



Piensa



Siente



Avanza

¿Qué hemos hecho en 2018?



Índice

	Indicadores de gestión 2018	03
	Principios estratégicos	03
	Hitos 2018 principios estratégicos	04
	Oportunidades de negocio	11
	Hitos 2018 oportunidades	12
	Infografía 2018	23

Indicadores de gestión 2018



	PREVISTO 2018	REALIZADO 2018
Resultado ejercicio	587.194	188.314
EBITDA	4.001.739	1.988.515
Satisfacción de cliente	8,2	8,6
Cumplimiento de SLAs/OLAs	97,00%	93,33%
Polivalencia personal	1,4	1,5
Eficacia acciones formativas	8,2	8,4
Nº de proyectos interáreas	1	3
Nº nuevos servicios activos	3	7
Incorporación de nuevas tecnologías y/o infraestructuras	1	2
Acciones de fomento de la I+D+i	2	5
Acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	2	3

Principios estratégicos



Hitos 2018 principios estratégicos



HACIA LA INTEGRACIÓN

HITO/FECHA	PRINCIPIO ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN
Equipo herramientas internas NASERTIC /2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad	Fomentar trabajos transversales/nuevos proyectos = Realización de un proyecto inter áreas
Equipo SSDD Laboratorio /2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad	Fomentar trabajos transversales/nuevos proyectos = Realización de un proyecto inter áreas
Proyecto NAGEN /2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad	Fomentar trabajos transversales/nuevos proyectos = Realización de un proyecto inter áreas
Identificación personas gestoras de proyectos /1º semestre 2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad	Identificar personas gestores de proyectos y formarlas
11 personas formadas en gestión de proyectos / 2º semestre 2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad	Identificar personas gestores de proyectos y formarlas
Plan de Polivalencia del Laboratorio /2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad	Aumentar la polivalencia de tareas
Matriz de Capacitaciones /2º semestre 2018	Hacia la integración /multidisciplinariedad/integración por formación interna/impulsar la motivación y participación	Aumentar la polivalencia de tareas Analizar la concentración de conocimiento por áreas y personas Elaborar perfiles por competencias
2 NASERTIC Summit /junio y diciembre 2018	Hacia la integración /Conocimiento interno transversal	Promover jornadas divulgativas sobre aspectos generales empresa
Reuniones internas sistematizadas y convocadas por demandas técnicas /2018	Hacia la integración /Conocimiento interno transversal	Sistematizar reuniones internas por áreas
Implantación comunicación@nasertic.es para cuestiones generales /2018	Hacia la integración /Conocimiento interno transversal	Mejora de los flujos de comunicación interna

Implantar procedimiento de provisión de puntos de acceso wifi en centros escolares /2018	Hacia la integración/Fomento polivalencia e integración	Proyectos conjuntos Fomento del conocimiento interno Integración mediante formación interna
Implantar procedimiento de interconexión de sedes en localidades a las que llega la fibra óptica /2018	Hacia la integración/Fomento polivalencia e integración	Proyectos conjuntos Fomento del conocimiento interno Integración mediante formación interna
Contratos de alquiler de fibra oscura con varios operadores /2018	Hacia la integración/Fomento polivalencia e integración	Puesta en mercado del excedente de fibra
12 personas formadas en habilidades equipo y directivas /nov 2018	Hacia la integración/Fomento polivalencia e integración	Formación en habilidades de trabajo en equipo
Actualización 69 trámites OAC /1º semestre 2018	Hacia la integración/Fomento polivalencia e integración	Documentar de forma clara, Formación inter áreas
Equipos PEN, Calidad, Prevención, Igualdad en marcha /2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
NASERTIC con la campaña de prevención del ictus /abril 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
NASERTIC se suma al Día de las Mujeres e Igualdad / marzo 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
NASERTIC se suma al Día Internacional contra la violencia de las mujeres / noviembre 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
NASERTIC en el patronato ADITECH /junio 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
La UPNA y NASERTIC ganan con Ados Milk el Accésit de Cadena Alimentaria en la I Gala Científica de Navarra / junio 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
NASERTIC de nuevo en la junta directiva de AUTELSI/ junio 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
Premio internacional para NAGEN /noviembre 2018	Hacia la integración/impulsar la motivación y la participación	Impulsar la motivación y participación
Con TRACASA para proyectos	Hacia la integración/colaborar con	Conocer en profundidad las

