



PLAN ESTRATÉGICO NASERTIC 2024-27

NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS S.A.



ÍNDICE de contenidos

01

NASERTIC

02

Contexto

03

Ecosistema y
punto de partida

04

FODA y
análisis CAME

05

Propósito y
Valores

06

Visión: ejes y
objetivos

07

De la Visión a la
Estrategia

08

Así lo hemos
hecho

09

Gracias a...



Abanico de infraestructuras, tecnologías y servicios que ofrece NASERTIC.

Solicite cita previa en la
atención al cliente.

01

NASERTIC

introducción



NASERTIC cuenta en la actualidad con una plantilla de más de 160 de profesionales y está avalada por más de 40 años de experiencia en modelos de colaboración público-privada.

NASERTIC (Navarra de Servicios y Tecnologías S.A.) está avalada por más de 40 años de experiencia en **modelos de colaboración público-privada** siendo su principal activo el equipo técnico altamente cualificado que forma la empresa, compuesto por más de 160 profesionales. Somos **talento, infraestructuras, tecnologías y servicios por y para las personas** desde el sector público contribuyendo a que Navarra se sitúe como referente en innovación y vanguardia tecnológica.

NASERTIC — como empresa del grupo Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN), y como ente público perteneciente a Gobierno de Navarra — ha tenido como visión en el periodo 2021-2023 ser el **socio referente en infraestructuras tecnológicas y agente facilitador de proyectos estratégicos para el desarrollo digital sostenible de nuestra región**.

Gran parte de los proyectos estratégicos desarrollados en Navarra en los últimos años (**Plan Director de Banda Ancha, Supercomputación, segundo Centro de Proceso de Datos, Centro de Secuenciación Masiva, Polo de Innovación Digital de Navarra, etc.**) han requerido de unas infraestructuras de soporte necesarias para la prestación de los servicios más punteros, necesidades que van a verse incrementadas en el contexto actual donde la tecnología y la transformación digital se han erigido como motor de avance y desarrollo.

NASERTIC actúa, ha actuado y actuará como **agente facilitador** de dichos proyectos gracias a una gestión integral tanto de infraestructuras de telecomunicaciones como de sistemas de información y de servicios relacionados con la tecnología en sectores estratégicos para la Comunidad Foral en **modelos de colaboración público-privada y generando nuevos ecosistemas de acción**.

NASERTIC es conocimiento, especialización, experiencia, nexo entre Gobierno y sociedad navarra, con visión abierta, flexibilidad y agilidad.

NASERTIC está adscrita desde diciembre 2023 al **Departamento de Presidencia e Igualdad**.



NASERTIC está adscrita, desde diciembre de 2023 al Departamento de Presidencia e Igualdad



1ª sesión del nuevo y renovado Consejo de Administración de NASERTIC en diciembre del 2023 con la adscripción al Departamento de Presidencia e Igualdad.

02

CONTEXTO

del nuevo Plan Estratégico



El vicepresidente Taberna y la consejera Fanlo hacen balance de los tres años de puesta en marcha del Centro de Secuenciación Masiva, una infraestructura de vanguardia que está gestionada por NASERTIC y que posiciona a Navarra a nivel nacional e internacional.

Este es el cuarto Plan Estratégico que desarrolla NASERTIC en los últimos años (previos 2012-2016; 2017-2020 y 2021-2023). Coincide además con la adscripción a un nuevo Departamento de Gobierno de Navarra, el de Presidencia e Igualdad. Corresponde a este Departamento ejercer las competencias atribuidas en las materias relativas a la coordinación de políticas interdepartamentales, la coordinación y fomento de Gobierno Abierto, de la transparencia y de los datos abiertos, los estudios estratégicos, las políticas de participación ciudadana, la atención ciudadana, la planificación, coordinación y evaluación de políticas públicas, la presencia de Gobierno de Navarra en internet y redes sociales, etc... En definitiva, **es el Departamento más transversal del Ejecutivo foral.**

Ello, unido a que el Consejo de Administración también se ha renovado y se ha querido representar la multidisciplinariedad de la empresa y la oportunidad de contar con personas cuyo puesto y capacidad les permite contribuir de manera estratégica al desarrollo de nuestra actividad, han propiciado esta nueva reflexión estratégica con miras más abiertas, más focalizada en nuevos servicios dada la transversalidad y visión general que está imprimiendo esta nueva adscripción al Departamento Presidencia e Igualdad de Gobierno de Navarra.

A nivel externo en los últimos tres años, hemos logrado seguir traccionando ecosistemas público-privados para el desarrollo de iniciativas y proyectos como la de la **Estrategia de Medicina Personalizada** y el impulso del **Centro de Secuenciación Masiva**, a través de los proyectos IMPaCT a nivel nacional; el del **Polo de Innovación de Navarra**, en el que 40 agentes que concentran todo el conocimiento de la región están colaborando para hacer avanzar a Navarra en materia de digitalización e innovación; **el despliegue de más de 334 kilómetros de banda ancha por toda la geografía foral, o el de la ampliación del CPD que estamos acometiendo ahora en 2024.** Hemos logrado, además que Navarra haya sido incluida en el **mapa español de Infraestructuras Científicas y Técnicas Singulares (ICTS) con el clúster de supercomputación Urederra**, gracias a la incorporación de éste a la Red Española de Supercomputación (RES).



El Consejo de Administración se ha renovado y en él se ha querido representar la multidisciplinariedad de la empresa

A nivel de servicios, la llegada de **fondos MRR Next Generation** ha supuesto una demanda creciente de nuevos servicios por parte del Gobierno foral. Las formaciones en competencias digitales básicas o avanzadas a toda la ciudadanía, vertebrando el territorio, y la digitalización para el sector del Turismo han propiciado la creación de nuevos ecosistemas en otros ámbitos que no habíamos explorado hasta la fecha, además de “obligarnos” a trabajar en proyectos conjuntos donde participan prácticamente todas las Direcciones de NASERTIC. En este contexto, todos los proyectos MRR tienen muy en cuenta la variable difusión y sensibilización con lo cual, la comunicación se ha convertido también en uno de los nuevos ejes de acción.

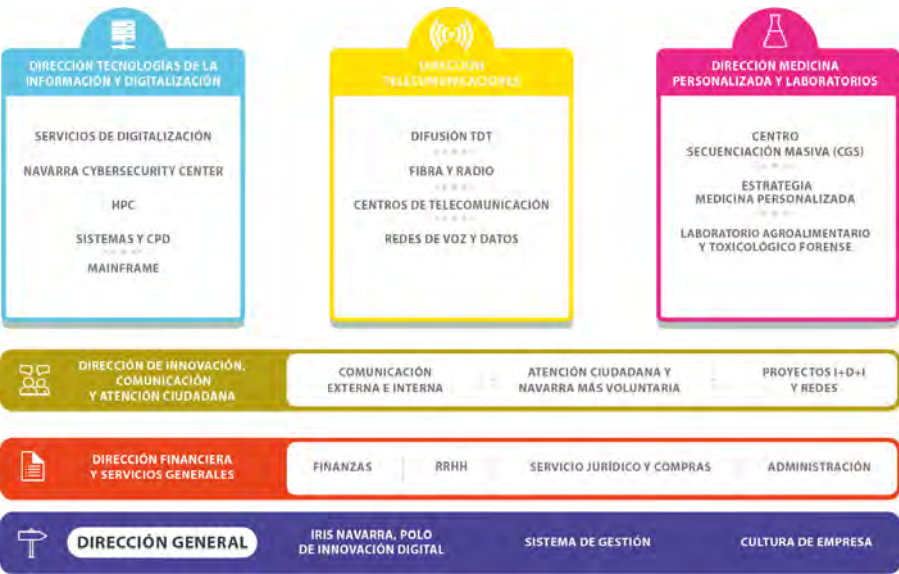
A nivel organizativo, las nuevas líneas estratégicas, la demanda de más servicios y la nueva adscripción a un nuevo Departamento han hecho que internamente nos reorganicemos para el futuro inmediato. Todos los servicios transversales digitales se encuadran ahora en la Dirección de Tecnologías de la Información y Digitalización, a la que hemos sumado el Navarra Cybersecurity Center. La extinta Innovación y Cultura Empresarial ha pasado a denominarse Dirección de Innovación, Comunicación y Atención Ciudadana. Y como para NASERTIC es igualmente crítica la Cultura de Empresa, en 2024, se ha incorporado una profesional especialista de Gestión de Cultura de Empresa.

Organigrama 2021-2023



A nivel organizativo, las nuevas líneas estratégicas y la demanda de más servicios han hecho que nos reorganicemos para el futuro inmediato

Organigrama 2024-27





Un momento de trabajo de la Mesa de Inclusión y Capacitación Digital, dentro del programa Aventura Digital, en la que participaron 50 representantes de entidades del tercer sector y personas voluntarias con el objetivo de abordar los desafíos en torno a las competencias digitales.

