

# Matriz CSD – Certezas, Suposiciones & Dudas

## 1. ¿Cuales son tus Certezas?

1. Hay un problema real por la situacion de cuasi cuarentena Global.
2. Existencia de emergencia sanitaria Global que afecta la salud mental de la población
3. Estar en cuarentena nos causa desestabilizacion emocional.
4. Sobre la situacion emocional de la gente. La gente esta pasando un mal momento y los servicios de counseling estan mas activos que antes. Gente necesita de ayuda psicologica o acompanamiento.
5. Al menos una persona en la familia tenga acceso a un dispositivo electronico (cellular, computador, laptop, tablet)

# Matriz CSD – Certezas, Suposiciones & Dudas

## 2. ¿Cuales son tus Suposiciones?

1. Suponer que tendremos suficiente personal que cubra la demanda.
2. Voluntario no pueda hacerse cargo de toda la demanda.
3. No es necesario un profesional (Psicologo).
4. Poblacion de adulto mayores falta de expertise con uso de dispositivos tecnologicos.
5. Los voluntarios puedan realizar el acompanamiento adecuado a los usuarios.

# Matriz CSD – Certezas, Suposiciones & Dudas

## 3. ¿Cuales son tus Dudas?

1. Tendran los voluntarios la habilidad de brindar el acompanamiento adecuado a los usuarios.
2. Los voluntarios se sentiran los recompensados con el servicio brindado?
  - 2.1 Como se van a sentir recompensados?
  - 2.2 Como mantener a los voluntaries motivados y siendo parte de la plataforma ?
3. Como segmentar los usuarios y administrar el tiempo y frecuencia de acuerdo a cada perfil.
4. Personas necesitan diferentes canales de comunicacion (llamadas, mensajes de aliento, coaching) que dependen del nivel de afectacion/necesidad de cada usuario.