supercomputación e informáticos /2018	otras SSPP para conocimiento	SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Con TRACASA para proyectos Smart y Fiware /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Con INTIA , proyecto implementación técnicas rápidas en forrajes /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Con NCDO , coche autónomo en Circuito Los Arcos /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Con NCDO , reconocimiento biométrico en Baluarte /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Procedimiento Compras con CPEN /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Código ético y conducta CPEN /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Plan de Comunicación CPEN /1º semestre 2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos
Proyecto ERP- CRM con servicios a 700 usuarios en 8 SSPP /2018	Hacia la integración/colaborar con otras SSPP para conocimiento Hacia la integración/Servicios personalizados	Conocer en profundidad las SSPP, servicios complementarios, proyectos conjuntos, escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio



A TRAVÉS DE SERVICIOS PERSONALIZADOS

HITO/FECHA	PRINCIPIO ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN
Convenio de colaboración ANIMSA NASERTIC /sept 2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
Renovación electrónica de red CHN /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
Hosting Parlamento de Navarra /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
Estandarización y electrónica de red Cámara Comptos /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
Proyecto 5G Vodafone (para Turismo, Interior – seguridad e incendios) /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
Renovación seguridad perimetral FW y electrónica de red Baluarte /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
BBDD personalizada para Memoria Histórica /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados, equipo desarrollo negocio
Encuesta CPEN /1º trimestre 2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados
Twitter especializado Navarra Agraria /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados
Inclusión de datos cualitativos en informes OIT Tudela /2018	Servicios personalizados/interlocución cliente	Escucha activa, planes personalizados



CON TECNOLOGÍAS AVANZADAS

HITO/FECHA	PRINCIPIO ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN
Participación activa en los grupos de trabajo de UNIRED /2018	Tecnologías avanzadas	Detectar (Visión abierta) Cultura de la prospectiva
Visitas y reuniones con fabricantes/proveedores de servicios /2018: <ul style="list-style-type: none"> • HPE-Aruba • Mitel • H3C • RAD • Nokia • CISGA • Diode-Skylane • Infoblox • Corning • BT • Vodafone • Orange • Euskaltel 	Tecnologías avanzadas	Detectar (visión abierta) Ampliar networking Cultura de la prospectiva Nuevas tendencias/Productos
Contratos de interconexión con Datacenter (INTERXION) y prospección de puntos neutros en internet (ESPANIX, DE-CIX) /2018	Tecnologías avanzadas	Detectar (visión abierta) Absorber y extender
Proyecto de renovación de la Red de Geodesia Activa	Tecnologías avanzadas	Absorber y extender
Participación online en varias sesiones de los foros tecnológicos de Satec/2018	Tecnologías avanzadas	Detectar (visión abierta) Cultura de la prospectiva Nuevas tendencias/Productos
Formación en tecnologías de reciente implantación en Nasertic: Irontec (ToIP), Mellanox (HPC), Juniper (BGP/MPLS/CE), Huawei (DWDM) /2018	Tecnologías avanzadas	Absorber y extender Transversalización Tecnologías avanzadas
Renovación de los equipos de acceso a internet de Gobierno de Navarra /2018	Tecnologías avanzadas	Absorber y extender
Participación en la renovación de la plataforma tecnológica del Servicio de Gestión de Emergencias del GN/2018	Tecnologías avanzadas	Absorber y extender Transversalización



