**5.2 Actividades Clave**

**¿Qué son las Actividades Clave?**

Las **actividades clave** son todas aquellas acciones estratégicas, técnicas, operativas y de soporte **que una empresa debe realizar con excelencia para que su modelo de negocio funcione correctamente**.

En tu plataforma, estas actividades se enfocan en ofrecer **una experiencia centralizada, confiable, escalable y segura** tanto para dueños de mascotas como para veterinarios y aliados.

**Clasificación de Actividades Clave**

**1. Desarrollo y mantenimiento de la plataforma digital**

**Actividades:**

* Diseño, codificación y pruebas del sistema web y móvil (frontend y backend).
* Construcción de APIs para la integración con veterinarios, tiendas, sistemas de pago, etc.
* Implementación del historial clínico digital interoperable.
* Desarrollo de módulo de compra y pago con integración a PayPal.
* Adaptación responsiva y experiencia multiplataforma (PWA, mobile-first).
* Gestión del rendimiento, escalabilidad y seguridad de la infraestructura cloud.

**Objetivo:**

Asegurar que la plataforma sea estable, funcional y fácil de usar para todos los perfiles de usuario.

**2. Gestión del ecosistema de usuarios**

**Actividades:**

* Registro, autenticación y perfilado de dueños de mascotas.
* Validación documental de veterinarios (cédula, credenciales, certificaciones).
* Administración del panel de control de usuarios (bloqueo, soporte, recuperación de cuentas).
* Soporte técnico y funcional para usuarios y profesionales.

**Objetivo:**

Mantener una comunidad activa, segura y verificada que genere confianza en el uso del sistema.

**3. Curación y gestión del historial clínico**

**Actividades:**

* Estandarización de formatos clínicos interoperables.
* Registro, edición y consulta de antecedentes médicos de mascotas.
* Integración con clínicas, laboratorios o bases de datos externas.
* Generación de alertas médicas (vacunas, revisiones, tratamientos vencidos).
* Control de accesos a los historiales (seguridad, privacidad, trazabilidad).

**Objetivo:**

Ofrecer un historial clínico consolidado, preciso y accesible para el dueño y los profesionales autorizados.

**4. Operación de la tienda en línea y logística**

**Actividades:**

* Gestión de catálogo de productos: precios, descripciones, stock, categorías.
* Integración con proveedores y alianzas logísticas (Estafeta, DHL, empacadoras).
* Monitoreo de pedidos, pagos, envío, devoluciones y seguimiento.
* Control de calidad en fichas técnicas e imágenes de producto.
* Análisis de comportamiento del consumidor para ofrecer recomendaciones personalizadas.

**Objetivo:**

Tener una tienda digital eficiente, segura y rentable que complemente los servicios de salud animal.

**5. Marketing digital y adquisición de usuarios**

**Actividades:**

* Estrategia de marketing de contenidos (educación sobre salud animal, tips de cuidado, productos recomendados).
* Campañas en redes sociales, Google Ads, SEO.
* Colaboración con influencers o veterinarios reconocidos.
* Programa de referidos o recompensas para aumentar la captación.
* Seguimiento de métricas de conversión, retención y fidelización.

**Objetivo:**

Aumentar la visibilidad, adquisición y retención de usuarios activos.

**6. Gestión de alianzas estratégicas**

**Actividades:**

* Búsqueda y negociación de acuerdos con proveedores, clínicas, laboratorios y empresas de logística.
* Formalización de contratos y cumplimiento de SLA (acuerdos de nivel de servicio).
* Coordinación operativa y técnica con cada socio.
* Evaluación de rendimiento de alianzas y renovación de convenios.

**Objetivo:**

Construir una red de alianzas sólida que aporte valor mutuo y aumente la competitividad del proyecto.

**7. Gestión financiera y pagos**

**Actividades:**

* Procesamiento de pagos de productos a través de PayPal y otras pasarelas.
* Distribución de ingresos entre vendedores/proveedores si se usa modelo de marketplace.
* Control de comisiones, impuestos y reportes contables.
* Análisis de rentabilidad y proyecciones económicas.

**Objetivo:**

Sostener un modelo de negocio rentable, transparente y financieramente estable.

**8. Gestión de la experiencia del usuario (UX y soporte)**

**Actividades:**

* Diseño y mejora continua de interfaces gráficas e interacciones.
* Recolección de feedback a través de encuestas, entrevistas, analítica.
* Soporte técnico vía chat, email o teléfono.
* Automatización de respuestas a preguntas frecuentes (chatbot básico).

**Objetivo:**

Ofrecer una experiencia amigable, empática y sin fricciones que incentive el uso continuo.

**Relación con el modelo de negocio**

Estas actividades clave garantizan la ejecución de las **propuestas de valor** del proyecto:

* **Centralización del cuidado de la mascota.**
* **Confiabilidad en el historial clínico.**
* **Facilidad para encontrar y agendar con veterinarios certificados.**
* **Acceso rápido a productos especializados.**
* **Confianza y seguridad en los pagos y entregas.**