

PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL

ENDE TECNOLOGÍAS S.A.

2018 – 2020

Plan Estratégico Empresarial ENDE TECNOLOGÍAS S.A.

1 Objetivos y estrategias institucionales

1.1 Misión

Como empresa filial de ENDE Corporación, aportamos a la industrialización del país, ayudando a nuestros clientes a generar y organizar adecuadamente su información por medio del desarrollo de tecnologías de gestión, almacenamiento, transporte y seguridad para así facilitar el cambio en el modo de trabajo e incrementar su productividad.

1.2 Visión

Como empresa filial de ENDE Corporación, nos consolidamos como la empresa líder en la aplicación de altas tecnologías en la industria del software, redes computacionales y telecomunicaciones, orientadas a brindar servicios tecnológicos con presencia nacional e internacional.

1.3 Valores

COMPROMISO

Obligación contraída por medio de un acuerdo, promesa o contrato.
Identificación del personal con ENDE TECNOLOGIAS.
Esfuerzo realizado para el mejor desempeño de sus labores.

RESPONSABILIDAD

Conocer y aceptar las consecuencias de nuestros actos con nuestro personal y clientes, absteniéndose a intervenir en cualquier negocio que pueda primar los intereses personales sobre los de ENDE TECNOLOGIAS.

TRANSPARENCIA

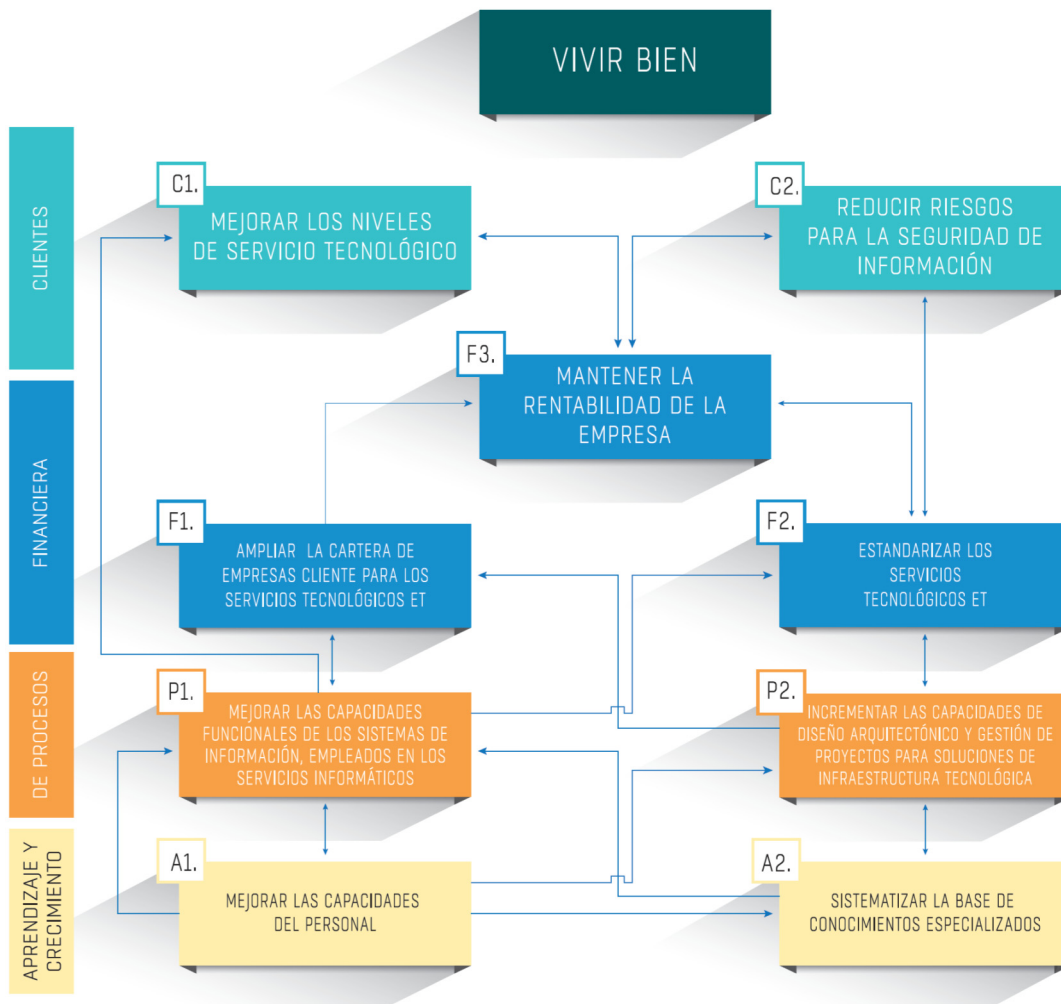
Comunicar los pensamientos, sentimientos y propuestas de ENDE TECNOLOGIAS en forma simple y directa para fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés.