PARA RENTABILIZAR NUESTRO VALOR

HITO/FECHA	PRINCIPIO ESTRATEGICO	PLAN DE ACCION
Participación en los grupos de trabajo de UNIRED , reformulados estratégicamente en 2018 : <ul style="list-style-type: none"> • Broadcast y multimedia • Sostenibilidad • Infraestructuras y coubicación • Internet de las cosas • Redes de comunicaciones críticas • Sistemas de información 	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
Proyecto Genoma 1000 Navarra- NAGEN /2017-2019	Rentabilizar nuestro valor	Integrar I+D+i Participación como socio en proyectos I+D+i
Proyecto PDR NIR con INTIA/ 2018-2019	Rentabilizar nuestro valor	Integrar I+D+i Participación como socio en proyectos I+D+i
Proyecto 5G con Vodafone(para Turismo, Interior – seguridad e incendios) / 2018	Rentabilizar nuestro valor	Integrar I+D+i Participación como socio en proyectos I+D+i
Proyecto Vehículo eléctrico con SODENA/ 2018	Rentabilizar nuestro valor	Integrar I+D+i Participación como socio en proyectos I+D+i
Proyecto Cartografía LIDAR con TRACASA/ 2018	Rentabilizar nuestro valor	Integrar I+D+i Participación como socio en proyectos I+D+i
Incorporación al patronato de ADitech /Junio 2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
Patrocinio del I Concurso-Gala Científica de Navarra (Science/Ekaitza)	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
Accésit de Cadena Alimentaria	Rentabilizar nuestro valor	Integrar I+D+i

en la I Gala Científica de Navarra (Science/Ekaitza) para la idea Ados Milk/junio 2018		Participación como socio en proyectos I+D+i
NASERTIC comparte infraestructura y equipamiento en la herramienta SIESS/marzo 2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Integrar I+D+i
NASERTIC en la junta directiva de la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI)/ junio 2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
NASERTIC en el Comité estratégico del grupo Beriain/2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
Convenio ANIMSA-NASERTIC/sept 2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
NASERTIC en el Comité de Coordinación de la S3, Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra /2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
Contacto con UE a través de Oficina de Gobierno de Navarra en Bruselas/ 2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos
Contacto con DG Connect y DG Competition (UE) para el Plan de Banda Ancha. Asistencia a Training Days y Workshops /2018	Rentabilizar nuestro valor	Proyección de Nasertic como una empresa dinámica Presencia en foros y órganos

Oportunidades de negocio



Hitos 2018 Oportunidades



HITO/FECHA	AMBITO VINCULADO	PLAN DE ACCION
Convenio de colaboración ANIMSA NASERTIC/sept 2018	TELCO/COM	Extender los servicios telco a otras entidades públicas u otro tipo de clientes
Proyecto de estandarización y renovación de la electrónica de red de la Cámara de Comptos/2018	TELCO/COM	Extender los servicios telco a otras entidades públicas u otro tipo de clientes
Oferta de servicios a Parlamento de Navarra/2018	TELCO/COM	Extender los servicios telco a otras entidades públicas u otro tipo de clientes
Contratos de servicios mayoristas firmados con operadores de ámbito nacional/2018	TELCO/COM	Rentabilizar las infraestructuras existentes
*VER "TECNOLOGÍAS AVANZADAS" PORQUE HAY ACCIONES QUE IMPACTAN TANTO EN PRINCIPIOS COMO EN OPORTUNIDADES	TELCO/COM	

ÁMBITO INF
SOFTWARE
Y HARDWARE

IaaS
PaaS
SaaS

CALIDAD DEL
SOFTWARE
(distribuido
& Mainframe)

SOLUCIONES
MAINFRAME
apertura

SISTEMAS DISTRIBUIDOS, APLICACIONES

- * Sistema de fichajes de GdN
- * Desarrollo web
- * Papyrus (Generador de documentos)
- * Virtualización de escritorios/servidores en plataformas más optimizadas (Mainframe/vmware/hiperv)
- * CMDB Y ServiceDesk a otras empresas
- * Homogeneización SIGRID-SERVICEDESK_HGT-DCIM