03

ECOSISTEMA NASERTIC

y punto de partida



Reunión del Plenario y Comisión Rectora del Polo de Innovación de Navarra, IRIS.

Para elaborar el Plan Estratégico actual (2024-2028) hemos comenzado por cerrar el anterior, revisando todo el Cuadro de Mando, en el que se ha registrado el cumplimiento del 82% de todos los indicadores y justificado aquellos en que, por razones ajenas a nuestra voluntad, no han podido cumplirse. También **hemos tenido en cuenta los resultados de todas las auditorías** realizadas en el periodo 2021-2023, incluida la del Esquema Nacional de Seguridad y EFQM2020, **hemos incorporado valoraciones de las encuestas de clientes y sociedad, los datos de los barómetros de opinión** anuales de la plantilla, **todo el conocimiento especializado del Comité de Coordinación de NASERTIC** (integrado por las personas coordinadoras, responsables de área y Dirección) **y las conclusiones del director gerente Iñaki Pinillos** tras las reuniones con varios Departamentos y las personas que componen el Consejo de Administración.

Para sustentar este nuevo Plan, **hemos revisado a fondo nuestros grupos de interés**, aquellos que pueden contribuir a que logremos nuestro propósito, visión y estrategia siendo conscientes de todos los cambios sociales existentes, el clima político y legislativo y los vaivenes de la economía por la situación mundial. Por ello hemos realizado un análisis de aquellos aspectos a controlar dentro del mercado y del entorno global.

ECOSISTEMA NASERTIC



IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS

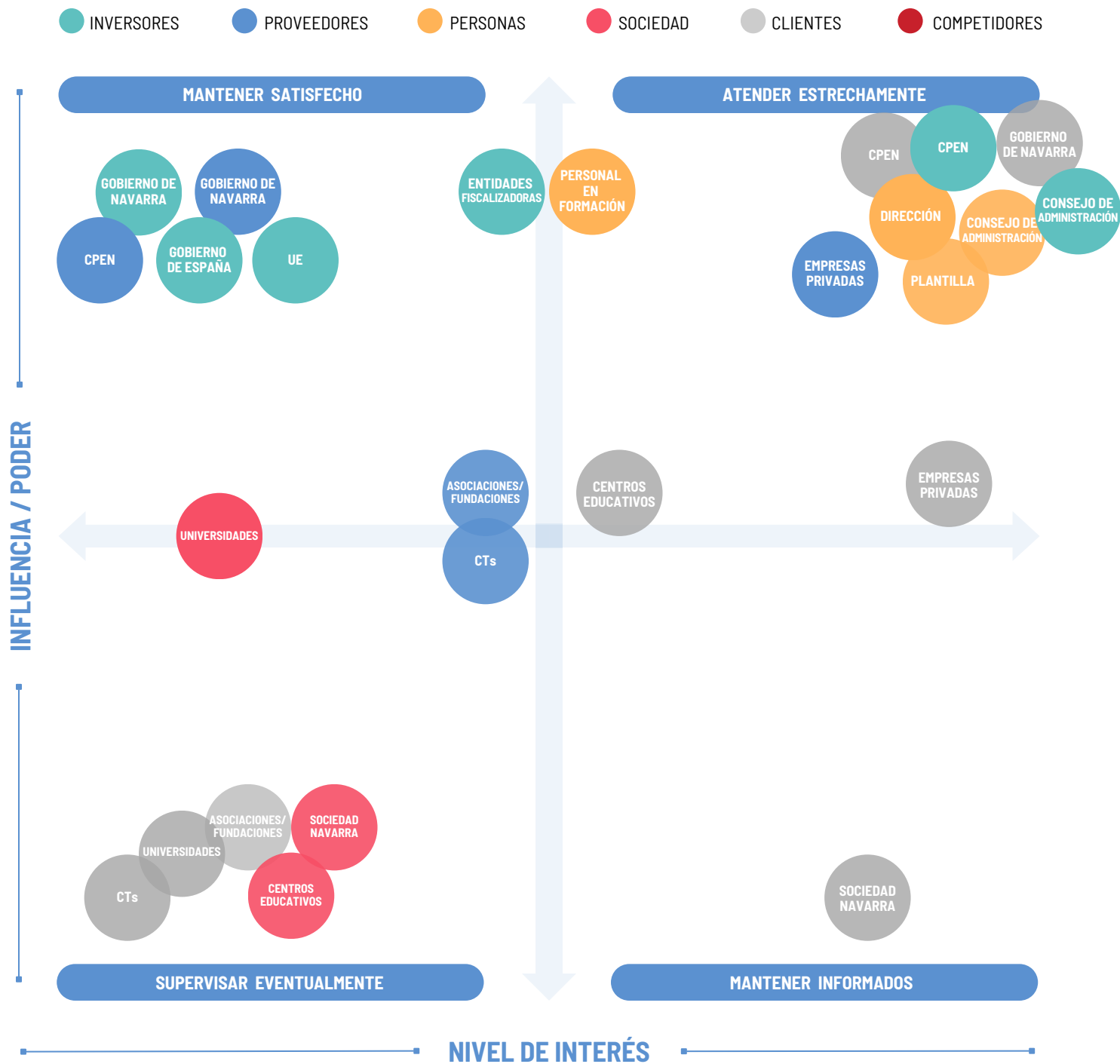
CREAR VALOR SOSTENIBLE

PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN



Adicionalmente, hemos realizado una **evaluación de los diferentes grupos de interés** segmentándolos en base al nivel de autoridad y participación, quedando representado en las siguientes matrices cómo deberíamos establecer las relaciones con los diferentes grupos y nos sirve como entrada de información para el análisis FODA.



Nuestros grupos de interés, con quienes hemos contrastado este nuevo PEN, los podemos segmentar a nivel autonómico, nacional e internacional.

En lo que se refiere a **Navarra**, NASERTIC interactúa con prácticamente todos los Departamentos del Gobierno Foral y, como empresa pública de CPEN, con todas las sociedades públicas, además de las entidades locales a través de la Federación Navarra de Municipios y Concejos y ANIMSA. Mención aparte merecen todos los agentes de la Comunidad Foral de muy diferentes ámbitos, máxime porque estamos integrados y coordinando el Polo de Innovación Digital IRIS Navarra, y lideramos el proyecto del Navarra Cybersecurity Center.



A nivel de redes y alianzas, NASERTIC colabora tanto **a nivel autonómico como nacional** con entidades como:



Y seguimos en **Navarra**, porque la **sociedad** también es importante para NASERTIC, y se han establecido relaciones de confianza y de valor sostenibles en el tiempo con:



Si ampliamos la mirada, NASERTIC tiene como colaboradores habituales y recurrentes a diferentes **Ministerios del Gobierno de España** y, además, con:



Y, por último, a nivel europeo, participamos en 3 proyectos UE que han propiciado el acceso a conocimiento especializado con todo tipo de entidades tanto públicas como privada de toda Europa.

aerOS es un proyecto de investigación europeo (Horizonte Europa CL4-2021-DATA-01-05) que tiene una duración de 3 años, cuyo objetivo es utilizar de forma transparente los recursos en el continuum de computación del borde a la nube para habilitar aplicaciones de forma eficaz, incorporando múltiples servicios. El objetivo general de aerOS es diseñar y desarrollar un meta-sistema operativo virtualizado e independiente para el IoT Edge-cloud continuum.

El papel de NASERTIC dentro de este proyecto es dar soporte en la fase de despliegue de la Industria 4.0 en calidad de proveedor público de infraestructuras TIC.





