con redes de acceso
- 3 Establecer agrupaciones de localidades susceptibles de compartir una red de acceso
- 4 Prospección de operadores interesados en prestar servicios a través de la infraestructura neutra
- 5 Establecer el modelo de negocio/colaboración más adecuado con los operadores privados

Indicadores

Punto de partida NASERTIC no es operador neutro de infraestructuras de acceso

Hito 2017 Determinar el marco legal y el modelo de colaboración público-privada que nos permitiría la prestación de servicios.

Hito 2018 Lanzamiento del primer proyecto

Meta Extender la cobertura de banda ancha a todo el territorio de Navarra

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito TELCO. Aprovechamiento de infraestructura TELCO propia

Descripción del objetivo Aprovechar la infraestructura telco de Nasertic para posicionar la empresa en nuevos ámbitos (IoT,...)

Líneas de acción

- 1 Prospección de posibles ámbitos de actuación
- 2 Participar en foros relacionados con los ámbitos de interés
- 3 Identificar socios potenciales en los ámbitos seleccionados

Indicadores

Punto de partida No se prestan servicios fuera de la actividad de Coubicación a operadores Telco o autoprestación GN

Hito 2018 Participación en...

Hito 2019 Participación en...

Hito 2020 Participación en...

Meta Rentabilizar las infraestructuras existentes

**COMUNICACIÓN
Y MARKETING**

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

HIBRIDAR LO ANALÓGICO Y LO DIGITAL

COMUNICACIÓN SOCIAL

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito Comunicación y Marketing. Diseño de estrategias de Comunicación y Marketing

Descripción del objetivo Como activos estratégicos de una empresa, la Comunicación y el Marketing necesitan de una planificación previa, durante y después

Líneas de acción Diseño de estrategias de Comunicación y Marketing

- 1 Estrategia de interacción con el cliente
- 2 Canales de comunicación internos entre departamentos y en la empresa
- 3 Contenidos: estrategias de Comunicación, construcción y diseño visual
- 4 Comunicación de crisis

Indicadores

Punto de partida Consultoría básica

Hito 2017 Mapeo de nuestro conocimiento y búsqueda de clientes

Hito 2018 Un proyecto nuevo

Hito 2019 Dos proyectos nuevos

Hito 2020 Dos proyectos nuevos

Meta Convertirnos en los "socios" de Comunicación y Marketing de nuestros clientes

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito Comunicación y Marketing. Hibridar lo analógico y lo digital

Descripción del objetivo Generar valor con la fusión de lo analógico y digital

Líneas de acción Hibridar lo analógico y lo digital

- 1 Estar al día de las tendencias y de las posibilidades reales
- 2 Testaje de nuevas herramientas para trasladarlas a cliente
- 3 Explorar la potencialidad de la información en movimiento
- 4 Optimización de webs. SEO, SEM, analytics, herramientas Google, etc.
- 5 Diseñar planes de acción (off y on line) para consecución de objetivos

Indicadores

Punto de partida Mundo analógico

Hito 2017 Estudio y análisis de digitalización en diferentes clientes

Hito 2018 Una herramienta testada y proyecto nuevo

Hito 2019 Dos herramientas testadas y proyecto nuevo

Hito 2020 Dos herramientas testadas y proyecto nuevo

Meta NASERTIC referente de lo digital en comunicación y marketing

PLAN ESTRATEGICO NASERTIC 2017-2020. PLANES DE ACCIÓN

Ámbito Comunicación y Marketing. Data marketing

Descripción del objetivo Aplicar nuestro conocimiento en lo analógico y digital para rentabilizar los datos de los clientes y que puedan tomar decisiones o diseñar estrategias

Líneas de acción Comunicación social

- 1 Análisis de la proyección y reputación off y on line
- 2 Segmentación y personalización del contenido
- 3 Construcción del relato en el contexto de la acción
- 4 Asesoramiento en procesos participativos y comunicación social

Indicadores

Punto de partida Conocimiento previo

Hito 2017 Formación y testaje interno de nuestra reputacion on-line

Hito 2018 Un proyecto nuevo

Hito 2019 Dos proyectos nuevos

Hito 2020 Dos proyectos nuevos

Meta Rentabilizar el valor de la comunicación y el marketing para incremento actividad y transparencia

En este entorno tan cambiante, 3 años son muchos años... Por lo tanto, la Dirección y el equipo PEN no han finalizado su tarea aquí sino que continuarán revisando periódicamente la evolución de este Plan, sus líneas, sus acciones, sus indicadores de forma que podamos corregir sobre la marcha, cambiar si es necesario, variar el rumbo en algún caso concreto o reforzar acciones que multipliquen su alcance. Nuestra estrategia es poder reformular la estrategia y tener la agilidad y flexibilidad como organización para hacerlo.