HITO/FECHA	ÁMBITO VINCULADO	PLAN DE ACCIÓN
Análisis de necesidades de agentes autonómicos, así como el análisis de servicios de supercomputación, big data, IA y BI. Definición de infraestructura / 2017	INF, SW & HW / Distribuido	Creación de servicios HPC (Supercomputación)
Solución HW definida / 1º trimestre 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Creación de servicios HPC (Supercomputación)
Consolidación infraestructura software para HPC basada en OpenHPC (slurm, beegfs) / Sept 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Creación de servicios HPC (Supercomputación)
Obtención de los primeros resultados computacionales para proyecto de CARTOGRAFÍA LiDAR de Tracasa / Oct 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Creación de servicios HPC (Supercomputación)
Análisis para establecer cauces de colaboración con el Centro Nacional de Genómica de China / Oct 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Creación de servicios HPC (Supercomputación)
Definición modelo de negocio servicio HPC/Nov 18	INF, SW & HW / Distribuido	Creación de servicios HPC (Supercomputación)
Definición conceptual de los diferentes planes de acción / 1º Semestre 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Implantación de un sistema de calidad del software
Desarrollo de una plataforma GIT para control de versiones, pensado en la eficiencia y la confiabilidad del mantenimiento de versiones de aplicaciones / Agosto 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Implantación de un sistema de calidad del software
Implantación metodológica de React como biblioteca Typescript de código abierto / Sept 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Implantación de un sistema de calidad del software
Sondeo para considerar que la gestión de aplicaciones puede venir desde la propia gestión de las licencias / 1º semestre 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Estandarización de SSPP: Nilsa y Cámara de Comptos. / Sept 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos

Renovación ELA VmWare extensible a SSPP, GdN, UPNA, MCP / Octubre 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Creación plataforma centralizada para la gestión de multifuncionales (contadores, consumibles, alarmas) / Octubre 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Creación portal SharePoint para Gestión de contenido y próximo Gestor Documental / Octubre 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Participación en el proyecto de mudanza y estandarización de CNAI a su nueva sede en Los Sauces / Nov 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Homogeneización de aplicaciones de uso interno con el resto de SSPP. Se implantan 12 módulos de Sigrid en 7 SSPP / Nov 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Actualización de toda la infraestructura servidora de Nasertic + SSPP estandarizada a W2012 y SQL 2012. / Dic 2018	INF, SW & HW / Distribuido	Potenciar los servicios y aplicaciones de Sistemas Distribuidos
Implantar herramienta EXPLAIN / Junio 2018	INF, SW & HW / Mainframe	Implantación de un sistema de calidad del SW Mainframe
Revisar, actualizar y generar documentación relativa a mainframe del PortalTIC de desarrollo / Sept 2018	INF, SW & HW / Mainframe	Implantación de un sistema de calidad del SW Mainframe
Migración del sistema operativo de Mainframe que aportan mejores rendimientos de consumo y acceso a nuevas funcionalidades / Sept 2018	INF, SW & HW / Mainframe	Potenciar y consolidar el uso de Mainframe
Mejora en desarrollos no optimizados y optimización en la gestión y administración del gestor de base de datos, dando como resultado una mejora en el rendimiento / Sept 2018	INF, SW & HW / Mainframe	Implantación de un sistema de calidad del SW Mainframe
Impartición de formación orientada a desarrolladores sobre mejores prácticas en el desarrollo de aplicaciones que acceden a db2 / Nov 2018	INF, SW & HW / Mainframe	Implantación de un sistema de calidad del SW Mainframe
Implementación de CDC para replicación de datos entre diferentes gestores de BBDD / Dic 2018	INF, SW & HW / Mainframe	Potenciar y consolidar el uso de Mainframe

HITO/FECHA	ÁMBITO VINCULADO	PLAN DE ACCIÓN
Migración a última versión DCIM y jornada de formación. Listado de posibles mejoras a realizar y continuidad a la revisión de puntos de mejora y resolución de incidencias / 1º Trimestre 2018	CPD & Seguridad	Rentabilizar nuevos servicios del CPD
Proyecto “ madurez DCIM ” en mejoras reconocidas: cálculo PUE, temperaturas, versión SNMP, depuración alarmas.... / Junio 2018	CPD & Seguridad	Rentabilizar nuevos servicios del CPD
Integración en DCIM para las empresas de mantenimiento eléctrico y clima / Julio 2018	CPD & Seguridad	Rentabilizar nuevos servicios del CPD
Elaboración matriz de coherencia de análisis y chequeos para evitar falsos positivos en infraestructuras de misión crítica en CPD / Sept 2018	CPP & Seguridad	Rentabilizar nuevos servicios del CPD
Ofrecer a nuestros clientes servicios de alojamiento de alta disponibilidad y un entorno de oferta competitiva / 2017	CPD & Seguridad	Hosting: proveer servicios de almacenamiento de información y/o infraestructuras
Definición escenario modelo de negocio / 1º Trimestre 2018	CPD & Seguridad	Hosting: proveer servicios de almacenamiento de información y/o infraestructuras
Definición modelo negocio Hosting con nuevos servicios añadidos / Julio 2018	CPD & Seguridad	Hosting: proveer servicios de almacenamiento de información y/o infraestructuras
Renovado contrato Hosting con SCPD2 y ampliación servicio hosting con SCPD3 / Sept 2018	CPD & Seguridad	Hosting: proveer servicios de almacenamiento de información y/o infraestructuras
Elaborando contrato hosting para Parlamento de Navarra comenzando en Enero 2019. Conversaciones hosting para MCP. / Nov 2018	CPD & Seguridad	Hosting: proveer servicios de almacenamiento de información y/o infraestructuras