*A nivel europeo,
participamos en 3
proyectos UE que han
propiciado el acceso a
conocimiento
especializado con
todo tipo de entidades
tanto públicas como
privadas de toda
Europa: aerOS, IRIS
EDIH y EU4Health*

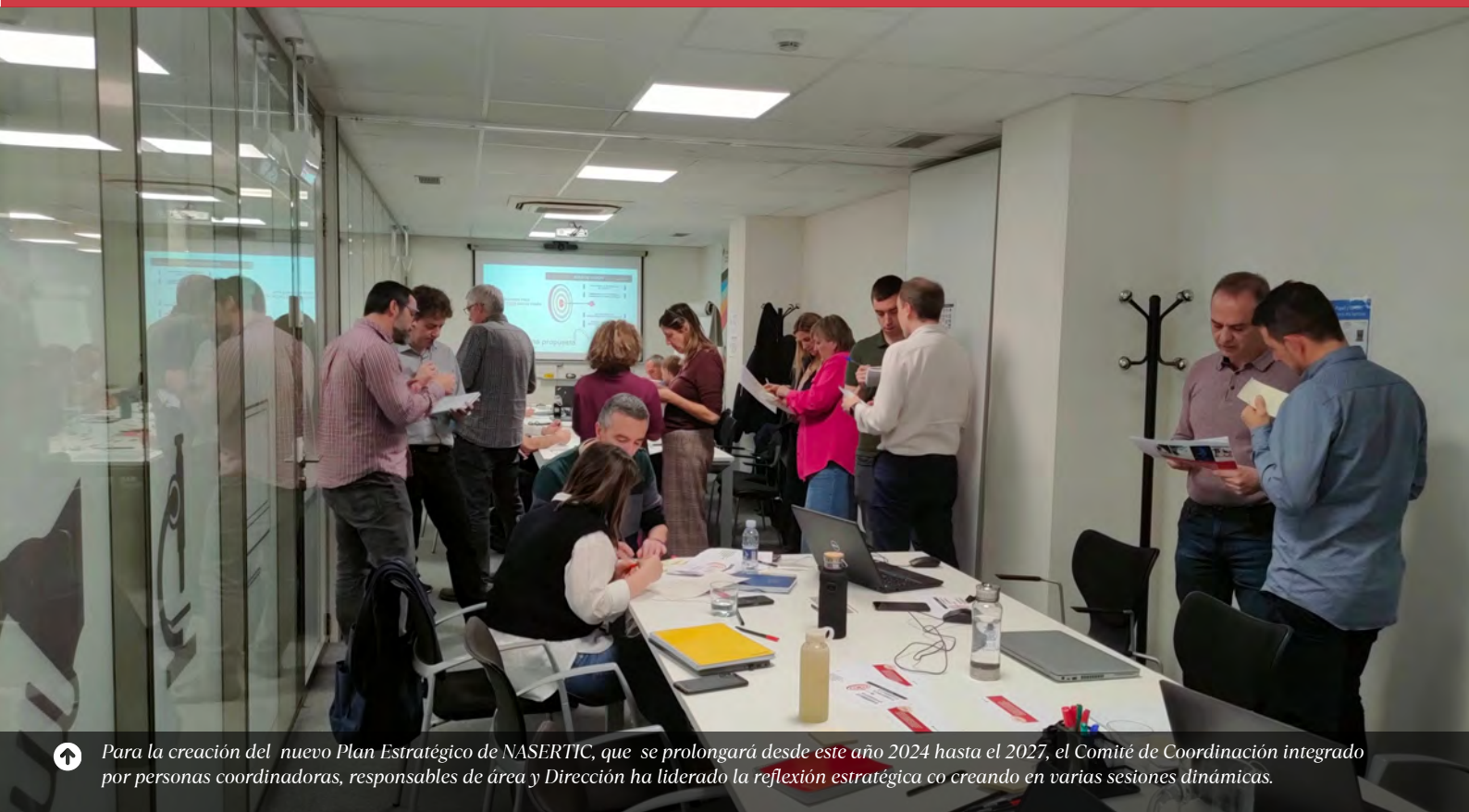
NASERTIC también es una entidad socia del proyecto europeo del **Polo de Innovación Digital, IRIS Navarra**, que en el marco del programa Europa Digital, ha sido seleccionado por la Comisión Europea para formar parte de la primera red de European Digital Innovation Hubs (EDIHs). Esta incorporación permite a IRIS actuar como catalizador de la transformación digital ofreciendo sus servicios especializados en Inteligencia Artificial, Supercomputación y Medicina Personalizada de Precisión a empresas y entidades públicas tanto a nivel regional, como nacional, como europeo. IRIS EDIH está promovido por Gobierno de Navarra y coordinado por ADItech. En el mismo, participan los actores más relevantes del ecosistema de innovación de la región, incluidas universidades, centros tecnológicos y de investigación, colegios profesionales y asociaciones y clústeres empresariales sectoriales. Lo conforman 23 entidades (dos de ellas como entidades afiliadas), como prestadoras de servicios avanzados de digitalización de carácter singular y complementarios a los comercialmente existentes, totalmente alineados con el Programa Digital Europeo, la Estrategia Digital Navarra 2030, la estrategia Personaliza Navarra y la Estrategia de Especialización Regional S4.

Promovido por:	Financiado por:	Coordinado por:
  	  	 COORDINADOR SINAI Sistema Navarro de I+D+i

Y finalmente, la acción conjunta relativa a la Historia Clínica Electrónica Ampliada (Xt-EHR) apoya la prioridad política de la Comunidad Europea para “Una Europa preparada para la era digital”, mediante la implementación del objetivo principal del **programa EU4Health** de “reforzar los sistemas sanitarios”. Este proyecto está reforzando la cooperación entre estados miembros en materia de interoperabilidad e intercambio de datos sanitarios. Además, contribuirá a la preparación de las bases para un mejor uso primario de los datos sanitarios electrónicos y a la elaboración del próximo nuevo reglamento para el Espacio Europeo de Datos de Salud (EHDS), y capacitará a las personas para controlar sus datos sanitarios. Más concretamente, la propuesta de Xt-EHR preparará guías de implementación, especificaciones técnicas y un marco de evaluación de la conformidad para la adopción del Formato Europeo de Intercambio de Historias Clínicas Electrónicas (EEHRxF), a nivel europeo.



NASERTIC, respondiendo a las actuaciones recogidas en la Estrategia Integral de **Medicina Personalizada de Navarra**, participa, en representación de Navarra, como una de las 23 entidades afiliadas en el nodo español coordinado por el Ministerio de Sanidad. Colaboran un total de 24 socios adicionalmente.



Para la creación del nuevo Plan Estratégico de NASERTIC, que se prolongará desde este año 2024 hasta el 2027, el Comité de Coordinación integrado por personas coordinadoras, responsables de área y Dirección ha liderado la reflexión estratégica co creando en varias sesiones dinámicas.

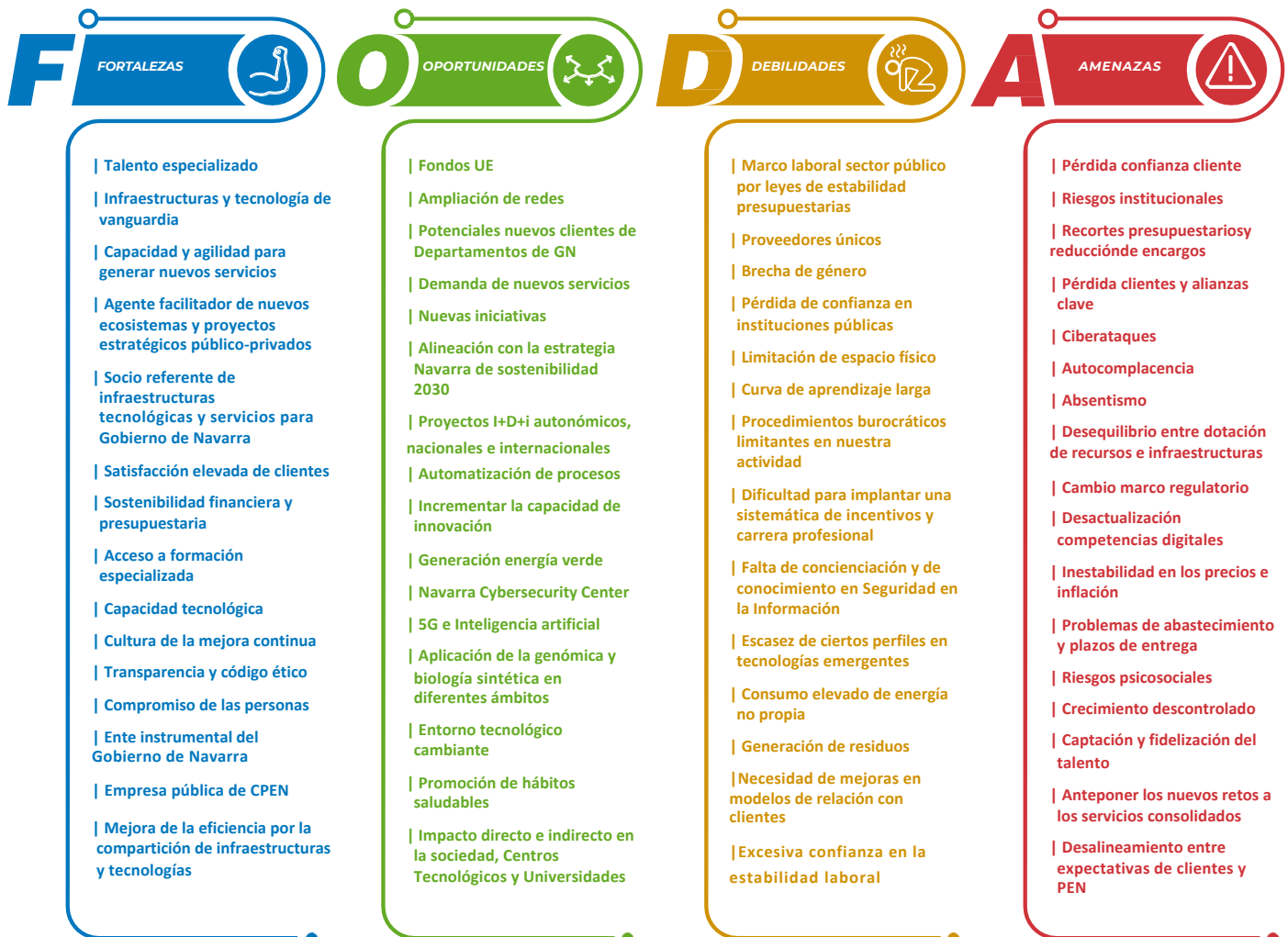
04

FODA *y análisis CAME*



Sesión de trabajo del 15 de marzo dentro del proceso de análisis para el PEN 2024-27.

