



Estrategia 2020-2023

Enero 2020

1. VISION ESTRATÉGICA
 - 1.1. APRENDIZAJE
 - 1.2. DAFO
 - 1.3. CANVAS
2. OBJETIVOS, PROYECTOS Y RESULTADOS CLAVE
 - 2.1. OBJETIVOS
 - 2.2. PROYECTOS Y RESULTADOS CLAVE
 - 2.3. PLAN GESTIÓN ANUAL

1. VISIÓN ESTRATÉGICA

1.1. Reflexión estratégica (equipo dirección julio 2019 / comité áreas conjunto)

	Aprendizaje 2016-19	Focos 2020-23
Personas con discapacidad y familias	Conocimiento e interiorización del modelo de atención personal. Más presente a las PDI con más necesidades apoyo (también en empleo). Más comunidad. Mirada a la persona por encima de centro o servicio. Generar oportunidades. Identificar continuamente nuevas necesidades.	Revisar proyecto 1 a 1: desarrollar modelo atención y organización del área. Itinerarios de empleo en personas usuarias del ocupacional (y otras). Actividades para que la familia no dificulte el proyecto de vida de la persona. Oportunidades de vivienda. Aumento de la participación (Proyecto CONTIGO).
Colectivos vulnerables	Más personas con enfermedad mental y/o con necesidad de certificado. Más alianzas en entornos laborales. Proyecto LANZADERA.	Aumentar vinculación entre áreas.
Empresas	Tenemos una estrategia de actuación con las empresas. Generar alianzas de valor.	Definir proceso itinerario sociolaboral (LANZADERA).
Sociedad	Podemos cambiar el entorno si somos activos. Ser más visibles para las empresas, los medios y la administración.	Hacer propuestas con valor para generar cambios sociales. Seguir liderando, sin complejos. Dedicar tiempo a las acciones con la sociedad. Estudiar normativas y modelos referentes. Nuevos aliados.
liderazgo y personas	Cambio de rol: de la expertez a la tutorización. Mejor gestión. Más alineamiento con los objetivos. Interiorizar y compartir CULTURA.	Revisar el proyecto COMPETENCIAS. La FORMACIÓN es una actividad clave. Más conectados para producir cambios (tecnología, procesos, modelo de atención).
Recursos y desarrollo	Impulsar EXPLORER. Alinear estrategia (objetivos) con nuestro trabajo. SIMPLIFICAR es una prioridad. Cambio de visión en mantenimiento. Necesidad de recursos para tecnología.	Incorporar recursos (personas y herramientas) para impulsar TECNOLOGÍA. Aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles. Aumentar financiación: licitaciones / oportunidades negocio (por ej., mayores).

