

APP AYUDA CERCA



ÍNDICE

1. **CANALES:** página 3
2. **SEGMENTACIÓN DE MERCADO:** página 4, 5
3. **PROPUESTA DE VALOR:** página 6
4. **FUENTES DE INGRESO:** página 7
5. **IDEA DE NEGOCIO:** página 8
6. **RECURSOS CLAVE:** página 9
7. **RELACIÓN CON LOS CLIENTES:** página 10
8. **SOCIEDADES CLAVE:** página 11
9. **COSTES:** página 12

1. CANALES

Cómo ayuda la app a las personas

La forma en la que Ayuda Cerca llega a las personas es tan importante como el servicio que ofrece. Muchas de las personas a las que va dirigida no buscan aplicaciones complejas ni procesos largos, sino algo cercano, comprensible y accesible.

Servicio y diseño

El servicio digital es el punto de encuentro principal. Están diseñadas pensando en alguien que no está acostumbrado a la tecnología: letras claras, pasos sencillos y un lenguaje amable. La plataforma no pretende impresionar, sino acompañar.

- Sin embargo, no todo pasa por lo digital. Un canal fundamental es el contacto presencial a través de centros de mayores, servicios sociales, asociaciones vecinales y ayuntamientos. En muchos casos, una persona conoce la plataforma porque alguien de confianza se la recomienda y se lo explica con calma.

Las redes sociales ayudan a contar la historia del proyecto y a llegar a personas que quieren colaborar como voluntarias. Se usan para sensibilizar, compartir experiencias reales y mostrar el impacto humano de la ayuda.

Y, sobre todo, el canal más poderoso es la boca a boca. Cuando alguien se siente acompañado, lo cuenta. Cuando una experiencia es positiva, se comparte. Esa recomendación personal es la que construye una red de confianza real.



2. SEGMENTACION DE MERCADO

App de apoyo integral para personas mayores y personas con discapacidad

- **USUARIOS FINALES (BENEFICIARIOS DIRECTOS)**

Personas mayores (65+) Personas que, aun manteniendo cierto grado de autonomía, presentan necesidades de apoyo puntual o preventivo.

Subsegmentos clave:

- Mayores que viven solos o pasan muchas horas sin compañía.
- Mayores con olvidos frecuentes (medicación, citas).
- Mayores con riesgo de caídas o emergencias.
- Personas con baja competencia digital.
- Personas que desean permanecer en su hogar el mayor tiempo posible.

Necesidad principal: seguridad, acompañamiento y autonomía sin perder independencia.

Personas con discapacidad

Personas con discapacidad que pueden beneficiarse de una herramienta digital accesible para aumentar su independencia.

Subsegmentos:

- Discapacidad física (movilidad reducida).
- Discapacidad sensorial (visual o auditiva).
- Discapacidad cognitiva leve o moderada.
- Personas jóvenes o adultas con discapacidad que viven de forma autónoma.

Necesidad principal: accesibilidad, apoyo inmediato y conexión con su red de apoyo.

- **DECISORES Y PAGADORES (CLIENTES INDIRECTOS)**

Aunque el usuario final es la persona mayor o con discapacidad, la decisión de contratar la app suele recaer en terceros:

Familiares

- Hijos e hijas que no conviven con el usuario.
- Familiares que trabajan y no pueden acompañar diariamente.
- Tutores legales.

Buscan tranquilidad, información y prevención, más que control.

Cuidadores profesionales

- Cuidadores a domicilio.
- Empresas de atención sociosanitaria.

Usan la app como herramienta de apoyo y coordinación.

- **CLIENTES INSTITUCIONALES (USO COLECTIVO)**

Centros de día

- Para complementar la atención fuera del horario del centro.
- Para mantener contacto con familias.
- Para mejorar el seguimiento individual.

Residencias

- Para usuarios en estancias temporales.
- Para programas de envejecimiento activo.
- Para seguimiento previo o posterior a la residencia.

Ayuntamientos y servicios sociales

- Programas de atención domiciliaria.
- Prevención de la dependencia.
- Soledad no deseada.
- Digitalización de servicios sociales.