Partiendo del escenario y contexto descritos, a día de hoy, y con todos los inputs analizados, concretamos todo el contexto en el FODA, en el que hemos tenido en cuenta todas las variables estratégicas actuales, una imagen fija que se revisa anualmente por la Dirección y que puede sufrir cambios cada 12 meses.





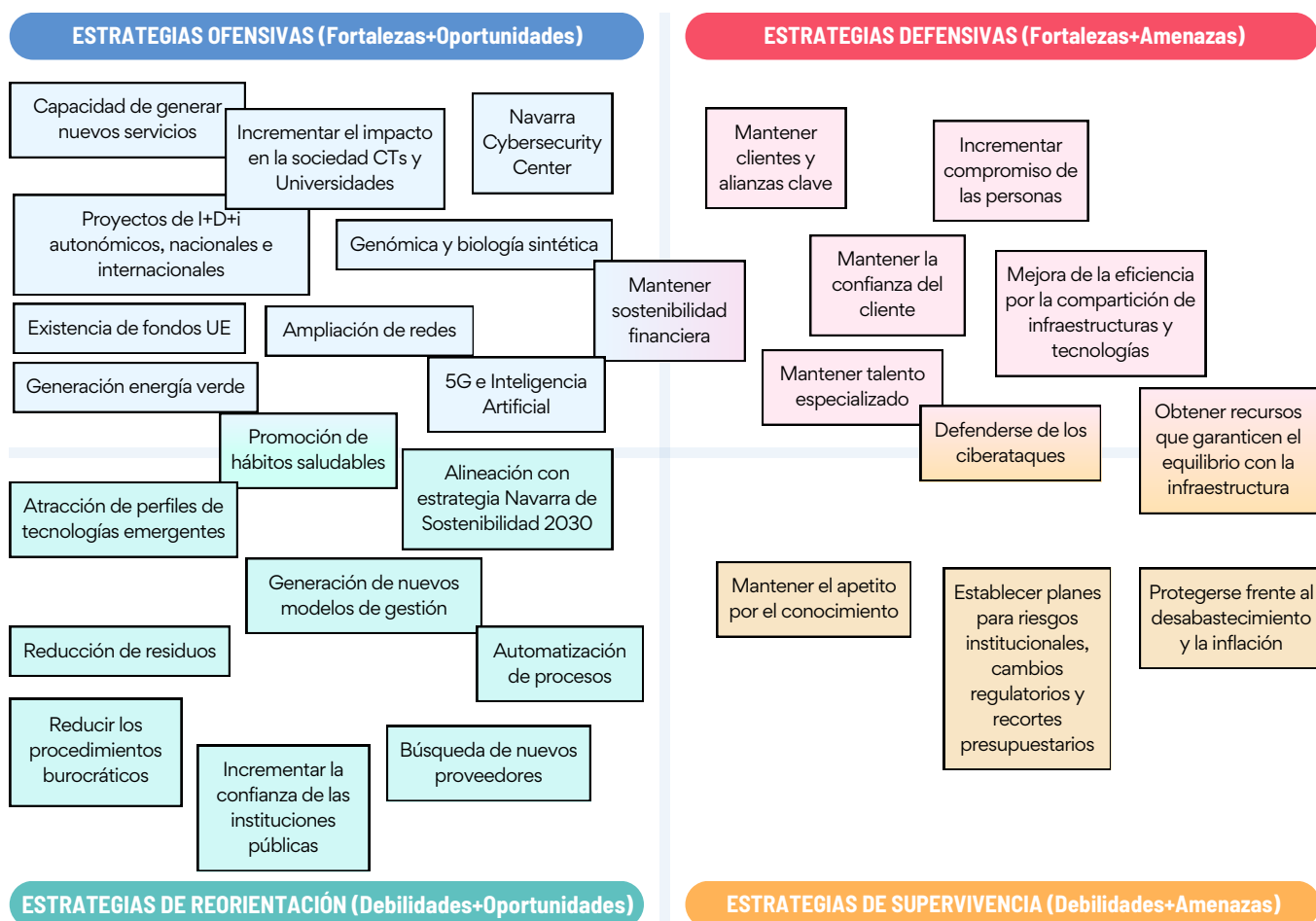
Este año como novedad, hemos realizado el análisis CAME, una herramienta estratégica de negocio que funciona como complemento al análisis FODA y que brinda la información esencial para establecer las guías de los aspectos encontrados tras realizar el FODA.

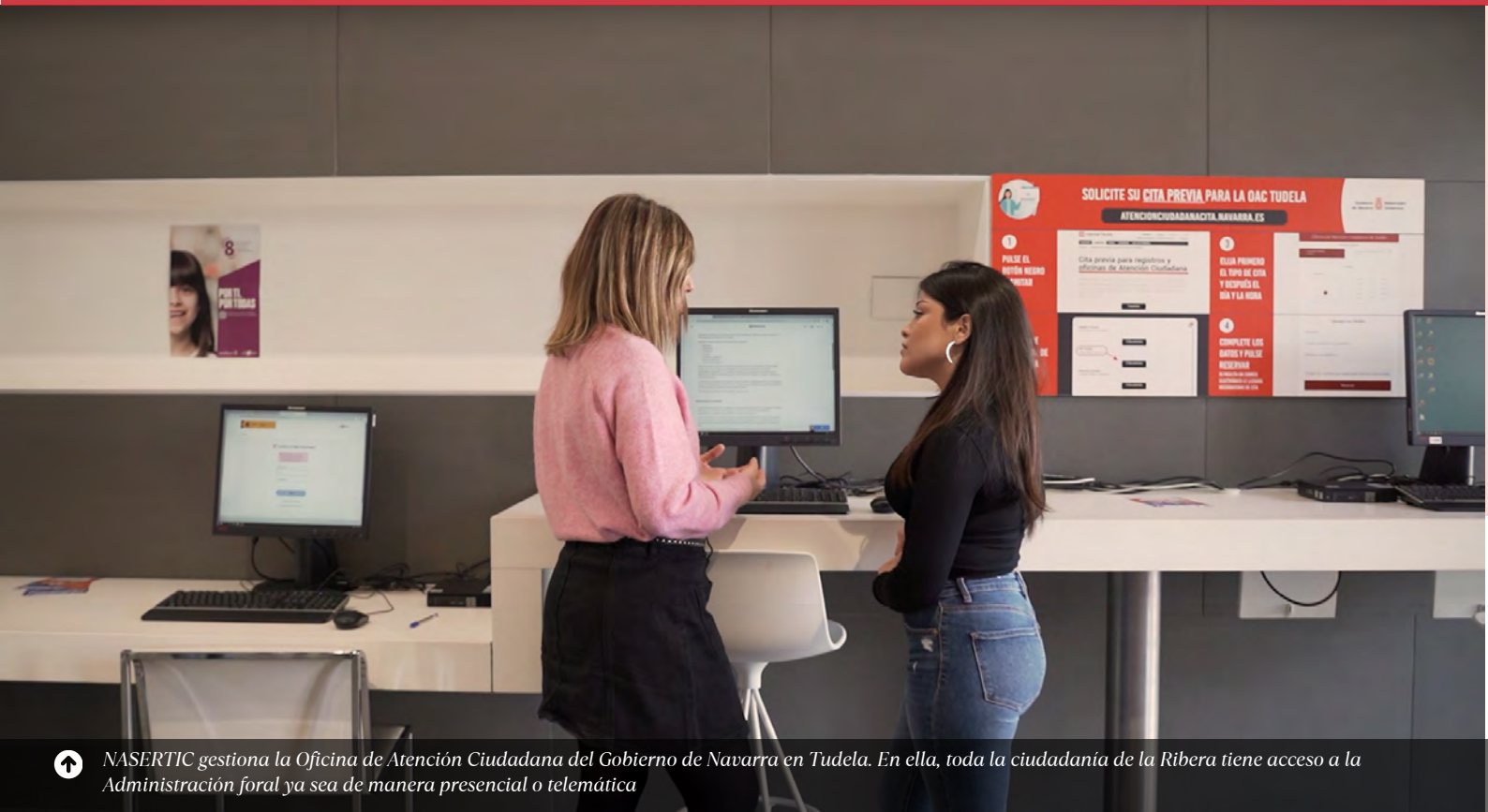
Después de identificar el contexto de NASERTIC utilizando el análisis FODA, hemos desarrollado una serie de estrategias en el análisis CAME, siempre trabajando con la información recogida del análisis FODA. El análisis CAME es el resultado de juntar las siglas de:

