

Observación de cliente

1. Tareas del cliente

- Indígena
- Comercio
- Atención médica
- Solicitar apoyo
- Médico**
- Dar consulta
- Diagnosticar COVID-19

2. Dolores

- Indígena
- No sabe en dónde vender sus productos para subsistir
- No cuenta con información sobre prevención y tratamiento del COVID-19
- No conoce en dónde puede tratarse e informarse sobre COVID-19
- Médico**
- No comunicarse con un indígena por no saber su idioma

3. Beneficios

- Indígena
- Mapa o lista de comercios que requieran los productos de los indígenas para venderlos a clientes.
- Acceder a información sobre prevención y tratamiento del covid
- Lista de contacto de centros médicos
- Médico**
- Comunicarse con su paciente para consulta, diagnóstico y darle información de prevención del COVID-19

Mapa de Valor

4. Aliviadores de dolor

- **Indígena**
- Ayudarle a encontrar establecimientos y clientes que le compre
- Mostrarle información sobre prevención y tratamiento del COVID-19 en su lengua materna
- Mostrarle la lista de centros médicos cercanos
- **Médico**
- Mostrarle preguntas y palabras claves en el dialecto de su paciente para realizar su consulta, dar un diagnóstico e información de prevención



5. Creadores de Beneficios

- **Indígena**
- Módulo para informarle al indígena los comercios cercanos que requieren sus productos
- Programar imágenes interactivas sobre prevención y tratamiento del COVID-19
- Módulo para encontrar centros médicos cercanos
- **Médico**
- Módulo para comunicarse con su paciente para consulta, diagnóstico y darle información de prevención del COVID-19



6. Productos & Servicios

- Aplicación para uso de indígenas y médicos que permita informar a las comunidades indígenas sobre el tratamiento, prevención y diagnóstico del COVID-19, apoyando la comunicación médico-paciente.**
- La app contará con un módulo para facilitar el comercio de productos de los indígenas.**



01 – Propuesta de Valor

¿En qué nos diferenciamos de otros proyectos similares?

Los proyectos similares de difusión de información sobre COVID-19 no están enfocados en que puedan leerlos las personas de comunidades indígenas.

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

La información difundida por la organización mundial de la salud será traducida en distintas comunidades indígenas.

¿Qué valor aporta este proyecto a la sociedad?

Poder ayudar a las comunidades indígenas apoyándolos con información oportuna acerca del COVID-19, cómo prevenirlo, tratarlo y diagnosticarlo

02 – Segmento de clientes

¿Cuáles son las características de los consumidores/clientes? (Edad, género, ingresos, educación, profesión, residencia)
Los usuarios de la aplicación son dos: médicos (Hombres y mujeres, titulados como médicos, que atienden población indígena en centros de salud y que no dominan el idioma de la comunidad) e indígenas (4 años en adelante, utilizan smartphone, podrían dedicarse al comercio de productos del campo, no hablan español/francés/inglés o lo dominan muy poco)

¿Quién compra? Las organizaciones de gobierno y salud
¿Quién usa? Los médicos y personas indígenas que necesitan comunicarse
¿Quién decide? Las organizaciones de gobierno y salud de cada país

¿Existen varios grupos de consumidores/clientes?
Sí, por ejemplo en México hay 69 lenguas indígenas oficiales que pueden ser consumidores de la aplicación. Los clientes son el gobierno mexicano y las fundaciones que quieran aportar al desarrollo de la aplicación

03 – Canales

¿Qué medios y formas de contacto utilizaré con el cliente para que conozca mi producto o servicio?
Centros de salud, Radio, Televisión, Periódicos, redes sociales.

¿Son estos los medios usuales en el sector? Sí

¿Cómo se va a entregar/prestar al cliente? Mediante la descarga en la tienda de aplicaciones

¿Existen restricciones comerciales para ello? Solo las que rigen en la tienda de aplicaciones.

04 – Relación con clientes

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

Relación de tono profesional para asegurar la confianza en usuarios de la aplicación

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

Que la información esté disponible en lenguas maternas para los indígenas que no hablan Español/Francés/Inglés, etc.

¿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?

La relación será indirecta mediante atención automatizada en la tienda de aplicaciones y mediante correo, redes sociales, vía telefónica.

05 – Fuentes de ingreso

¿Cuales son nuestras fuentes de ingreso?

Apoyo gubernamental y de fundaciones e instituciones que hagan donación de la iniciativa privada

¿Cómo nos realizarán los pagos?

Transferencias electrónicas bancarias

¿Tendremos alguna estrategia de precios/beneficios/bonos?

Publicidad incluida en la aplicación. El proyecto es de corte social, las donaciones son la principal entrada de dinero

06 – Recursos clave

¿Qué personas son clave? Diseñador, intérprete, programador, administrador, contador.

¿Qué recursos materiales necesitas? Computadora, tableta de diseño, herramientas de equipo de oficina, dispositivo móvil.

¿Qué recursos intangibles necesitas? Licencias de software, servidor, internet, telefonía

07 – Actividades clave

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

Programación, diseño, ventas, captación de donaciones, interpretación/traducción de oraciones

08 – Socios clave

¿Quiénes son los proveedores clave?

Internet, Telefonía, Servidor, Gobierno e iniciativa privada

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

Centros médicos, servicios de salud y los Institutos de Lenguas indígenas en el mundo

¿Quiénes son mis aliados?

Gobierno, Institutos de Lenguas indígenas en el mundo, Fundaciones de protección a comunidades indígenas.

09 – Estructura de costos

¿Cuales son los costos principales?

¿Recursos y actividades más costosas?

¿Cual es el costo de nuestros canales?

Traducción de palabras 20%

Programacion 20%

Diseños 15%

Ventas 15%

Vinculación 20%

Tienda de aplicaciones 10%

04. Postulación final

Aplicación para uso de indígenas y médicos que permita informar a las comunidades indígenas sobre el tratamiento, prevención y diagnóstico del COVID-19, apoyando la comunicación médico-paciente. La app contará con un módulo para facilitar el comercio de productos de los indígenas.