1.2. Análisis DAFO (equipo dirección, diciembre 2019)

INTERNO	Organización / Liderazgo y compromiso / Estrategia y sistema gestión / Oferta / Modelo atención / Servicio / Seguimiento y atención / Profesionales (metodología trabajo, comunicación, formación, reconocimiento, condiciones laborales...)/ Recursos económicos / Instalaciones / Tecnología / Tecnología / Gestión conocimiento / Otros factores internos								
	Estrategia clara? Comprometidos? Exigentes? Ágiles? Claros? Conocedores de lo que hacemos? Transparentes? Eficaces? Eficientes? Estamos alineados? Innovadores? Motivados?...								
	FORTALEZAS		DEBILIDADES						
<div style="background-color: yellow; padding: 5px; text-align: center;">COMPROMISO CON LAS PERSONAS</div>		<div style="background-color: yellow; padding: 5px; text-align: center;">MIRADA INTEGRAL A LA PERSONA</div>		<div style="background-color: yellow; padding: 5px; text-align: center;">SERVICIOS ESPECIALIZADOS</div>		<div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; text-align: center;">FINANCIACIÓN PÚBLICA: - INSUFICIENTE - INESTABLE</div>			
<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">SENTIDO PERTENENCIA</div>		<div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; text-align: center;">ENFOQUE SÓLIDO ÁREAS / EQUIPOS (APS / AFE / AFT)</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">REFERENTES EN CANARIAS</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">INESTABILIDAD EQUIPOS</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">SOBRECARGA / LENTITUD</div>	
<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">INCONFORMISMO POSITIVO</div>						<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">DEF. GESTIÓN TIEMPO</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">ESCALA CULTURA DELEGACIÓN</div>	
EXTERNO	Personas con DI / Personas con otras D / Familiares / Clientes / Administración / Otros financiadores / Plena Inclusión / Proveedores / Competencia / Empresas / Mundo académico / Entorno tecnológico e i+D / Mercado laboral / Sociedad en general / Otros factores externos								
	Estamos conectados? Grupos interés satisfechos? Buena participación? Política social y legislación clara y favorable? Entorno favorable y alineado? Imagen conocida? Buena imagen?...								
	OPORTUNIDADES		AMENAZAS						
<div style="background-color: yellow; padding: 5px;">DISPONER INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS CON DISC. EN GRAN CANARIA (ESTUDIO EN COLABORACIÓN CON LA A.P.)</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">IMPLANTAR MODELO TÉCNICO / EXTENDER CONOCIMIENTO</div>		<div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; text-align: center;">POSIBLE RECESIÓN ECONÓMICA</div>		<div style="background-color: yellow; padding: 5px; text-align: center;">DIFICULTAD ATENCIÓN A LAS PERSONAS</div>			
		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">ESTAR CONECTADOS</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">LIDERAZGO + TRANSVERSAL</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">COMPETENCIA MERCANTIL</div>		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">POCA COHESIÓN SOCIAL SECTOR</div>	
		<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">ALIANZA CON LA ADMINISTRACIÓN + ORGANIZACIONES FUERA DE CANARIAS + OTROS SECTORES</div>				<div style="background-color: #d4edda; padding: 5px; text-align: center;">MODELO TÉCNICO AAPP OBSOLETO</div>			

ESCENARIO	PÉRDIDAS (DEBILIDADES + AMENAZAS)	GANANCIAS (FORTALEZAS + OPORTUNIDADES)
	<i>Qué podemos perder si se junta la debilidad X con la amenaza Y?</i>	<i>Qué podemos ganar si usamos la fortaleza X para aprovechar la oportunidad Y?</i>
	<p>PERSONAS NO ATENDIDAS: INCUMPLIMIENTO MISIÓN</p> <p>PERSONAS CON ATENCIÓN INADECUADA (RÍGIDA)</p> <p>DIFICULTAD GENERAR FONDOS / GESTIÓN INSOSTENIBLE</p> <p>PÉRDIDA CAPACIDAD / SOBRECARGA / INEFICIENCIA</p> <p>AISLAMIENTO / INSTITUCIONES INEFICACES</p>	<p>DISPONER INFORMACIÓN ÚTIL PARA EL CAMBIO SOCIAL</p> <p>QUE LA ADMINISTRACIÓN CONFÍE, Q SEAMOS REFERENTES</p> <p>GARANTIZAR ITINERARIOS VITALES DESDE EDUCACIÓN</p> <p>NUEVOS SERVICIOS + NUEVOS TERRITORIOS</p> <p>MEJOR LIDERAZGO = MÁS Y MEJOR CONOCIMIENTO</p> <p>MEJORES PRECIOS + ESTABILIDAD = SOSTENIBILIDAD</p>
ESTRATEGIA	DEFENSAS (FORTALEZAS vs AMENAZAS)	SOLUCIONES (OPORTUNIDADES vs Debilidades)
	<i>Cómo podemos usar la fortaleza X para PROTEGERNOS de la amenaza Y?</i>	<i>Qué podemos SOLUCIONAR si aprovechamos al oportunidad X para mejorar la debilidad Y?</i>
	<p>CARTERA SERVICIOS FLEXIBLE = EFICIENCIA GASTO PÚBLICO</p> <p>COLABORAR CON ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p> <p>ASESORAR PARA UN SISTEMA DE CONCERTACIÓN SOCIAL</p> <p>PROMOVER BUENAS PRÁCTICAS / INNOVACIÓN</p> <p>ESTAR EN TODA LA SOCIEDAD (centros educativos, universidad, empresas, salud, serv.soc...)</p>	<p>INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES + MODELO TÉCNICO SERVICIOS = PLANIFICACIÓN MÁS EFICIENTE (AYUDAR A LA ADMINISTRACIÓN A RESPONDER A TODAS LAS PERSONAS DE FORMA MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE).</p> <p>PODER APOYAR A TODAS LAS PERSONAS</p> <p>IMPLANTAR CULTURA DELEGACIÓN + AUTONOMÍA</p> <p>SOSTENIBILIDAD ADEPSI</p>