Corregir (Correct)
Afrontar (Adapt)
Mantener (Maintain)
Explotar (Explore)

CAME

La aplicabilidad de la “explotación” del DAFO nos ha ayudado a confirmar las oportunidades y amenazas a considerar, las cuales han condicionado la elección de los Objetivos de Visión; hemos identificado además las claves necesarias para identificar los Objetivos Estratégicos, teniendo en cuenta que no todas las debilidades se pueden corregir, ni todas las oportunidades son aprovechables. Hemos identificado las opciones viables y los riesgos asumibles.





NASERTIC gestiona la Oficina de Atención Ciudadana del Gobierno de Navarra en Tudela. En ella, toda la ciudadanía de la Ribera tiene acceso a la Administración foral ya sea de manera presencial o telemática

05

PROPÓSITO *y valores*



Estamos en un momento de cambio constante; el entorno, nuestros clientes y la sociedad en general se están enfrentando a cuestiones cada vez más complejas. Nuestro Propósito refleja nuestro claro compromiso de generar valor para Navarra, trabajando conjuntamente la innovación, el conocimiento y la tecnología para ofrecer nuevas soluciones para los servicios, la atención a la ciudadanía y la gestión de sus infraestructuras asociadas. No es tan sólo una frase que define nuestra identidad y razón de ser, sino que indica igualmente el motivo de nuestra existencia y de qué le sirve a la sociedad navarra. Lógicamente nuestro propósito está vinculado a nuestro modelo de negocio y nos servirá de guía a la estrategia de futuro de la empresa y nos guiará también en nuestras decisiones empresariales.



Centro de Secuenciación Masiva, ubicado en las instalaciones de la calle Orcoyen de NASERTIC.



NUESTRO PROPÓSITO

GENERAMOS VALOR PARA NAVARRA A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN, EL CONOCIMIENTO Y LA TECNOLOGÍA PARA OFRECER NUEVAS SOLUCIONES PARA LOS SERVICIOS, LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LA GESTIÓN DE SUS INFRAESTRUCTURAS ASOCIADAS.

Nuestros valores muestran cómo somos y cómo hacemos posible tanto el propósito como la visión.

Son los principios profesionales que construyen nuestra identidad, representan nuestra cultura de empresa y guían nuestras relaciones internas y externas. Además, constituyen nuestra filosofía y orientan nuestras decisiones y conductas.



La sede de NASERTIC ubicada en el barrio de San Jorge de Pamplona.

SOMOS ASÍ COMO EMPRESA: VALORES NASERTIC



NOS OCUPAMOS Y PREOCUPAMOS POR LAS PERSONAS

- Integrando la diversidad
- Favoreciendo la conciliación laboral y familiar
- Trabajando por la igualdad
- Promoviendo la actualización, el acceso a nuevos conocimientos y nuevas tecnologías



TENEMOS VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

- Prestando el mejor servicio posible aportando soluciones flexibles, ágiles e innovadoras
- Trabajando para beneficiar a la ciudadanía teniendo en cuenta sus necesidades
- Garantizando la transparencia



TRABAJAMOS POR LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL, ECONÓMICA, AMBIENTAL

- Promoviendo el bienestar de toda la sociedad
- Cuidando los valores medioambientales
- Comprometiéndonos a reforzar la estabilidad presupuestaria
- Buscando la eficiencia y optimizando recursos



PROMOVEMOS LA INNOVACIÓN Y LA INQUIETUD POR EL CONOCIMIENTO

- Buscando y promoviendo cambios, nuevos proyectos u oportunidades de manera dinámica y proactiva
- Estando abiertos a nuevas ideas y formas de hacer las cosas buscando la mejora continua
- Generando valor con nuestras acciones
- Siendo colaborativos por naturaleza

Y ASÍ HACEMOS: NUESTROS VALORES



FLEXIBILIDAD



COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD



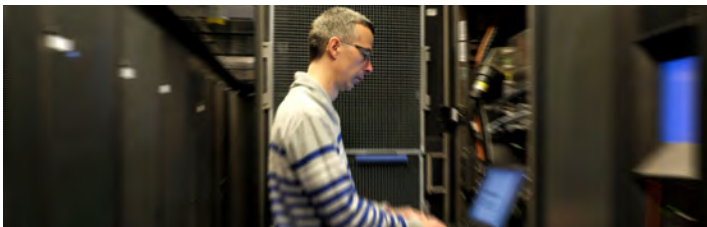
CALIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL



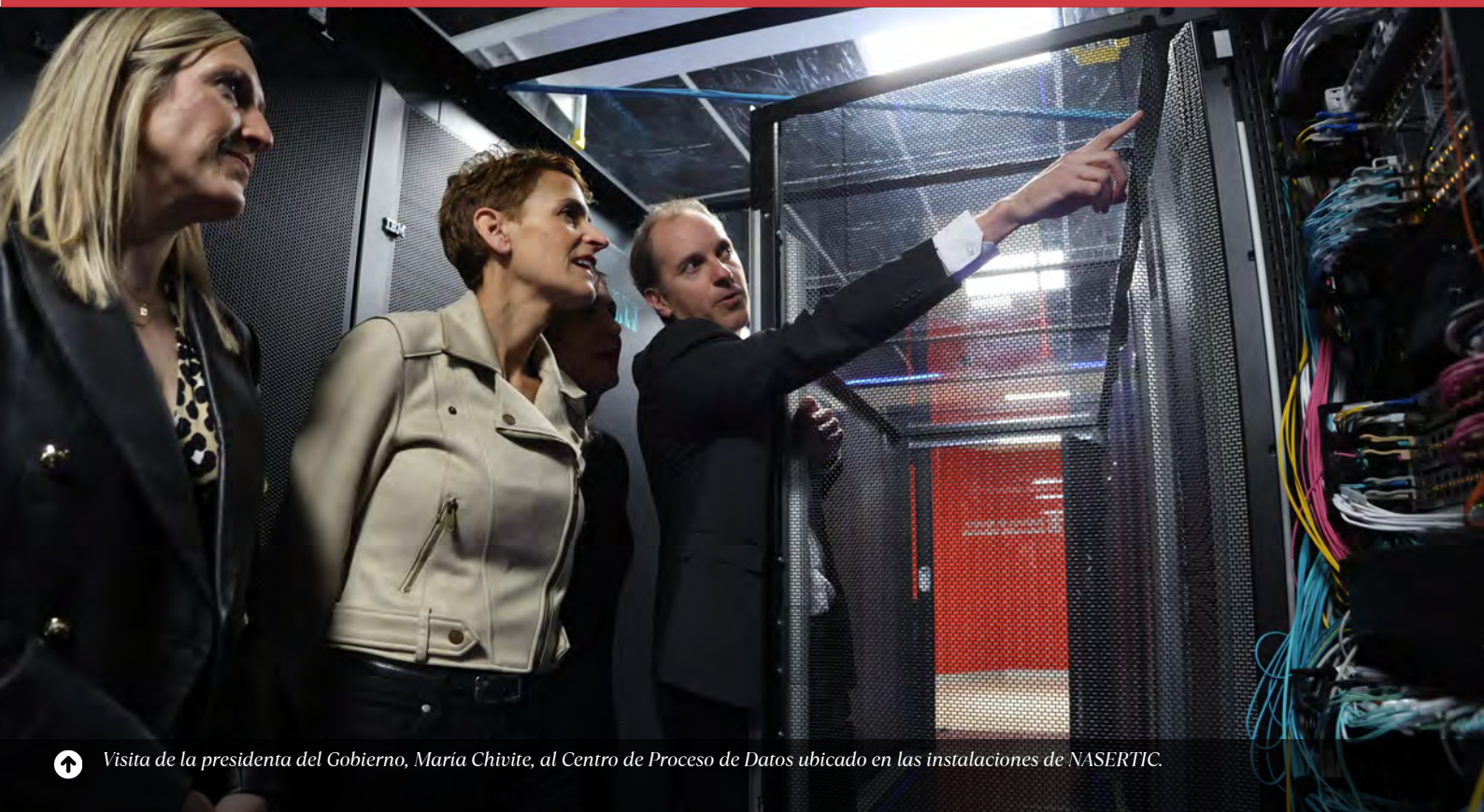
EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD



TRABAJO EN EQUIPO



De izquierda a derecha y de arriba a abajo: Centro de Procesamiento de Datos; Centro de Telecomunicaciones de San Cristóbal; Laboratorios gestionados por NASERTIC en Villava; Centro de Secuenciación Masiva.