9. ¿Cómo lo hemos hecho?

La **transparencia, la participación y la colaboración** han sido los principios de este Plan Estratégico. Como punto de partida, constituimos un equipo permanente (equipo PEN), integrado por personas de todas las Direcciones de Nasertic, cuya tarea ha consistido en coordinar y dar continuidad a las diferentes iniciativas que se han ido produciendo en la elaboración de este plan estratégico, iniciado en febrero del 2017.

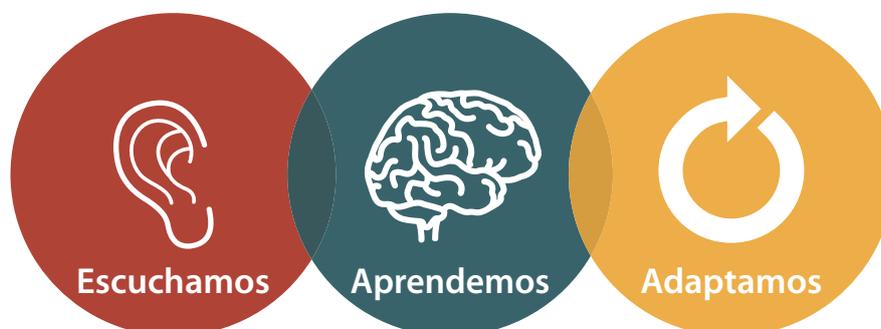


PLAN ESTRATÉGICO NASERTIC 2017 - 2020



La metodología se ha basado en “aprender haciendo” (learning by doing), un método de formación, replicado del ámbito pedagógico al empresarial. La metodología es original de la Team Academy, escuela de emprendimiento finlandesa y posteriormente adoptada en España por algunas organizaciones y en el ámbito del emprendimiento fundamentalmente.

El método implica cometer errores y buscar fórmulas creativas para sacar adelante proyectos, reales o experimentales, en equipo. En el caso de NASERTIC, más que un método lo que pretendemos es desarrollar **una actitud y habilidades** que nos hagan avanzar para el diseño del PEN a base de **errores/aciertos** y para la ejecución del mismo a lo largo de los tres próximos años.





La primera de las acciones fue lógicamente **la escucha activa**. Recabamos la opinión de los que consideramos y somos actores principales de la actividad de NASERTIC: nosotr@s mism@s. Sumamos en esta primera fase a nuestros clientes y también a los componentes del Consejo de Administración de la empresa... tod@s integramos el ecosistema NASERTIC, aportando puntos de vista muy diferentes y muy interesantes por el contraste.

El resultado de estas encuestas nos ha dado visibilidad sobre cómo nos sentimos en la empresa, cuáles consideramos que son los valores que nos hacen movernos, qué no se está haciendo bien y qué se puede mejorar, qué expectativas tenemos de cara a futuro, cómo vemos el conjunto de la empresa dentro de unos años, qué obstáculos podemos encontrar y cómo superarlos, etc.

Tras el análisis de toda la información, el equipo PEN procedió a esbozar el **DAFO** de NASERTIC y consensuamos lo que son los **principios estratégicos**, el ADN de la empresa. La **misión** y **visión** surgió de varias reuniones del comité de Dirección integrado por Directores y jefes de área, un total de 12 profesionales que se dividieron en dos grupos para enriquecer más el diálogo y obtener más puntos de vista divergentes.

La suma de conocimientos también se aplicó para detectar las **oportunidades de negocio** de cada área de actividad con integrantes en todos los casos de profesionales de otras áreas... en la "mezcla" es donde NASERTIC multiplica. Se utilizó en todos los casos la herramienta 6-3-5 (6 personas, 3 ideas, 5 minutos) en la que se generan más de 100 ideas en apenas media hora y se produce un interesante despliegue mental a través de la creatividad inducida.