1.3. CANVAS (Equipo dirección ene 2020)

Alianzas Alianzas	Actividades Actividades	Propuestas de Valor Propuestas de Valor	Relaciones con Clientes Relaciones con Clientes	Grupos de Interés Grupos de Interés
<p>AAPP</p> <p>CENTROS EDUCATIVOS</p> <p>CENTROS SALUD</p> <p>ENTIDADES SECTOR</p> <p>EMPRESAS</p> <p>RECURSOS COMUNIDAD</p>	<p>REVISAR ESTRATEGIA PROYECTOS</p> <p>PLAN PARTICIPACIÓN</p> <p>GENERAR CONEXIONES</p> <hr/> <p>Recursos Recursos </p> <p>PROFESIONALES COMPROMETIDOS COMPETENTES INNOVADORES</p> <p>TECNOLOGÍA PDI</p>	<p>SUBINTEGRAR SOCIO LABORAL SOCIO LABORAL SUBVIVIENDA</p> <p>SU PROPIA VIDA</p> <p>APOYOS INDIVIDUAL COMUNIDAD</p> <p>ACOMPañAR SOLUCIONES</p> <p>ALIANZAS CONFIANZA</p> <p>PROFESIONALES COMPETENTES RSC</p> <p>TRANSPARENCIA UTILIDAD CAMBIO SOCIAL</p>	<p>CERCANÍA</p> <p>EMPATÍA</p> <p>ESTAR AHÍ</p> <p>CONFIANZA</p> <hr/> <p>Canales Canales </p> <p>TÚ A TÚ</p> <p>REDES SOCIALES</p> <p>NUEVOS CANALES</p>	<p>PERSONAS CON DISCAPACIDAD</p> <p>DISCAP INTELLEC OTRAS DISCAP</p> <p>FAMILIAS</p> <p>EMPRESAS</p> <p>SOCIEDAD</p>
Estructura de Costes Estructura de Costes		Fuentes de Ingresos Fuentes de Ingresos		
<p>70% PERSONAL</p>		<p>CONVENIOS SUBVENCIONES</p>		

2. ESTRATEGIA 2020-2023 (Equipo de dirección, diciembre 2019 - enero 2020)

2.1. OBJETIVOS

PERSONAS

Personalización

Desarrollo y oportunidades

“Mi vida”

Ciudadanía activa

FAMILIAS

Aliados capaces

Acompañar con empatía

Formar parte

SOCIEDAD

Generar alianzas

Valor público

LIDERAZGO Y PERSONAS

Mirar al futuro

Cultura ADEPSI

Más EQUIPO

RECURSOS Y DESARROLLO

Eficientes y sostenibles

Simplificar e integrar

Tecnología aplicada

2020-23

2.2. PROYECTOS Y RESULTADOS CLAVE

1. Personas Apoyar y acompañar a cada persona a vivir sus propios proyectos de vida en comunidad, promoviendo su bienestar y desarrollo.

