

## **PUNTO 7 (RECURSOS CLAVES)**

### **7.1. Recursos físicos**

Los recursos físicos son fundamentales para el correcto funcionamiento de Smile Express, ya que permiten llevar a cabo tanto la atención odontológica como las actividades educativas en las comunidades rurales. El elemento principal es la unidad odontológica móvil, un vehículo especialmente adaptado y equipado para realizar revisiones dentales, limpiezas básicas y acciones de educación bucodental en diferentes entornos.

Además, la clínica móvil cuenta con equipamiento dental básico, como instrumental clínico, material de higiene, sillones portátiles y recursos didácticos necesarios para el desarrollo de talleres educativos. A esto se suman los kits sostenibles de higiene bucodental, que se utilizan tanto para la venta como para la distribución gratuita en campañas preventivas, reforzando los hábitos aprendidos durante las jornadas.

Por último, Smile Express dispone de sistemas digitales de apoyo, como herramientas de registro de pacientes, control de reservas y canales de comunicación online (correo electrónico, WhatsApp y redes sociales), que facilitan la organización del servicio y la atención continua.

### **7.2. Recursos intelectuales**

Los recursos intelectuales representan el valor intangible del proyecto y son clave para diferenciarlo y garantizar su impacto social. Entre ellos destaca la marca Smile Express, que transmite cercanía, confianza e innovación social, así como su propuesta educativa-preventiva centrada en la atención comunitaria.

El proyecto cuenta también con una metodología propia para el desarrollo de talleres y actividades educativas, especialmente adaptadas a escuelas rurales y a diferentes rangos de edad. A esto se añade el conocimiento profesional en salud bucodental del equipo, enfocado principalmente en la prevención, la educación infantil y la promoción de hábitos saludables.

Asimismo, Smile Express dispone de bases de datos de instituciones colaboradoras, como ayuntamientos, centros educativos y centros de salud, que permiten planificar las rutas, coordinar jornadas y mantener una relación estable con los distintos actores implicados.

### **7.3. Co-creación y participación del cliente**

La participación activa de la comunidad es un recurso clave dentro del proyecto. Smile Express fomenta la co-creación de contenido educativo junto a docentes, familias y miembros de las comunidades rurales, adaptando las actividades a las necesidades reales de cada entorno.

Se promueve la creación de comunidades digitales a través de grupos de WhatsApp o redes sociales, donde las familias pueden compartir experiencias, resolver dudas y reforzar los conocimientos adquiridos sobre salud bucodental. Del mismo modo, los docentes disponen de espacios de intercambio de ideas para integrar la educación bucal en el aula.

El feedback continuo forma parte esencial de este proceso. Mediante formularios digitales, encuestas presenciales y reuniones periódicas con instituciones colaboradoras, el proyecto recoge sugerencias que permiten ajustar y mejorar constantemente los servicios ofrecidos.

#### **7.4. Atención a diferentes necesidades**

Smile Express adapta sus recursos y su forma de actuar según el tipo de cliente o institución. En el caso de las familias, se ofrece orientación personalizada sobre higiene dental y se entregan kits adaptados a la edad de los niños. Para las escuelas, se diseñan talleres lúdicos, revisiones programadas y materiales educativos personalizados.

En cuanto a los ayuntamientos, se proponen paquetes de jornadas ajustados al número de habitantes y a las zonas rurales que se desean cubrir. Por su parte, con los centros de salud se mantiene una coordinación constante para la derivación de pacientes y el desarrollo conjunto de actividades preventivas.

Durante las actividades educativas, especialmente con niños, se cuenta con monitores y supervisores especializados que garantizan un trato respetuoso, seguro y adaptado a cada grupo.

#### **7.5. Feedback y mejora continua**

La mejora continua es un pilar fundamental de Smile Express. Tras cada jornada móvil se aplican encuestas de satisfacción presenciales y digitales, dirigidas tanto a los usuarios como a las instituciones colaboradoras. Además, se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto del proyecto y detectar posibles áreas de mejora.

El proyecto también fomenta las reseñas y valoraciones en redes sociales y en la futura página web, utilizando estas opiniones como una herramienta de aprendizaje. Por último, se mantiene una comunicación abierta y directa mediante correo electrónico y WhatsApp, con el compromiso de responder en un plazo máximo de 24 a 48 horas y de realizar reuniones de seguimiento con los clientes clave.