ONG y asociaciones

- Entidades que trabajan con mayores o discapacidad.
- Programas de voluntariado.
- Acompañamiento social.

3. PROPOSICIÓN DE VALOR

Nuestra app ofrece una solución integral de cuidado, acompañamiento y prevención, diseñada específicamente para personas mayores y personas con discapacidad, colectivos que a menudo se enfrentan a inseguridad, soledad, dependencia y barreras tecnológicas.

La propuesta de valor se basa en combinar tecnología accesible con apoyo humano real, creando una herramienta que:

- Aumenta la autonomía personal del usuario.
- Mejora su seguridad física y emocional.
- Reduce la soledad no deseada.
- Aporta tranquilidad y control indirecto a las familias.
- Previene situaciones de riesgo antes de que se conviertan en emergencias.

A diferencia de la teleasistencia tradicional, la app no actúa solo cuando ocurre un problema, sino que acompaña al usuario en su día a día, adaptándose a su nivel de capacidad, hábitos y necesidades.

☞ Valor diferencial clave: una plataforma única que integra emergencia, prevención, accesibilidad y acompañamiento social, pensada desde el punto de vista del usuario vulnerable, no desde la tecnología.

La Cruz Roja y los centros de día ofrecen servicios diversos, a menudo gestionados en sistemas separados.

Nuestra app centraliza en una sola plataforma:

- Emergencias.
- Recordatorios.
- Seguimiento diario.
- Comunicación con familias.
- Coordinación de voluntarios.

Mientras que los servicios tradicionales se basan principalmente en:

- Llamadas.
- Visitas.
- Activación manual de

recursos, nuestra app permite:

- Detectar inactividad.
- Registrar hábitos.
- Lanzar alertas preventivas.
- Ajustar apoyos según el comportamiento.

4. FUENTES DE INGRESO

Ayuda Cerca no nace con la idea de ganar dinero, sino con **la necesidad de seguir existiendo para quienes dependen de ella**. Para que la ayuda no sea puntual ni desaparezca con el tiempo, la plataforma necesita una base económica sencilla, transparente y coherente con sus valores.

Una de las principales fuentes de ingreso son las **subvenciones públicas y programas sociales**. Las administraciones trabajan cada día con personas mayores y colectivos vulnerables, y esta plataforma se plantea como una herramienta que refuerza y complementa ese trabajo. Estas ayudas permiten cubrir lo básico: mantener la plataforma activa, atender a las personas y coordinar a los voluntarios.

Otra parte importante viene de **la colaboración con ayuntamientos, asociaciones y entidades sociales**. Muchas de ellas ya acompañan a estas personas, pero no siempre tienen recursos suficientes. La plataforma les ofrece un apoyo extra, y a cambio, estas entidades ayudan a sostener el proyecto para que siga funcionando.

También existe la opción de **donaciones voluntarias**. Algunas personas que reciben ayuda, familiares agradecidos o ciudadanos comprometidos quieren aportar su pequeño grano de arena para que otros también puedan beneficiarse. Estas aportaciones nunca son obligatorias y se comunican siempre con total claridad y respeto.

De forma muy cuidadosa, se pueden ofrecer servicios adicionales a familias o entidades que necesitan un seguimiento más específico. Esto se hace sin perder de vista el objetivo principal: que nadie deje de recibir ayuda por no poder pagarla.



5. IDEA DE NEGOCIO

Ayuda Cerca es una plataforma web/app de bajo coste que conecta a personas que necesitan ayuda diaria (personas mayores, personas con dificultades digitales o pocos recursos) con voluntarios cercanos.

La plataforma es sencilla, accesible y funciona de forma automática, por lo que no requiere muchos empleados. Su objetivo principal es facilitar la vida cotidiana y fomentar la ayuda comunitaria.