Visita de la presidenta del Gobierno, María Chivite, al Centro de Proceso de Datos ubicado en las instalaciones de NASERTIC.

06

VISIÓN

ejes y objetivos

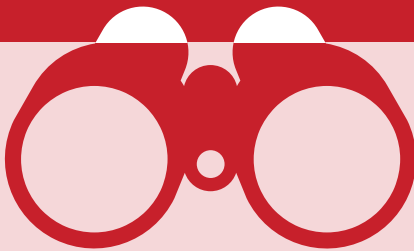


Centro de Telecomunicaciones de Isaba.

Definido el marco de actuación de NASERTIC, la visión se refiere a dónde nos dirigimos y cuáles son nuestras metas a medio y largo plazo.

Esta visión nos permite definir el camino que debemos seguir para alcanzar las metas propuestas. Representa de una forma clara y realista los principios que dan una identidad a esta empresa y responde a cuestiones como: ¿qué se desea lograr?, ¿hacia dónde nos dirigimos?, ¿dónde queremos estar en un futuro? y ¿cómo lo conseguiremos? El propósito, los valores y la visión son los pilares sobre los que se asienta NASERTIC y avanzamos en la reflexión estratégica hacia la definición de los "Ejes de Visión", indicando las prioridades del periodo estratégico en cuanto a objetivos finales u horizontes de llegada.

NUESTRA VISIÓN



SER EL SOCIO REFERENTE EN INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS Y SERVICIOS TRANSVERSALES DEL GOBIERNO DE NAVARRA SIENDO UN AGENTE FACILITADOR DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE NUESTRA REGIÓN.

EJES DE VISIÓN

Ser referente en servicios, infraestructuras y tecnología, desde el conocimiento y la innovación

1

Fortalecer los ecosistemas de colaboración público-privada y las alianzas estratégicas

2

Contribuir al desarrollo sostenible de Navarra y su liderazgo con vocación de servicio público

3



En relación con los Objetivos de Visión, para trazar el horizonte de este Plan Estratégico, hemos **definido los siguientes objetivos finales**, que están cuantificados y que definen el éxito esperado del PEN. **La Visión de NASERTIC se concreta en estos 10 Objetivos de Visión que parten de los 3 Ejes de Visión** presentados en la figura anterior. Los hemos proyectado lógicamente centrando los grupos de interés a los que dirigimos nuestra acción diaria: Ciudadanía, Administraciones públicas y ecosistemas público-privados, Estabilidad Dinámica y Navarra porque es donde impactamos directamente, aunque nuestra acción se amplíe a nivel nacional y europeo en función de las políticas marcadas por el Gobierno de Navarra.

Son las líneas estratégicas, los Resultados Clave, el Horizonte del Plan Estratégico. Son los objetivos finales, que tendrán que cuantificarse; son objetivos finales que definen el éxito esperado del plan estratégico y son, por lo tanto, objetivos plurianuales; son objetivos de resultado; por lo tanto, no gestionables, es decir, necesitan la definición de objetivos impulsores que lleven a su consecución.

OBJETIVOS DE VISIÓN



Ciudadanía

01

Lograr que los **servicios que ofrece NASERTIC** sean reconocidos como útiles por la ciudadanía



Administraciones y sector público / ecosistemas de colaboración

02

Fomentar la **compartición y el uso eficiente de infraestructuras y tecnología** en Navarra

03

Contribuir al **desarrollo de nuevos ecosistemas público privados**

04

Mejorar la **experiencia de cliente** en la prestación de servicios

05

Contribuir al **fortalecimiento del sector privado** en el ámbito de nuestras actividades



Estabilidad dinámica

06

Lograr la **sostenibilidad económica** en la inversión en infraestructuras y tecnologías

07

Invertir en infraestructuras y tecnología que cubran las **necesidades de agentes y sociedad**

08

Garantizar la **estabilidad financiera y contribuir al desarrollo de CPEN**



Navarra

09

Sumar eficazmente al **desarrollo sostenible** de Navarra y al equilibrio territorial

10

Contribuir a que **Navarra sea referente social en innovación, infraestructuras y tecnología**



Sesión participativa en la que la plantilla de NASERTIC colaboró con el diseño del Mapa Estratégico de la empresa.

07

DE LA VISIÓN A LA ESTRATEGIA

mapa y cuadro de mando



Centro de Control de NASERTIC ubicado en la sede del barrio San Jorge de Pamplona.

Los objetivos estratégicos de NASERTIC son fundamentales, la guía para tomar un rumbo adecuado y estratégico. Son el conjunto de pasos accionables que se ponen en marcha para que la empresa logre desarrollarse en los próximos años. Estos están íntimamente relacionados con el propósito y la visión de nuestra empresa. Una de las características relevantes de estos objetivos es su concisión, a fin de que se concreten en acciones y que puedan medirse para saber si efectivamente está funcionando el PEN que se está ejecutando. Por lo tanto, es fundamental marcar los objetivos para definir cómo funcionamos, cómo vamos a cambiar y cómo lograremos mantenernos en continuo avance.

A este respecto, nuestros objetivos estratégicos poseen las siguientes características: son Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales, con plazos establecidos para lograrlos, al igual que los indicadores que detallamos en el Cuadro de Mando.

Los objetivos estratégicos son realistas, pero al mismo tiempo nos van a suponer un reto; deberían motivar a toda la plantilla y servir de guía para que todo NASERTIC trabaje y se desarrolle en la misma dirección.

En definitiva, la Estrategia la hemos concretado en un proceso participativo en el que han colaborado casi 60 personas que forman parte de NASERTIC y otra sesión con una muestra de las entidades externas de nuestro ecosistema, y se concreta en objetivos que se centran en las actividades y recursos que podemos gestionar. Se definen en **dos fases**:

I. - Actividad, procesos y recursos: en cada caso, se definen para dar respuesta a uno o varios de los Objetivos de Visión, en una relación causa efecto. Todos los Objetivos de Visión necesitan uno o varios de estos objetivos para asegurar su consecución.

II. - Personas, Valores: una vez definidos los objetivos estratégicos anteriores, detallamos aquí cuáles son las prioridades de la empresa en este ámbito para asegurar que los anteriores se pueden trabajar y conseguir. Definen las mejoras necesarias en el contexto propio de NASERTIC.

Una vez aprobado este PEN por el Consejo de Administración de NASERTIC, cada Dirección de la empresa desplegará toda la estrategia en planes operativos anuales, alineados totalmente con este nuevo horizonte, así como en los procesos. La revisión tanto del PEN como de los planes operativos y de los procesos se realiza sistemáticamente de manera anual tanto por la Dirección como por el Comité de Coordinación, integrado por personas coordinadoras, responsables de área y Dirección.