Personalización			Desarrollo y oportunidades			“Mi vida”		
Modelo de apoyos centrado en cada persona, que potencia las capacidades y competencia, el desarrollo personal, la autonomía, el bienestar, la inclusión social y los derechos mediante un acompañamiento cálido, amable y empático.			Proporcionar oportunidades de aprendizaje, formación, ocupación y empleo de calidad para promover el desarrollo personal y profesional, en especial con las mujeres.			Acompañar, posibilitar y apoyar a cada persona para que vivan sus propios proyectos personales en la comunidad de la forma más independiente.		
	2019	2023		2019	2023		2019	2023
1a1 - Modelo de atención personal, acompañamiento y tutorización. Impulsar el talento.	1	5	LANZADERA - Un modelo de itinerarios individualizados de formación y empleo en el que ADEPSI sea la agencia referente de apoyos.	1	4	VIDA INDEPENDIENTE - Modelos de vivienda en la comunidad y apoyos a planes de vida	1	5
Personas que reciben apoyos	840	1200	Personas en formación y empleo	558	850	Índice autodeterminación (ECVI)	-	60
PAIS actualizados con el nuevo modelo	-	100%	En formación / prácticas	208	400	Índice logros personales (e)	4,5	4,5
Personas con cambios vitales / necesidades	-	50%	En apoyo al empleo	657	800	Índice satisfac. autodeterminación (e)	4,3	4,5
Índice satisfac. atención personal (e)	4,6	4,5	Personas que mantienen el empleo	19%	45%	Personas con ingresos equivalentes al SMI	-	50%
Índice CV individual / Des. personal	-	60	Altas positivas	44%	60%	Índice apoyo en vivienda	3%	20%
Ciudadanía activa								
Activar y tejer proyectos comunitarios de participación para la construcción de una Comunidad donde todas las personas sean importantes.								
	2019	2023						
DERECHOS - Constitución del Comité de Ética. Formación en derechos para las personas.								
ENLAZA2 – Mejora de la participación e inclusión social. Ocio inclusivo.								
Personas que participen activamente en la comunidad	-	75%						
Índice derechos (ECVI)	-	60						
Índice inclusión social (ECVI)	-	60						

2. Familias

Orientar y apoyar a las familias acompañándolas de manera personalizada, cercana y empática, favoreciendo su participación dentro y fuera de la Organización.

Aliados capaces			
Apoyar y capacitar a las familias como principales agentes de apoyo en los proyectos de vida de la persona con discapacidad.			
	2019	2023	
FAMILIARED - Definir e implantar un modelo de apoyo familiar, formación y sensibilización.	1	4	
Familiares formados en derechos	-	100	
Índice satisfacción familiares (e)	4,9	4,5	

Acompañar con empatía			
Modelo de apoyo familiar centrado en prestar una atención personal, empática y cercana a lo largo del ciclo de vida de las familias de las personas con discapacidad.			
	2019	2023	
CUANDO YO NO ESTÉ – Definir un modelo de información, asesoramiento y acompañamiento de las familias en pretutela.	1	4	
Familias orientadas por la FTC	53	80	
Personas acompañadas por FTC	17	30	

Formar parte			
Impulsar la participación activa, así como la pertenencia de cada familiar en la Organización.			
	2019	2023	
Familiares participan eventos Adepsi	47	100	
Índice de orgullo de pertenencia	4,8	4,5	

3. Sociedad

Permanecer conectados, participando de forma activa, generando alianzas y propiciando los cambios necesarios para una comunidad más justa e inclusiva.

Generar alianzas			
Tejer redes y construir alianzas adecuadas para posibilitar la construcción de proyectos innovadores que promuevan nuevas soluciones y oportunidades.			
	2019	2023	
VOLUNTARIADO - Revisar el modelo de voluntariado para darle más valor a la colaboración.	1	5	
ALIANZAS - Un modelo de relación estable y de valor entre cada empresa y ADEPSI.	1	5	
Empresas colaboradoras	111	230	
Índice satisfacción empresas (e)	4,3	4,5	
Socios	263	450	
Voluntarios activos	15	55	
Colaboradores con convenio	63	170	

Valor público			
Influir para lograr una sociedad mejor y una comunidad más inclusiva, accesible y solidaria, desarrollando un rol de cooperación y reivindicación.			
	2019	2023	
MARCA - Definir los atributos de la marca ADEPSI y el modelo y plan de comunicación.	1	5	
Índice imagen positiva (e)	4,5	4,5	
Grado transparencia (FL)	100%	100%	
Cambios sociales promovidos	9	25	
Seguidores en redes sociales	4200	6000	

4. Liderazgo y personas Alinear estrategia y personas, desde un liderazgo inspirador, transformador, participado y compartido.

Mirar al futuro		2019		2023	
Estar atentos y conectados con el entorno para entender futuros escenarios y gestionar eficazmente los riesgos y oportunidades.					
CONECTA2 - Identificar referentes y facilitadores de oportunidades y proyectos.	1		4		
Foros en los que participa Adepsi	10		35		
Profesionales en eventos externos	78		100		
Proyectos innovadores	-		20		

Cultura ADEPSI		2019		2023	
Generar una cultura organizativa, una forma de hacer y de comunicar, identificada en nuestra misión, visión y valores.					
CULTURA - Definir, implantar y evaluar la cultura o "estilo de actuación" de ADEPSI.	1		4		
WABI SABI - Una sistemática de gestión, seguimiento y actualización de la estrategia.	1		5		
Índice compromiso líderes (e)	4,3		4,5		
Participantes equipos de proyecto (¿)	26		40		

Más EQUIPO		2019		2023	
Motivar y promover el talento, la creatividad y la innovación generando oportunidades de desarrollo profesional, favoreciendo medidas de conciliación personal y laboral.					
PERSONAS - Diseñar y desarrollar un sistema de desarrollo profesional acorde a las necesidades organizativas. Favorecer conciliación personal y laboral.	1		4		
Trabajadores ADEPSI	134		154		
Índice satisfacción trabajadores (e)	4,1		4,5		
Horas de formación por trabajador	19,6		25		

5. Recursos y desarrollo Generar confianza a las personas, familiares, empresas y sociedad mediante una gestión responsable y sostenible de los recursos. Hacer las cosas más fáciles mediante la tecnología y los sistemas de gestión que aseguren los procesos y la mejora.

Eficientes y sostenibles		2019		2023	
Desarrollar estrategias que aumenten nuestra capacidad e independencia económica.					
EXPLORER - Búsqueda de nuevos recursos y modelos de financiación de servicios y actividades.	1		5		
Índice resultado operativo	-5,35%		3%		
Solvencia	3,14%		6%		
% ingresos privados	5,92%		15%		

Simplificar e integrar		2019		2023	
Simplificar los procesos y procedimientos de trabajo. Ser directos y visuales. Integrar y alinear.					
- ES + - Simplificar y agilizar procesos y sistemas de gestión y evaluación.	1		5		
Procesos simplificados	0%		100%		
Grado avance proyectos	1,9		5		

Tecnología aplicada		2019		2023	
Incentivar el uso y aprovechamiento de las tecnologías para ser más eficientes en la gestión y generar unos mejores apoyos a las personas.					
TIC - Planificación integral SSII. Aprovechamiento Excel / IXIS / Business intelligence.	1		5		
TECNO-ON - Tecnología para tod@s. Tecnología para la autonomía e inclusión.	1		5		
Índice satisfacción con la tecnología (e)	4,2		4,5		
% Pdi con dispositivo móvil funcional	46,33%		65%		

2.3. PLAN GESTIÓN ANUAL

PLAN GESTIÓN ANUAL 2020-2023

Personas						
Objetivos	Proyectos y resultados clave	2019	2020	2021	2022	2023
Personalización	1 A 1	2,4	3	5		
	Personas que reciben apoyos	921	990	1060	1130	1200
	Pdi que reciben apoyos	479	509	539	569	600
	En formación y empleo	116	138	160	182	206
	En atención diurna	125	135	140	145	150
	En ocupacional (53)	52	60	65	70	75
	En centro de día (69)	73	70-75	70-75	70-75	70-75
	En vivienda (8)	10	15	20	25	30
	En otros servicios (SADE/SAE/SPAP/OCIO)	98	120	140	150	160
	Personas apoyadas desde FTCA	35	42	49	56	65
	Índice satisfac. Atención personal	4,6	4,5		4,5	
	Índice CV individual Pdi	***				60
	PAIs actualizados con el nuevo modelo de atención	88%	50%	100%		
	Personas con cambios vitales/necesidades	***	25%	30%	40%	50%
Desarrollo y oportunidades	LANZADERA	1,92	2,71	3,56	5	
	Personas en formación y empleo	558	631	704	777	850
	Personas en formación / prácticas	208	256	304	352	400
	Personas en apoyo al empleo	657	692	727	762	800
	Personas que mantienen el empleo	19%	26%	32%	39%	45%
	Altas positivas	44%	48%	52%	56%	60%
"Mi vida"	VIDA INDEPENDIENTE	1	2,62	3	3,33	5
	Índice autodeterminación (ECVI)	***				60
	Índice logros personales (e)	4,5	4,5		4,5	
	Índice satisf. autodeterminación (e)	4,3	4,5		4,5	
	Personas con ingresos equivalentes al SMI	***				50%
Índice apoyo en vivienda	3%	7%	12%	16%	20%	
Ciudadanía activa	DERECHOS	1	3,33	5		
	ENLAZA2	1	1	3	3,4	5
	Personas que participen activamente en la comunidad	***	25%	40%	50%	75%
	Índice derechos (ECVI)	***	60			
	Índice inclusión social (ECVI)	***	60			

Familias						
Objetivos	Proyectos y resultados clave	2019	2020	2021	2022	2023
Aliados capaces	FAMILIARED	1	2,89	3,4	3,5	5
	Familiares formados en derechos	***	40	60	80	100
	Índice satisfacción familias (e)	4,9	4,5		4,5	
Acompañar con empatía	CUANDO YO NO ESTÉ	1	2,57	3	3	5
	Familias orientadas por FTCA	53	60	67	74	80
	Personas acompañadas por FTCA	17	20	23	26	30
Formar parte	Familiares participantes en eventos	47	61	75	89	100
	Índice orgullo pertenencia familias (e)	4,8	4,5		4,5	
Sociedad						
Objetivos	Proyectos y resultados clave	2019	2020	2021	2022	2023
Generar alianzas	VOLUNTARIADO	1	3,25	5		
	ALIANZAS	1,8	3,5	3,8	5	
	Empresas colaboradoras	111	141	171	201	230
	Índice satisfacción empresas (e)	4,3	4,5		4,5	
	Socios	263	313	363	413	450
	Voluntarios activos	15	25	35	45	55
	Colaboradores con convenio	63	90	117	144	170
Valor público	MARCA	1	1	1	3,25	5
	Índice imagen positiva Adepsi	4,5	4,5		4,5	
	Índice transparencia (FL)	100%		100%		100%
	Cambios sociales promovidos	9	13	17	21	25
	Seguidores en redes sociales	4359	4769	5179	5589	6000

Periodo: 2020 - 2023

Liderazgo y personas						
Objetivos	Proyectos y resultados clave	2019	2020	2021	2022	2023
Mirar al futuro	CONECTA2	1	1	2,67	3	5
	Foros en los que participa ADEPSI	10	16	22	28	35
	Profesionales en eventos externos	78	83	88	93	100
	Proyectos innovadores	0	5	10	15	20
Cultura	WABI SABI	3,4	5			
	CULTURA	1	1	2,63	3	5
	Índice compromiso líderes (e)	4,3	4,5		4,5	
	Participantes equipos proyecto	26	29	32	35	40
+ Equipo	PERSONAS	1	2,38	3	3,5	5
	Trabajadores ADEPSI	134	139	144	149	154
	Índice satisfacción trabajadores (enc)	4,1	4,5		4,5	
	Horas formación / trabajador	19,6	25	25	25	25
Recursos y						
Objetivos	Proyectos y resultados clave	2019	2020	2021	2022	2023
Eficientes y sostenibles	EXPLORER	1	3,22	4	4	5
	Índice resultado operativo	-5,35%	-3,26%	-1,17%	0,92%	3,00%
	Solvencia	3,14%	3,86%	4,57%	5,29%	6,00%
	% ingresos privados	5,92%	8,19%	10,46%	12,73%	15,00%
Simplificar e integrar	- ES +	3,2	5			
	Procesos simplificados	0,00%	100,00%			100,00%
	Grado avance proyectos	1,9	2,73	3,50	3,62	5
Tecnología aplicada	TIC	2	2,75	3	3,5	5
	TECNO-ON	2,88	2,88	5		
	Índice satisfacción tecnología (e)	4,2	4,5		4,5	
	% Pdi con smartphone funcional	46,33%	51,03%	55,73%	60,43%	65,00%