Detección de carencias a nivel de seguridad física / 2017	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Detección de carencias a nivel de seguridad lógica / 1º Trimestre 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Adecuación a nueva normativa RIPCI / Agosto 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Renovación FW perimetrales y de seguridad en Nasertic y en Baluarte / Sept 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Estudio análisis funcional y operativo de las app. de control de accesos y custodia en Nasertic (CPD's) para implementar versión web totalmente nueva/ Sept 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Estudio y análisis para certificación de eficiencia energética Beloso/ Oct 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Propuesta para la elaboración de un estudio para el traslado del Data Center del Gobierno de Navarra en Beloso/ Oct 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Estudio y análisis para la certificación de eficiencia energética en Beloso / Oct 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica
Resolución del 90% de las acciones correctivas PRL en CPD's / Nov 2018	CPD & Seguridad	Seguridad física y lógica



HITO/FECHA	ÁMBITO VINCULADO	PLAN DE ACCIÓN
Proyecto A2Milk. Premio Science Ekaitza/ Junio 2018	Afianzar y diversificar los servicios en genética	Reforzar nuestro posicionamiento científico tecnológico a nivel nacional e internacional
Presentación de propuesta para el concurso de ADN Canino-Andorra/ Nov 2018	Afianzar y diversificar los servicios en genética	Reforzar nuestro posicionamiento científico tecnológico a nivel nacional e internacional
Reuniones de proposición de proyecto Life con NILSA e Ikanbiotech para sustancias emergentes en agua/ Mayo 2018	Desarrollar el ámbito medio ambiental del laboratorio	Buscar sinergias con clientes actuales y potenciales
Inclusión de proyecto de cliente y presupuesto en módulos de gestión de ensayos / Dic 2018	Unir información y tecnología para generar valor	Mejorar la sistemática de gestión para agilizar la comunicación con cliente
Implantación de Firma con Certificado Digital en Informes y otros documentos/ Diciembre 2018	Unir información y tecnología para generar valor	Mejorar la sistemática de gestión para agilizar la comunicación con cliente
Mejora del procedimiento de germinación que ahorra costes y tiempo de respuesta a cliente/ Enero 2018	Unir información y tecnología para generar valor	Mejorar la sistemática de gestión para agilizar la comunicación con cliente
Auditoría como experto técnico en Genética/ Nov 2018	Ser proactivos en detección e implementación de nuevas actividades que reviertan también en la sociedad	NASERTIC como expertos técnicos y auditores
Proyecto PDR NIR. Desarrollo de sistemática de obtención de espectros. Soporte analíticos 150 muestras / Sept 2018	Ser proactivos en detección e implementación de nuevas actividades que reviertan también en la sociedad	NASERTIC como expertos técnicos y auditores

Asesoramiento al laboratorio de Policía Foral de Navarra para la implantación y adecuación a la nueva Norma 17025:2017 / 2018	Ser proactivos en detección e implementación de nuevas actividades que reviertan también en la sociedad	NASERTIC como expertos técnicos y auditores
4 personas realizando prácticas curriculares de UPNA y UNAV/ 2018	Ser proactivos en detección e implementación de nuevas actividades que reviertan también en la sociedad	Apertura del laboratorio a Centros Educativos, FP y Universidades
Semana de la ciencia / Nov 2018	Ser proactivos en detección e implementación de nuevas actividades que reviertan también en la sociedad	Apertura del laboratorio a Centros Educativos, FP y Universidades
Planificación de puesta a punto de color de capa por parte de un combinación de prácticas curriculares + TFG/ Nov 18	Ser proactivos en detección e implementación de nuevas actividades que reviertan también en la sociedad/Afianzar y Diversificar los servicios en genética	Apertura del laboratorio a Centros Educativos, FP y Universidades/ Puesta a punto y validación de ensayos

OAC

APERTURA A LA CIUDADANÍA
empresas, ayuntamientos,
centros educativos,
jornadas informativas...