Mapa Estratégico



CIUDADANÍA



ADMINISTRACIONES Y SECTOR PÚBLICO / ECOSISTEMAS DE COLABORACIÓN



ESTABILIDAD DINÁMICA



NAVARRA

EJES DE VISIÓN

- EJE 01** SER REFERENTE EN SERVICIOS, INFRAESTRUCTURAS Y TECNOLOGÍA, DESDE EL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN
- EJE 02** FORTALECER LOS ECOSISTEMAS DE COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA Y LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS
- EJE 03** CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOSTENIBLE DE NAVARRA Y SU LIDERAZGO CON VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

OBJETIVOS DE VISIÓN

1
Lograr que los servicios que ofrece NASERTIC sean reconocidos como útiles por la ciudadanía

2
Fomentar la compartición y el uso eficiente de infraestructuras y tecnología en Navarra

3
Contribuir al desarrollo de nuevos ecosistemas público privados

4
Mejorar la experiencia de cliente en la prestación de nuestros servicios

5
Contribuir al fortalecimiento del sector privado en el ámbito de nuestras actividades

6
Lograr la sostenibilidad económica en la inversión en infraestructuras y tecnologías

7
Invertir en infraestructuras y tecnología que cubran las necesidades de agentes y sociedad

8
Garantizar la estabilidad financiera y contribuir al desarrollo de CPEN

9
Sumar eficazmente al desarrollo sostenible de Navarra y al equilibrio territorial

10
Contribuir a que Navarra sea referente social en innovación, infraestructuras y tecnología

ESTRATEGIA

PERSPECTIVA DE ACTIVIDAD INTERNA

Implementar nuevos servicios transversales que aporten valor (1,4,5)

Mantener la satisfacción de usuarios y clientes fomentando la cultura de "cliente interno" (1,4)

Mejorar los canales de comunicación con clientes para atender y entender sus necesidades (4)

Optimizar para cada servicio tiempos y calidad de respuesta (4)

Incrementar la colaboración con las entidades de formación para formar el talento del futuro (9)

Asegurar la participación útil y de calidad en proyectos de I+D+i (3,5,9,10)

Consolidar las alianzas y redes existentes e impulsar nuevas aportando conocimiento y especialización (2,3,5)

Promocionar nuevos modelos de uso de las infraestructuras y las tecnologías económicamente sostenibles y optimizar las existentes (2,5,6)

Participar en la adopción de equipamiento y tecnologías innovadoras que faciliten el desarrollo de nuestra región (2,5,9,10)

Trabajar colaborativamente con el sector privado en la prestación de nuestros servicios (5,9)

Avanzar en el uso sostenible de los recursos y la descarbonización (6,7,9,10)

Facilitar el desarrollo de ecosistemas de innovación valorando el impacto social(3,5,9,10)

Impulsar la difusión y sensibilización del propósito y visión reforzando Marca Navarra (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)

PERSPECTIVA DE ORGANIZACIÓN, VALORES, CULTURA, PERSONAS Y CONOCIMIENTO

Fortalecer el talento especializado y nuestra capacitación tecnológica

Mejorar e incrementar la eficiencia mediante la sistematización y simplificación de procesos y procedimientos

Reforzar el compromiso y responsabilidad de las personas

Fomentar la innovación interna

Acelerar nuestra transformación digital

VISIÓN	OBJETIVO META	INDICADORES	META	2024	2025	2026	2027
	CIUDADANÍA						
	1-Lograr que los servicios que ofrece Nasertic sean considerados útiles por la ciudadanía	Encuestas de satisfacción con pregunta específica de utilidad	85	70	75	80	85
	ADMINISTRACIONES Y SECTOR PÚBLICO / ECOSISTEMAS DE COLABORACIÓN						
	2- Fomentar la compartición y el uso eficiente de infraestructuras y tecnología en Navarra	Ratio de utilización frente a capacidad máxima	80%	60%	70%	75%	80%
	3-Contribuir al desarrollo de nuevos ecosistemas público privados	Nuevos ecosistemas estables creados con nuestra participacion/colaboración	4	1	1	1	1
		Nº de nuevos grupos de trabajo que se crean con nuestra participación/colaboración	12	3	3	3	3
	4- Mejorar la experiencia de cliente en la prestación de nuestros servicios	Incrementar la percepción de satisfacción de cliente en el antes, durante y después de la experiencia	8 en las 3 fases	7,25	7,5	7,75	8
	5- Contribuir al fortalecimiento del sector privado en el ámbito de nuestras actividades	Nº nuevas acciones que involucren a empresas privadas	16	4	4	4	4
	ESTABILIDAD DINÁMICA						
	6- Lograr la sostenibilidad económica en la inversión en infraestructuras y tecnologías	Eficiencia económica de las inversiones	> 0	> 0	> 0	> 0	> 0
	7- Invertir en infraestructuras y tecnología que cubran las necesidades de agentes y sociedad	Ratio inversiones infraestructuras y tecnología frente al Patrimonio Neto	75%	40%	45%	70%	75%
	8- Garantizar la estabilidad financiera y contribuir al desarrollo de CPEN	EBITDA	3.000.000	2.965.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000
		Resultado	630.000	730.000	630.000	630.000	630.000
	NAVARRA						
	9-Sumar eficazmente al desarrollo sostenible de Navarra y al equilibrio territorial	Toneladas de Co2 equivalente	0	15	10	5	0
		Nº nuevos servicios/proyectos que sumen al equilibrio territorial	8	2	4	6	8
	10-Contribuir a que Navarra sea referente social en innovación, infraestructuras y tecnología	Evaluación interna de la contribución	4,8	4,5	4,6	4,7	4,8
		Participación en foros y eventos especializados	25	10	15	20	25

PERSPECTIVA DE ACTIVIDAD INTERNA							
ESTRATEGIA	Implementar nuevos servicios transversales que aporten valor (1, 4, 5)	Nº nuevos servicios implantados	12	6	8	10	12
		Nº de pilotos para nuevos servicios	10	4	6	8	10
	Mantener la satisfacción de usuarios y clientes fomentando la cultura de "cliente interno" (1,4)	% Satisfacción Gobierno y Sociedades Públicas	80	77	78	79	80
	Mejorar los canales de comunicación con clientes para atender y entender sus necesidades (4)	Talleres con metodologías para reformular los servicios	8	2	4	6	8
		Nº de servicios accesibles desde Punto de Entrada Único	90	50	70	80	90
	Optimizar para cada servicio tiempos y calidad de respuesta (4)	Nº incidentes de seguridad	0	0	0	0	0
		% clientes satisfacción general mayor o igual a 8	88	88	88	88	88
		Valoración calidad de respuesta	9	9	9	9	9
		Valoración plazo	9	9	9	9	9
		Nº quejas y reclamaciones	10	10	10	10	10
		Nº Trabajos no conformes	6	9	8	7	6
		Nº entidades con las que se colabora	10	4	6	8	10
		Nº acciones realizadas en colaboración (formaciones, visitas, prácticas...)	60	24	36	48	60
	Incrementar la colaboración con las entidades de formación para formar el talento del futuro (9)	Índice proyectos de innovación	4,8	4,5	4,6	4,7	4,8
		Evaluación interna cada proyecto I+D+i proceso innovación	21	18	19	20	21
	Asegurar la participación útil y de calidad en proyectos de I+D+i (3,5,9,10)	Nº alianzas y redes en las que participamos	14	11	12	13	14
	Consolidar las alianzas y redes existentes e impulsar nuevas aportando conocimiento y especialización (2,3,5)	Nº de nuevos modelos de uso definidos entorno a las infraestructuras y tecnologías	4	1	1	1	1
	Promocionar nuevos modelos de uso de las infraestructuras y las tecnologías económicamente sostenibles y optimizar los existentes (2, 5, 6)						
	Participar en la adopción de equipamiento y tecnologías innovadoras que faciliten el desarrollo de nuestra region (2,5,9,10)"	Nº de nuevo equipamiento y tecnologías innovadoras adoptadas	8	2	4	6	8
	Trabajar colaborativamente con el sector privado en la prestación de nuestros servicios (5,9)	% de contratación externa frente a ingresos	> 35%	> 35%	> 35%	> 35%	> 35%
		% Uso energías renovables frente al total	99%	90%	95%	97%	99%
		%Reducción residuos contaminantes	5	1	2	3	5
	Avanzar en el uso sostenible de los recursos y la descarbonización (6,7,9,10)	Acciones para la mejora del PUE en el CPD	8	2	2	2	2
		Nº entidades con las que se colabora	15	7	10	13	15
	Facilitar el desarrollo de ecosistemas de innovación valorando su impacto social (3,5,9,10)	Nº acciones desarrolladas	12	3	6	9	12
		VPE impactos en medios (Valor Publicitario Equivalente)	600.000	525.000	550.000	575.000	600.000
	Impulsar la difusión y sensibilización del propósito y visión reforzando Marca Navarra (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	% Incluye Navarra (no GN)	95	94,25	94,5	94,75	95
		% de piezas negativas	1	1,15	1,1	1,05	1
		Tasa interacción redes sociales Nasertic y Polo IRIS	30,15%	22,66%	24,92%	27,41%	30,15%
	PERSPECTIVA DE CULTURA, VALORES, PERSONAS Y CONOCIMIENTO						
	Fortalecer el talento especializado y nuestra capacitación tecnológica	% de formación con evaluación superior a 8	85	77	80	83	85
		Nº horas formación tecnología y competencias técnicas	2750	2.000	2.250	2.500	2.750
		% cumplimiento del plan de formación	85	70	75	80	85
	Mejorar e incrementar la eficiencia mediante la sistematización y simplificación de procesos y procedimientos	Nº de procesos estabilizados	9	4	6	8	9
		Nº de mejoras implementadas	50	20	30	40	50
	Reforzar el compromiso y responsabilidad de las personas	% plantilla con compromiso superior a 7	80	76	78	79	80
		NPS- ¿recomendarías a alguien de tu confianza trabajar en NASERTIC?	8,5	8,2	8,3	8,4	8,5
	Fomentar la innovación interna	Nº iniciativas de innovación realizadas	12	3	3	3	3
		Tasa ejecución sobre aprobadas	80%	80%	80%	80%	80%
	Acelerar nuestra transformación digital	% Incremento en servidores / Teams	5%	20%	15%	10%	5%
		% de tareas automatizadas/aprobadas	40	10	20	30	40
		Indice de madurez digital	L3	L2	L2	L3	L3



Desde la creación del equipo interno hasta la sesión de contraste con agentes relevantes externos, el proceso de creación de este Plan Estratégico ha ido cumpliendo diferentes fases dentro de un proceso que comenzó en noviembre de 2023.