Modelo de negocio (Canvas)

- **Proposición de valor:** Facilita ayuda rápida, gratuita y cercana, reduciendo la soledad y la brecha digital.
- **Clientes:** Personas mayores, personas con dificultades digitales y voluntarios.
- **Socios clave:** ONG, ayuntamientos, centros educativos y asociaciones locales.
- **Canales:** Página web, app básica, redes sociales y blog.
- **Relación con clientes:** Autoservicio, valoraciones y comunicación automática.
- **Recursos clave:** Plataforma digital, hosting y un pequeño equipo (1–2 personas).
- **Actividades clave:** Mantenimiento de la web, moderación básica y difusión.
- **Ingresos:** Donaciones, patrocinios sociales y colaboraciones públicas.
- **Costes:** Hosting, dominio y mantenimiento técnico (costes bajos).

6. RECURSOS CLAVE

- Este proyecto no se sostiene solo con tecnología, sino sobre todo con personas, confianza y cuidado. Los recursos clave de la plataforma son aquellos que permiten crear un espacio seguro, cercano y útil para quienes más lo necesitan en su día a día.

El recurso más importante de todos es **el factor humano**. Los voluntarios son el alma de la plataforma. Son personas normales, del barrio o de la zona, que deciden dedicar parte de su tiempo a ayudar a otros. No solo ofrecen ayuda, sino que también ofrecen algo igual de valioso: presencia, paciencia y escucha. Para muchas personas usuarias, ese contacto humano puede marcar la diferencia entre sentirse solos o sentirse acompañados.

Junto a los voluntarios, es clave contar con un **equipo de coordinación**, aunque sea pequeño. Este equipo se encarga de que todo funcione bien, de resolver problemas, de escuchar tanto a usuarios como a voluntarios y de asegurarse de que nadie se sienta perdido o desatendido. Su labor es cuidar la comunidad que se crea alrededor de la plataforma.

- Otro recurso esencial es la plataforma digital, que actúa como puente entre personas. No se trata solo de una web o una app, sino de una herramienta pensada con empatía. Debe ser sencilla, clara y accesible, diseñada para que una persona mayor o alguien con poca experiencia digital pueda usarla sin miedo ni frustración. Cada detalle importa: desde el tamaño de los botones hasta el lenguaje utilizado.

La confianza es también un recurso clave, aunque no sea algo material. Se construye a través de perfiles claros, valoraciones, normas de respeto y una gestión responsable de la información. La base de datos de usuarios y voluntarios no es solo un conjunto de datos, sino una red de personas reales que confían en el proyecto para pedir o ofrecer ayuda.

Los recursos de comunicación permiten que la plataforma llegue a quienes realmente la necesitan. Carteles en el barrio, recomendaciones de asociaciones, redes sociales o el boca a boca ayudan a que más personas descubran que no están solas y que pueden contar con apoyo cercano.

- Por último, aunque el proyecto tenga un espíritu solidario, necesita recursos económicos básicos para mantenerse vivo. Estos recursos sirven para que la plataforma funcione correctamente, se mantenga actualizada y pueda seguir ayudando a largo plazo. La idea es que el dinero nunca sea un obstáculo, sino un medio para seguir cuidando a las personas.

En conjunto, estos recursos permiten que la plataforma no sea solo un servicio, sino una comunidad basada en la ayuda mutua, la empatía y la cercanía humana.

7. RELACIONES CON LOS CLIENTES

-Usuarios que solicitan ayuda: La relación con ellos se basa en la confianza y la cercanía. Cada persona llega con sus propias necesidades, miedos o dudas, y la plataforma se asegura de que nunca se sientan solos ni incomprendidos. La atención es clara, amable y paciente, guiándolos paso a paso y adaptándose a su ritmo. No importa si tienen poca experiencia con la tecnología o necesitan apoyo puntual; lo importante es que sientan que hay alguien dispuesto a escucharlos y acompañarlos.

-Voluntarios: Con quienes ofrecen su tiempo y energía, la relación se centra en la motivación y el reconocimiento. Se les brinda orientación, acompañamiento y seguimiento constante, haciendo que se sientan parte de una comunidad que valora cada esfuerzo. Cada gesto que realizan tiene un impacto real, y la plataforma busca que lo vean reflejado en la vida de quienes reciben ayuda.

