

01 – Propuesta de Valor

Las personas de la tercera edad recibirán una asistencia integral gratuita por parte de la red de voluntarios dispuestos a brindar ayuda en actividades que no pueden realizar por sí mismas debido a la crisis que enfrentan durante la cuarentena por el Covid-19.

¿En qué nos diferenciamos de otros proyectos similares?

Se utilizara una red de apoyo de voluntarios y asociaciones sin ánimo de lucro que puedan ofrecer servicios especializados a las personas de la tercera edad. Gestionada por las instituciones gubernamentales dispuesta para atender las necesidades de las personas mayores de cada ciudad financiada por el gobierno de cada nación en alianza con empresas privadas que contribuyan con donaciones y ONG.

¿Consideraciones a tener en cuenta en contexto covid-19?

El movimiento de personas es muy limitado, y más aún para los adultos mayores. Ej. en Colombia los de 70+ años están en cuarentena hasta el 30 de mayo.

¿Qué valor aporta este proyecto a la sociedad?

Se enfoca en el tema de inclusión y sobrevivencia de una de las poblaciones más afectadas por el contexto de covid-19. El proyecto es escalable en un contexto posterior, dado que es una población con necesidades cotidianas en las que también se puede aportar.

02 – Segmento de clientes

¿Cuáles son las características de los consumidores/clientes? (Edad, género, ingresos, educación, profesión, residencia)

- Personas mayores de 60 años que requieran asistencia para las actividades que no pueden realizar por sí mismas.
- Adultos mayores que requieran capacitación para manejo de teléfonos inteligentes
- Adultos mayores que sean de bajos recursos económicos
- Adultos mayores que vivan solos o sus familiares no pueden asistirlos
- Adultos mayores que viven en geriátricos u hogares y no dispongan de familiares para asistirlos
- Las familias y/o cuidadores que no pueden sostener a sus adultos mayores

03 – Canales

¿Qué medios y formas de contacto utilizaré con cada cliente para que conozca mi producto o servicio?

- Red de voluntarios puerta a puerta
- Página web y campañas a través de redes sociales
- Aplicación móvil - Comunicación telefónica
- Mensaje de texto
- Hospitales - Clínicas (IPS, EPS)
- Bancas financieras - Empresas
- Centros de atención a las personas mayores

¿Cómo se va a entregar/prestar a cada cliente?

- A través de la red de voluntarios y organismos del gobierno como el ministerio de protección social.

¿Existen restricciones comerciales para ello?

- Es un mecanismo de ayuda, que maneja recursos a través de organizaciones sin ánimo de lucro.

04 – Relación con clientes

¿Qué tipo de relaciones vas a establecer con tus consumidores/clientes?

- Es una relación personalizada presencial y a distancia entre los voluntarios y el adulto mayor. Se realizará a través de servicio en línea (Chats), emails, llamadas telefónicas y mensajes de texto o aplicación móvil dependiendo de la capacidad o manejo de herramientas informáticas que tenga el/la adulta/o mayor para relacionarse con el voluntario.
- La idea es que la iniciativa tiene continuidad después del covid-19 a través de la red de voluntarios y una comunidad de adultos mayores con mayor conocimiento con la tecnología y plataformas en línea

¿Cuáles son los beneficios que influyen en el consumidor/cliente para que adquiera este producto o servicio?

- El beneficio radica en la prestación de un servicio gratuito para la asistencia personalizada de la adulta/o mayor.

¿Tu relación con el cliente va a ser: -Personal, directa y por afinidad: cara a cara, telefónica... -Automatizada (email, buzones...) -A través de terceros o representantes -Individual o colectiva -Autoservicio?

- Se realizará a través de llamadas telefónicas, chats, emails, mensaje de texto o por la aplicación móvil.
- A través de la red de voluntarios que visitaran individualmente o colectivamente a la persona de la tercera edad puerta a puerta para ayudar en las actividades requeridas.

05 – Fuentes de ingreso

¿Cuales son nuestras fuentes de ingreso?

- Donaciones de fundaciones sin ánimo de lucro
- Aporte voluntario de los ciudadanos (Teletones - Fundraising - otras).
- Opción para que familias que tengan recursos pueden aportar el programa

¿Cómo nos realizarán los donaciones?