08

ASÍ LO HEMOS HECHO



La elaboración del PEN ha supuesto un importante esfuerzo de análisis y reflexión sobre NASERTIC y se ha estructurado en varias fases, las cuales se sintetizan a continuación:





NOVIEMBRE 2023 -ENERO 2024: Los últimos meses del año pasado y los primeros meses de 2024 han servido para llevar a cabo la revisión del Plan Estratégico del periodo anterior. Se ha contado tanto con la colaboración de las personas del equipo PEN, como de todas las Direcciones, para aportar los indicadores. Además, toda la plantilla realizó, a través de una encuesta interna, una evaluación del periodo finalizado 2020 - 2023. Hemos elaborado el informe de cierre del PEN y realizamos autocrítica. Igualmente se revisaron todas aquellas líneas de acción e indicadores que reflejaban un porcentaje menor del 50% . Además, se ha cotejado con el nuevo mapa estratégico para analizar que todo estuviera incluido de nuevo en el proceso actual. La base de este PEN recoge inicialmente como punto de partida:

- *Auditorías externas e internas, incluyendo ENS*
- *Memoria mejoras EFQM*
- *Cambio legislatura con nuevas y nuevos DGs*
- *Cambio Departamento*
- *Feedback Departamentos*
- *Conocimiento especializado Comité Coordinación*
- *Encuestas clientes, proveedores, plantilla y sociedad*

19 ENERO 2024: Primera sesión dinámica con todo el Comité de Coordinación para el cierre del PEN 2021-2023 y comenzar a co-crear el propósito y la visión, además de los valores del nuevo PEN. Hasta la aprobación por parte del Consejo de Administración, el Comité de Dirección trabaja y consensua tanto el propósito como la visión.

11 MARZO 2024: Aprobación por parte del Consejo de Administración del propósito, visión y valores.

15 MARZO 2024: Segunda sesión dinámica con todo el Comité de Coordinación para, en base al propósito, visión y valores, actualizar el FODA, los ejes y objetivos de visión.

24 ABRIL 2024: Sesión participativa con casi 60 profesionales de NASERTIC para diseñar el Mapa Estratégico en la Residencia Fuerte del Príncipe.

17 MAYO 2024: Tercera sesión dinámica con todo el Comité de Coordinación para revisar el nuevo Mapa Estratégico y pensar en la definición del Cuadro de Mando.

22 MAYO 2024: NASERTIC Live con la asistencia de 115 personas de la plantilla de NASERTIC para rendir cuentas sobre la sesión participativa del 24 de abril e informar de los próximos pasos.

22 MAYO 2024: Sesión participativa con 15 agentes de nuestros grupos de interés más relevantes para contrastar el Mapa Estratégico.

22 MAYO-1 DE JUNIO 2024: Contraste personalizado con más agentes de nuestros grupos de interés más relevantes para contrastar el Mapa Estratégico.

17 JUNIO 2024: Aprobación del PEN por parte del Consejo de Administración.

21 JUNIO 2024: NASERTIC Summit para explicar a toda la plantilla el PEN definitivo.

Despliegue del PEN en los procesos y en planes operativos anuales



Compañeros y compañeras de NASERTIC durante la sesión participativa del PEN celebrada en la Residencia Fuerte del Principe de Pamplona.

09

GRACIAS A...



Gracias a todas las personas de la **plantilla de NASERTIC** que se acercaron hasta la residencia Fuerte del Príncipe el 24 de abril de 2024 para formar parte de la sesión participativa de diseño del Mapa Estratégico:

- Juan Ramón Aramendia
- Enrique Aramendia
- Iñigo Ariz
- Jesús Antonio Arozarena
- Ion Arrizabalaga
- Nerea Azpilicueta
- Javier Basiano
- Concepció Bergés
- Toya Bernad
- María José Cimminelli
- Mabel Echevarría
- Izaskun Echeverría
- Mariola Elía
- Oihane Erice
- Beatriz Ezquieta
- Sergio Galera
- Maitena Gallastegi
- Estibaliz Garayoa
- Cristina García
- Ibai Goicoechea
- Leticia Gurpegui
- Asier Herrera
- Fran Hidalgo
- Leire Ibáñez
- Yolanda Iglesias
- Óscar Itoiz
- Jesús Izal
- Miguel Ángel Jordán
- Alberto Labrador
- Jesús Lacalle
- Iranzu Lamberto
- Gorka Lasheras
- Elena Leoz
- Carlos López
- Ibon Lozano
- Efrén Lozano
- Andoni Majo
- Iñaki Martínez
- Unai Martínez
- Mikel Naya
- Iñigo Olló
- Asier Otxoa
- Susana Pedrosa
- Naiara Platero
- Ainhoa Remírez
- Gonzalo Rodríguez
- Carmen Rojo
- Rafa Roncalés
- Ernesto Ruiz de Galarreta
- Igor Ruiz de los Mozos
- Sara Sánchez
- Lander Tabar
- Mikel Tauste
- Matixa Telletxea
- Puy Trigueros
- Iker Zazpe



Gracias al **Consejo de Administración** de NASERTIC:

Félix Taberna

Presidente del Consejo, Consejero de Presidencia e Igualdad y Vicepresidente Primero del Gobierno de Navarra

Leire Ochoa. Jefa de gabinete del Departamento de Presidencia e Igualdad

Luis Campos. Director General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas

Josean Vizcay. Director General de Telecomunicaciones y Digitalización

Patxi Echarte. Director de Servicio de Plataformas y Operaciones

Agurtzane Martínez. Directora General de Innovación

Estrella Petrina. Directora del Hospital Universitario de Navarra (HUN)

Iván Ortueta. Jefe de la Policía Foral

Miriam Martón. Directora Gerente del Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare (SNE-NL)

Jesús Mari Rodríguez. Director General de Administración Local

Pedro López. Director General de Obras Públicas e Infraestructuras

Uxue Itoiz. Directora General de Transición Energética, Proyectos Estratégicos y S4.

Secretario (no consejero)

Ignacio Brun. Departamento jurídico, CPEN



Gracias a todas las personas de nuestros grupos de interés más relevantes que han contrastado con nosotros y nosotras los resultados de la reflexión estratégica y participaron en la sesión dinámica del 22 de mayo de 2024:

- **Txema Aguinaga** | Asociación Navarra de Informática Municipal S.A. (Animsa)
- **Antonio Alonso** | Ingered implantación y proyectos
- **Joseba Asiain** | Gobierno de Navarra
- **Garbiñe Basterra** | Gobierno de Navarra
- **Mikel Benet** | Navarra Capital
- **Joxean Calvo** | Acorde
- **Roberto Cámara** | Navarra Televisión
- **Pablo Cebrián** | Instituto de Estadística de Navarra /Nastat - Gobierno de Navarra
- **Laura Corcuera** | Navarra Health Cluster
- **Alberto Ecay** | Gobierno de Navarra
- **Cristina García** | ATANA - Clúster de Tecnología y Consultoría de Navarra
- **Esther González** | UPNA
- **Carlos Javier González** | Univerisdad de Navarra
- **Javier Hoyos** | Prisa Radio
- **Maite Mendioroz** | Navarrabiomed
- **Esteban Morrás** | Veridas/Vitio
- **Francisco Fernández** | CPEN
- **Leire Ochoa** | Gobierno de Navarra
- **Sergio Pérez** | Gobierno de Navarra
- **David Pérez de Ciriza** | CPEN
- **Eva Quevedo** | Acorde
- **Ignacio Redondo** | CNAI
- **Roberto Rey** | ENTELGY
- **Luis Miguel Roda** | CONATEL
- **Eduardo Zariquiegui** | Gobierno de Navarra



↑ 25 agentes externos han participado también de la creación de este Plan Estratégico.



PLAN ESTRATÉGICO **NASERTIC 2024-27**

NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS S.A.

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua

