



2025

STARTinnova

Iker López Gallego
Michael Tijeras Lapteva
Pablo Houot Silla
Adrián Arenas Zanón

Contenido

Introducción	3
Producción del producto o servicio	3
Gestión de la plataforma o servicios online	4
Marketing y promoción	5
Mantenimiento y gestión del local o instalaciones	5
Relación con los clientes	6

Introducción

Las actividades clave son todas aquellas tareas fundamentales que debemos realizar para que el proyecto funcione correctamente y podamos ofrecer nuestra propuesta de valor, basada en la economía circular, la sostenibilidad, la tecnología y la accesibilidad.

En el caso de Pamiloop, estas actividades combinan procesos digitales, operativos, logísticos y humanos, ya que la empresa conecta usuarios con electrodomésticos dañados, técnicos especializados y compradores de productos reacondicionados.

Producción del producto o servicio

En primer lugar, vamos a hablar de las actividades relacionadas con la producción del servicio y del producto reacondicionado.

En nuestro caso, la creación de nuestros productos y servicios consiste en:

- La gestión del proceso de recogida, reparación y reacondicionamiento de electrodomésticos dañados.
- La coordinación entre usuarios, técnicos certificados y empresas logísticas, asegurando que el aparato pase por todas las fases del ciclo de forma eficiente.
- La venta de electrodomésticos reacondicionados a través de la plataforma digital, garantizando su funcionalidad y precio accesible.

También realizamos tareas de control de calidad, que incluyen:

- Revisión técnica y testeo de los electrodomésticos reparados antes de su reventa.
- Verificación de que los técnicos cumplen con los estándares de formación y certificación establecidos por Pamiloop.

- Comprobación de que los productos reacondicionados funcionan correctamente y cumplen con las expectativas del comprador.

Además, apostamos por la innovación y la mejora continua, revisando constantemente los procesos de reparación, logística y venta, y escuchando el feedback de los clientes y técnicos para mejorar la calidad del servicio y reducir el impacto ambiental.

Gestión de la plataforma o servicios online

Otra actividad clave muy importante es la gestión de nuestra plataforma digital, ya que la app es el núcleo del modelo de negocio.

Nos encargamos del:

- Desarrollo, mantenimiento y actualización de la aplicación móvil y la página web, asegurando su estabilidad, seguridad y buen funcionamiento.
- Gestión de servidores y alojamiento en la nube, garantizando que la plataforma esté siempre disponible y sin fallos técnicos.

También realizamos atención al cliente online, respondiendo dudas y consultas a través de:

- Chat en la web o redes sociales.
- Correo electrónico y teléfono.
- Mensajería directa dentro de la aplicación.

Además, actualizamos el contenido de forma regular, publicando:

- Nuevos electrodomésticos reacondicionados disponibles.
- Promociones, campañas ecológicas y talleres.
- Información educativa sobre reciclaje, mantenimiento y economía circular.

Marketing y promoción

Las actividades de marketing y promoción son esenciales para dar a conocer Pamiloop y atraer tanto a usuarios como a técnicos.

Entre estas actividades se incluyen:

- Gestión activa de redes sociales (Instagram, TikTok, Facebook), donde se comparten reparaciones realizadas, consejos de mantenimiento, casos de éxito y contenido de concienciación ambiental.
- Realización de campañas de publicidad online y offline, como anuncios en redes sociales, newsletters, promociones locales y campañas en colaboración con ayuntamientos.
- Participación en eventos, ferias y talleres relacionados con sostenibilidad, reciclaje y economía circular.

Además, trabajamos la fidelización del cliente, manteniendo una relación cercana y continua mediante newsletters, sistemas de puntos verdes, descuentos por fidelidad y comunicación personalizada.

Mantenimiento y gestión del local o instalaciones

Dado que Pamiloop cuenta con un espacio físico que funciona como taller, almacén y punto de recogida y entrega, su mantenimiento es otra actividad clave.

Nos encargamos de:

- La limpieza y el mantenimiento del local para garantizar un entorno seguro, organizado y profesional.

- El control y mantenimiento del equipamiento técnico y herramientas de reparación, asegurando que estén en buen estado y disponibles para su uso.
- La correcta gestión del almacenamiento de electrodomésticos y piezas de repuesto.

Además, supervisamos las actividades del taller y los procesos de reparación para asegurar que se realizan correctamente, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad establecidos por la empresa.

Relación con los clientes

Por último, destacamos las actividades relacionadas con la relación con los clientes, tanto usuarios como técnicos.

Ofrecemos:

- Soporte y atención al cliente de forma presencial y online, acompañando al usuario durante todo el proceso de venta, reparación o compra.
- Comunicación transparente sobre el estado de los electrodomésticos, tiempos de reparación y entrega.

Recogemos feedback a través de:

- Encuestas de satisfacción post-servicio.
- Reseñas y valoraciones dentro de la app.
- Comentarios en redes sociales y formularios en la web.

Toda esta información se utiliza para mejorar continuamente el proyecto, adaptar los servicios a las necesidades reales de los clientes y reforzar la confianza, la sostenibilidad y el compromiso social de Pamiloop.