-Entidades colaboradoras: Con asociaciones, servicios sociales y organizaciones locales, la relación se basa en la cooperación y la transparencia. Se comparten resultados, buenas prácticas y avances, buscando que cada acción conjunta tenga un efecto positivo en quienes más lo necesitan.

-Feedback: Ayuda Cerca incorpora espacios para recibir opiniones y valoraciones de los clientes, no como un control, sino como una forma de escuchar, aprender y crecer juntos, reforzando la confianza y la seguridad de todos los involucrados.

- En conjunto, estas relaciones buscan construir una red humana y cercana, donde todos los participantes se sientan acompañados, valorados y parte de una comunidad que va más allá de la ayuda puntual: aquí se trata de devolver confianza, cercanía y humanidad.



8. SOCIEDADES CLAVE

La plataforma se apoya en una red de sociedades clave que hacen posible su funcionamiento y refuerzan su impacto social. Estas alianzas no solo aportan recursos, sino que también ayudan a crear un entorno de confianza, cercanía y apoyo comunitario.

- En primer lugar, los ayuntamientos y administraciones locales son socios fundamentales, ya que tienen un contacto directo con la ciudadanía y conocen las necesidades reales de su entorno. Su colaboración permite difundir la plataforma entre personas mayores, personas con pocos recursos o con dificultades digitales, además de aportar credibilidad al proyecto y facilitar su integración en programas sociales existentes.

Las ONGs y asociaciones sociales desempeñan un papel esencial gracias a su experiencia trabajando con colectivos vulnerables. Estas organizaciones pueden ayudar a identificar a las personas que más necesitan apoyo, orientar sobre el tipo de ayudas más demandadas y garantizar que la plataforma se utilice de manera responsable y solidaria. Además, contribuyen a transmitir valores de empatía, inclusión y respeto.

- Los centros de día, residencias y servicios sociales también forman parte de las sociedades clave, ya que están en contacto diario con personas que requieren ayuda para tareas cotidianas. A través de estos centros, la plataforma puede llegar a usuarios que, de otro modo, tendrían dificultades para conocer o utilizar este tipo de servicios.

El papel de los voluntarios es central en el proyecto. Son personas comprometidas con su comunidad que ofrecen su tiempo y apoyo de forma altruista, creando vínculos humanos basados en la confianza y la cercanía. Gracias a ellos, la ayuda no se limita solo a resolver una necesidad puntual, sino que también combate la soledad y el aislamiento social.

Los centros educativos, como institutos y universidades, actúan como aliados estratégicos al fomentar el voluntariado entre jóvenes. A través de estas colaboraciones, los estudiantes pueden desarrollar valores sociales, aprender la importancia del compromiso ciudadano y participar activamente en la mejora de su entorno.

- Por último, la colaboración con empresas tecnológicas, desarrolladores o proveedores digitales permite mantener la plataforma funcional, accesible y de bajo coste. Estas alianzas aseguran que la web/app sea sencilla de usar, especialmente para personas con poca experiencia digital, y que el proyecto pueda crecer de forma sostenible sin perder su carácter social.

9. COSTES

Concepto	Año 1 (€)
Ingresos por suscripciones (5.000 usuarios x 2€/mes)	120000
Ingresos por acuerdos sanitarios	30000
Ingresos totales	150000
Desarrollo y mejora de la app	40000
Servidores y mantenimiento	20000
Atención telefónica y soporte	18000
Marketing y difusión	15000
Gastos administrativos	7000
Gastos totales	100000
Beneficio antes de impuestos	50000
Impuestos (25%)	12500
Beneficio neto	37500

Concepto	Año 1 (€)
ACTIVOS	
Caja y bancos	40000
Software y desarrollo	60000
Total activos	100000
PASIVOS	
Deudas a corto plazo	15000
Total pasivos	15000
PATRIMONIO NETO	
Capital inicial	47500
Resultado del ejercicio	37500
Total patrimonio neto	85000
Total pasivo + patrimonio	100000