DIVERSIFICACIÓN CIUDADANA
digitalización,
diferentes atenciones para
ciudadanos diferentes,
sede de proyectos piloto

REDES HACIA FUERA
SNE, Caixa, Eder...

HITO/FECHA	OPORTUNIDAD	PLAN DE ACCIÓN
Encuesta de Satisfacción + Análisis cualitativo/ Nov 2017- Enero 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Encuesta y nuevas formas de escucha activa (sugerencias)
Identificar posibles clientes y segmentarlos servicios/cliente (Plan Apertura) / Enero 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Identificar los posibles clientes (empresas, centros educativos, ayuntamientos)
Reunión con el Servicio Atención y Participación Ciudadana para planear acciones primer semestre 2018/ Feb 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Divulgar y sensibilizar sobre actividad OAC (propuesta charlas en centros, jornadas informativas, jornada puertas abiertas)
Formación "Registradores Cl@ve / Feb 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Diseñar nuevos servicios para clientes potenciales (Clave, Jóvenes...)
Análisis de las atenciones clientes actuales y diseño de nuevas para su fidelización / Nov 2017- Feb 2018	Diversificación de la atención ciudadana (Fidelización)/OAC	Diseñar y describir nuevos tipos de atenciones en base a segmentación de clientes existentes.
NASERTIC ofrece a Servicio de Atención y Participación Ciudadana ser sede de proyectos piloto de Participación Ciudadana / Feb 2018	Diversificación de la atención ciudadana (Fidelización)/OAC	Proyectarnos como sede de proyectos piloto relacionados con participación y atención ciudadana.
Nuevo servicio en OAC: registradores Cl@ve / Marzo 2018	Diversificación de la atención ciudadana (Fidelización)/OAC	Diseñar y describir nuevos tipos de atenciones en base a segmentación de clientes existentes.
Análisis de las entidades potencialmente socias / Nov 2017-Feb 2018	Apertura a los agentes de la Ribera/OAC	Análisis de las entidades potencialmente socias
Análisis de servicios susceptibles de ser compartidos entre OAC y otras entidades. Se traslada al Servicio de Atención y Participación/ Nov 2017	Apertura a los agentes de la Ribera/OAC	Búsqueda de servicios susceptibles de ser compartidos

Conversaciones con distintas Asociaciones de Mujeres para divulgar "Certificado Digital"/ Enero-junio 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Divulgar y sensibilizar sobre actividad OAC (charlas en centros, jornadas informativas, jornada puertas abiertas)
Presentación al Servicio de Atención y Participación Ciudadana de un posible planning de la primera " Mesa de Atención " con agentes locales de la ribera. / Enero-junio 2018	Apertura a los agentes de la Ribera/OAC	Búsqueda de servicios susceptibles de ser compartidos
Se planifica para segundo semestre 2018 charlas informativas en institutos de bachillerato y FP sobre temas que les afecta (carne joven, becas...)/ Enero-junio 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Divulgar y sensibilizar sobre actividad OAC (charlas en centros, jornadas informativas, jornada puertas abiertas)
Reunión con el Servicio de Atención y Participación Ciudadana para marcar objetivos 2019 / Nov 2018	Apertura Ciudadanía/OAC Diversificación de la atención ciudadana (Fidelización)/OAC Apertura a los agentes de la Ribera/OAC	Divulgar y sensibilizar sobre actividad OAC (charlas en centros, jornadas informativas, jornada puertas abiertas) Búsqueda de servicios susceptibles de ser compartidos Proyectarnos como sede de proyectos piloto relacionados con participación y atención ciudadana.
Nueva Encuesta en la OAC de generación de valor en las atenciones y servicios/ Dic 2018	Apertura Ciudadanía/OAC	Encuesta y nuevas formas de escucha activa (sugerencias)
Colaboración con Alta Inspección de Educación (MEC) en Navarra: formación sobre homologación títulos / Dic 2018	Apertura a los agentes de la Ribera/OAC	Búsqueda de servicios susceptibles de ser compartidos