- A través de una/un líder que se encargará de coordinar y organizar la entrega de donaciones.
- A través de plataforma de recaudación de fondos ej. [GoFundMe?](#)

¿Tendremos alguna estrategia de precios/beneficios/bonos?

- Los aportes realizados por empresas, artistas, otros que reciben beneficios gubernamentales en reducción de impuestos.

06 – Recursos clave

¿Qué personas son clave?

- Recursos humanos: Convocados a través de inscripciones virtuales en redes sociales e instituciones educativas, defensa civil, bomberos, organizaciones religiosas, otros.
 - Colectivos, o redes que ya están trabajando en el contexto del covid-19
 - Estudiantes de universidades
 - Profesionales que han perdido su empleo debido al covid-19
 - Empresas privadas que tienen iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa
- Organizaciones sin ánimo de lucro que ya trabajan en el campo - Artistas que contribuyan con donaciones - debemos unir esfuerzos con organizaciones ya trabajando con adultos mayores porque tienen mayor conocimiento de las necesidades actuales

¿Qué recursos materiales necesitas?

- Red telefonica
- Red de internet
- Laptop y celulares
- Medios de transporte

¿Qué recursos intangibles necesitas?

- Conocimiento, información y capacitación por parte de la red de voluntarios

07 – Actividades clave

¿Cuales son las actividades claves que requiere la propuesta de valor?

- Censar a las personas de la tercera edad
- Comunicación con la red de voluntarios preexistentes
- Levantamiento de una nueva red de voluntarios enfocada en los servicios ofrecidos
- Capacitar a los voluntarios
- Teletrabajo para la comunicación a través de las llamadas telefónicas y servicio en línea
- Telemedicina para contestar las preguntas sobre la protección y cuidado en casa.
- Actualización y soporte técnico de la página y aplicación móvil.

¿Qué roles y funciones desempeñamos claves para la ejecución de nuestra propuesta?

- Organizador o líder, quien se encarga de la logística, la coordinación y la comunicación con los voluntarios
 - En vez de pensar en una sola persona, puede ser una organización/ONG que lidera la propuesta
 - Una red que gestiona otras redes?
- Voluntarios, quienes prestan su servicio en pro de suplir las necesidades de las personas de la tercera edad
- ONG y fundaciones sin ánimo de lucro, quienes se encargan de la captación de recursos por parte de empresas y aportes voluntarios.
- Personal capacitado para el manejo y la actualización de la plataforma web y aplicación móvil
- Personal capacitado para la atención en la línea telefónica y mensaje de texto.

08 – Socios clave

¿Quiénes son los proveedores clave?

- Empresa de telecomunicaciones y de red de internet.
- Persona/empresa con conocimiento del diseño de páginas de web o aplicativos móviles
- Teleoperadores

¿Qué socios pueden ser clave para conseguir llegar a nuestros clientes?

- Funcionarios del área de salud
- Funcionarios del ministerio de la protección social
- Organizaciones y fundaciones sin ánimo de lucro
- Entes gubernamentales para la protección de las personas de la tercera edad.
- Operadores de hogares geriátricos o administradores de unidades residenciales (para detectar adultos mayores con necesidades)
- Buscar “adultos mayores *influenciadores*” o sea artistas, actores, políticos etc.

¿Quiénes son mis aliados?

- Red de voluntarios jóvenes o adultos, que son convocados a través de las redes sociales de las instituciones educativas, docentes, personal de la salud y del cuidado de las personas de la tercera edad.
- Programas de voluntariado de ONG y fundaciones sin ánimo de lucro.

09 – Estructura de costos

¿Cuales son los costos principales?

- Traslado de los voluntarios para las visitas presenciales
- Plan de datos
- Paquetes de voz
- Diseño y manejo de página de web o aplicativo móvil

¿Recursos y actividades más costosas?

- Teléfonos celulares para la asistencia personalizada
- Red móvil para comunicarse a través de llamadas telefónicas y envíos de mensaje de texto
- Red de internet para la asistencia en línea, chats y aplicación móvil

¿Cual es el costo de nuestros canales?

- Los costos están basados en la asistencia personalizada y virtual, pero serán cubiertos por las ONG, asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones para personas de la tercera edad y aportes voluntarios de los ciudadanos.