INNOVACIÓN

Creamos ideas y soluciones que mejoren nuestra propuesta de valor, para la satisfacción de nuestros clientes.

1.4 Objetivos estratégicos

1.4.1 Mapa estratégico



1.4.2 Estrategias básicas

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
Lograr excelencia en el proceso de prestación de servicios a la Corporación	Aprovechando nuestra fortaleza de conocimiento del negocio de nuestros clientes de la Corporación, nos enfocaremos en que los productos y servicios ofertados sean entregados en tiempo, plazo y con la calidad esperada por ellos.
Consolidar la cultura corporativa	Detallar desde el nivel ejecutivo al nivel operativo básico, el entendimiento de la forma de trabajo bajo exigencia de la calidad de servicio y acordes a la misión y visión de la empresa.
Consolidarse como empresa proveedora de soluciones de infraestructura tecnológica y servicios de información a la corporación.	Dado que se tiene la oportunidad de atender a las empresas de la Corporación, se realizarán todos nuestros esfuerzos en prestarles servicios de excelencia a éstas, mediante el uso de nuestras herramientas y soluciones informáticas y de telecomunicaciones.
Fortalecer su estructura especializada en el campo tecnológico	Debido a la debilidad determinada en esta área, es prioritario completar todas las contrataciones de personal especializado en las distintas áreas.

2 Planificación

2.1 Cuadro de Mando Integral

ÁREA	COD.	ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	INDICADORES				METAS ANUALES		
		OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD	FÓRMULA O MÉTODO DE CÁLCULO	LÍNEA BASE A DIC 2017	META AÑO 2018	META DIC. 2019	META DIC. 2020
CLIENTES	C1	Mejorar los niveles de servicio tecnológico	Disponibilidad del servicio informático en explotación	[%]	Horas mes de disponibilidad de los sistemas informáticos en servicio clientes / Total de horas disponibles mes	98%	99%	99%	99%
	C2	Reducir riesgos para la seguridad de la información	Número de Incidentes de Seguridad de la Información	[#]	Número de Incidentes (promedio por empresa) de Seguridad de la Información, se reporta por su ocurrencia	3	3	3	3
FINANCIERA	F3	Estandarizar los Servicios Tecnológicos de ET	Incremento de soluciones de infraestructura y servicios tecnológicos y telecomunicaciones, estandarizados en la Corporación ENDE	[#]	Número de tecnologías estandarizadas en tres o mas empresas de la Corporación ENDE.	10	13	14	15
PROCESOS INTERNOS	P2	Incrementar las capacidades de diseño arquitectónico y gestión de proyectos para soluciones de infraestructura tecnologico	Ejecución de proyectos de infraestructura	[#]	# de proyectos de infraestructura	20	19	19	19
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	AC1	Mejorar las capacidades del personal	Participación efectiva del personal en Seminarios de superación personal y de cultura corporativa	[#]	# de eventos, seminarios de participación total del personal	2	3	3	3
	AC1	Mejorar las capacidades del personal	Participación efectiva del personal en Seminarios, cursos de capacitación y otros relacionados	[#]	Número de horas de capacitación	705	705	720	750
	AC2	Sistematizar la base de conocimientos especializados	Incorporar la documentación relacionada: - A los servicios, sistemas informáticos e infraestructura y, - Según corresponda, la definida a nivel de nuestros procesos y al de nuestros clientes	[#]	# de contribuciones a la base de conocimientos	20	30	30	30