HITO/FECHA	OPORTUNIDAD	PLAN DE ACCIÓN
Boletín electrónico de CPEN : Asesoramiento y diseño del boletín-e interno de EEPP en herramienta nueva: "Sendinblue" / 2º Semestre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño estrategia + hibridar lo analógico y digital y Comunicación social = Construcción y diseño visual y Testaje de nueva herramienta digital
Encuesta interna de CPEN para EEPP + consultoría + análisis cualitativo / 1º trimestre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño estrategia + hibridar lo analógico y digital y comunicación social
Intranet (área privada para socios) de SOLARPACES / 1º trimestre 2018	Comunicación y Marketing	Comunicación social
Imagen Corporativa de NASERTIC . Elaboración de Book fotográfico de empresa / 1º trimestre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing y Comunicación social
Imagen Corporativa de NASERTIC : VÍDEO ACTIVIDAD 2018 / Dic 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing. Creación y diseño del vídeo con herramienta digital VYOND y comunicación social
Imagen Corporativa de NASERTIC : INFOGRAFÍA Resumen de actividad 2018 / Dic 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing y Comunicación Social
Imagen Corporativa de NASERTIC : presentaciones power point /todo el año	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing y Comunicación Social
Imagen Corporativa de UNIRED : Infografía, nueva plantilla de presentaciones Power Point , felicitación Navidad / 2º semestre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing- Hibridar analógico y digital y Comunicación Social
Imagen Corporativa de DGITIP : Logotipos Gestión de credenciales y ATA / Dic 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing
Diseño Informe software libre de DGITIP / Junio 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing

Colaboraciones con medios de comunicación y patrocinios (Navarra Capital, Foro Hiria, Diario de Navarra, Navarra TV...)/ todo el año	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing, hibridación de analógico y digital y comunicación social
NASERTIC en las reuniones COM de CPEN (lenguaje inclusivo, reuniones eficaces, entrevistas para web, expertos...)/ todo el año	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing, hibridación de analógico y digital y comunicación social
Web de CPEN : Rediseño en plataforma DRUPAL-8 / 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing , Hibridación de analógico y digital
Web de NAVARRA ARENA : traslado a servidor específico / Dic 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing , Hibridación de analógico y digital
Web de NASUVINSA Cambio de diseño y nueva plataforma/ Marzo-diciembre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing , Hibridación de analógico y digital y comunicación social
Web de NAGEN 1000 / 1º trimestre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing , Hibridación de analógico y digital y comunicación social
Portal web de NAVARRA AGRARIA . Optimización y cambio de accesos. Hemeroteca en abierto y portada con acceso limitado a suscriptores / 1º trimestre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing , Hibridación de analógico y digital y comunicación social
Portal web de NAVARRA AGRARIA . Traslado a un Servidor nuevo. Migración del portal y boletín electrónico asociado (Acymailing)/ 2º semestre 2018	Comunicación y Marketing	Hibridación analógico y digital
Twitter de NAVARRA AGRARIA . Creación del perfil con imagen propia. Asesoramiento en proceso participativo del equipo de información específica. Construcción y personalización de contenidos / Marzo-diciembre 2018	Comunicación y Marketing	Diseño de estrategias de comunicación y marketing y comunicación social

Infografía 2018

2018 

Piensa

- Proyecto NAGEN: Más de 300 pacientes reclutados, benchmarking de valorización de dato, web e infraestructura de supercomputación activa.
- Estandarización de 120 puestos de trabajo de diferentes SSPP y extensiones telefónicas a VoIP.
- Proyecto ERP-CRM: servicios a 700 usuarios en 8 de las 12 SSPP.
- Desdoblamiento eléctrico completo en los CPD's.
- 26.000 personas atendidas en la OAC Tudela (más de 40.000 trámites) y más de 45.000 turistas en la OIT.
- 21 personas desaparecidas identificadas gracias al Banco de ADN de Memoria Histórica gestionado por el Laboratorio.
- Mainframe:
 - a.) 1.989 millones de accesos anuales a datos de los entornos de Salud, Hacienda Tributaria y Desarrollo Rural.
 - b.) 812 millones de transacciones anuales (2,2 millones diarias). Volumen total de datos: 17.219 millones de filas.
- Renovación de la infraestructura y ampliación de la cobertura WIFI en 50 sedes (37 de Educación) con instalación de más de 1.400 Puntos de Acceso inalámbricos con tecnología GigaWIFI.
- Socios, junto a INTIA y CUMA, en proyecto de Implementación de técnicas rápidas y portables en la valoración de forrajes a nivel de granja con más de 2.000 muestras analizadas de explotaciones de vacuno de leche de Navarra.
- Migración de 30 sedes a Telefonía IP e instalación de 1.100 nuevos terminales telefónicos.
- Centro de Control de Servicios: 4.500 incidentes tratados con un grado de cumplimiento de SLA del 93,5%.

Siente

- Más de 400 personas han visitado nuestras sedes.
- La UPNA y NASERTIC ganan con Ados Milk el Accésit de Cadena Alimentaria en la I Gala Científica de Navarra, Science Ekaitza.
- NASERTIC en el Patronato de ADItech (Corporación Tecnológica que agrupa a todos los Centros de Investigación de Navarra)
- Participación en Ciclo de Cine y Ciencia "Conocer y comprender" de la Cátedra ADItech.
- NASERTIC de nuevo en la Junta Directiva de AUTELSI.
- Participación en el 2º Foro Hiria con la "Navarra 5.0".
- Nasertic se suma a la campaña de ADACEN y Mutua Navarra para la prevención del ictus.
- NASERTIC se suma al Día Internacional de las Mujeres.
- Colaboración en la First Lego League con mucha ciencia.
- NASERTIC se suma al Día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, recordando la realización de un «Protocolo contra el acoso por razón de sexo».
- 16 alum@s de prácticas tanto de Universidades como de FP en todas las sedes.
- Colaboraciones con medios de comunicación en jornadas de nuestras áreas de actividad (Aula de Economía, Desayunos informativos, etc.)

Avanza

- ✓ 117.000 navarr@s más con acceso a 30Mbps.
- ✓ 101.000 navarr@s más con acceso a 100Mbps.
- ✓ 82,55% de empresas en polígonos con acceso a internet de 300Mbps.
- ✓ 500 km en Red troncal de fibra óptica para sedes de Gobierno. Conexión de 142 sedes corporativas en autoprestación por fibra o radioenlace.
- ✓ Infraestructura de Supercomputación:
 - a.) Servicios a Navarra Biomed y Tracasa.
 - b.) Primeros resultados computacionales para el proyecto Cartografía Lidar.
- ✓ Convenio de colaboración entre ANIMSA y NASERTIC:
 - a.) Mejorar los servicios TIC prestados a 162 entes locales.
 - b.) Impulsar la administración electrónica en Navarra.
- ✓ Inicio prestación servicios mayoristas: primer contrato para 10 años de servicio con un operador de telecomunicaciones a nivel nacional.
- ✓ Convenio entre NASERTIC y ENAC para prestar asistencia profesional como expertos y auditores en evaluación de laboratorios.
- ✓ Última tecnología en plataforma Z: Mainframe z14 ZR1 (enero 2019).
- ✓ Evolución y madurez proyecto DCIM para monitorización de los CPD's: integración empresas mantenimiento, cálculo PUE, matrices de coherencia, depuración alarmas, procedimientos de actuación...
- ✓ Más de 220 km de obra planificados hasta 2019 para desplegar banda ancha en municipios rurales en colaboración con Ayuntamientos y Administración Local.
- ✓ Nuevos clientes y servicios: Complejo Hospitalario (renovación electrónica de red) Parlamento de Navarra (hosting), Cámara de Comptos (estandarización y electrónica de red), Tracasa (proyectos informáticos), Baluarte (renovación seguridad perimetral FW y electrónica de red), Ayuntamientos (Plan de Banda Ancha) y Navarra Arena (puesta en marcha).