Una vez consensuadas las oportunidades, **la diversidad cognitiva** se activó con las personas voluntarias que asistieron el pasado 8 de mayo de 2017 a una intensa **sesión de trabajo** que organizamos en Baluarte. 35 profesionales de NASERTIC estuvieron trabajando por equipos los planes de acción preliminares. Por un lado, se trabajaron – mezclando totalmente diferentes perfiles de NASERTIC- los principios estratégicos y tras el descanso, cada cual ya con su área realizó el ejercicio mental de trasladarse a 2020, poniendo líneas de acción e indicadores en cada ámbito de actividad de la empresa.



Posteriormente, el equipo coordinador del PEN analizó todo el trabajo surgido de esa jornada, desterrando solapamientos, encontrando transversalidades etc., y vislumbró igualmente el cuadro de mando. En paralelo se iba redactando este documento para obtener un primer borrador con el fin de ir revisando y cerrando capítulos.



En total han sido unos 5 meses de **trabajo interno**, un ejercicio muy interesante que nos ha obligado a detenernos, a mirar con perspectiva, nos ha activado mentalmente aún más si cabe, nos ha cohesionado como empresa, ha supuesto un esfuerzo de tiempo y de recursos que hemos considerado una inversión... Y así avanza de nuevo NASERTIC, **con rumbo y en constante movimiento...**

Una empresa que piensa, siente y avanza con una cabeza bien estructurada, unos brazos y piernas que van a poner en acción las oportunidades y con los pies firmes en unos principios que nos harán movernos.

10. El PEN de un vistazo

La infografía de la siguiente página muestra un resumen de nuestro Plan Estratégico.



Piensa



Siente



Avanza



11. Anexos



Encuesta Plan Estratégico 2017 - 2020



ENCUESTA PLANTILLA

BLOQUE TEMÁTICO: EL HOY...

1.- Destaca 3 cosas/valores positivos de NASERTIC

A nivel empresa:

En tu ámbito de actividad:

2.- Puede que haya también cosas menos positivas. Indícanos también lo negativo por favor

A nivel empresa:

En tu ámbito de actividad

3.- ¿Recomendarías actualmente a alguien trabajar en NASERTIC?

Escala 1 a 10

4.- ¿Por qué?

5.- ¿Cómo te sientes actualmente en NASERTIC?

A nivel técnico

A nivel personal



BLOQUE TEMÁTICO: HASTA DÓNDE

6.- ¿Cómo ves NASERTIC en 3 años? ¿Hasta dónde podemos llegar?

--

7.- ¿Y cómo te ves tú dentro de 3 años en NASERTIC?

--

8.- Si tuvieras que hacer esta encuesta dentro de tres años ¿Qué te gustaría responder a la primera pregunta? (Destaca 3 cosas/valores positivos de NASERTIC)

--



BLOQUE TEMÁTICO: VAMOS...

9.- ¿Qué acciones habría que acometer para llegar a tu visión?

A nivel empresa:

A nivel particular de tu ámbito de actividad:

--	--

10.- ¿Qué obstáculos crees que podríamos encontrar en este camino?

--

ENCUESTA CLIENTES Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO: EL HOY...

¿Qué destacarías en positivo del NASERTIC de hoy?

--

¿Qué destacarías en negativo del NASERTIC de hoy?

--

BLOQUE TEMÁTICO: VAMOS...

¿Qué te gustaría que fuese NASERTIC en 3 años?

--

CUESTIONARIO DIRECTORES Y JEFES DE ÁREA NASERTIC

1.- ¿Qué Debilidades tiene NASERTIC? *Enumera

--

2.- ¿A qué Amenazas tiene que hacer frente o podría hacer frente NASERTIC?
*Enumera

--

3.- ¿Con qué Fortalezas cuenta NASERTIC a día de hoy y en el corto plazo? *Enumera

--

4.- ¿Qué Oportunidades nos esperan? *Enumera

--

5.- ¿Qué estrategia corporativa debería aplicar/implantar la empresa en los próximos 3 años? Esos principios estratégicos deberían responder a las necesidades de nuestro mercado (interno y externo), con sus correspondientes planes de acción en los tiempos y condiciones correctas.

--



Junio 2018



PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020