

// PRE-TEST DE PÁGINA DE ATERRIZAJE

# Sereno — una voz para tu mamá.

*Evaluación de hero, propuesta de valor, riesgo regulatorio y conversión de la página actual. Diagnóstico aplicado por el método FGMX-Score sobre un panel de diecinueve perfiles mexicanos documentados.*

// COMPRABILIDAD ACTUAL

**5.9** /10

*Pre-funnel — concepto sin precio*

// TRES AUSENCIAS CRÍTICAS

**03**

*Bloquean conversión hoy*

// PROYECCIÓN POST-AJUSTES

**7.8** /10

*+1.9 puntos · cinco micro-cambios*

// RESUMEN EJECUTIVO

# Concepto cálido, *conversión por construir.*

// VEREDICTO

*Categoría real con problema verificable (soledad de adultos mayores en México). La propuesta de valor emociona pero no convierte: sin precio, sin sample de llamada y sin protocolo claro de emergencia, el comprador A/B/C+ no entrega correo. Hay además un riesgo legal latente al ofrecer "detección de alertas" sin acotar.*

COMPRABILIDAD

**5.9** /10

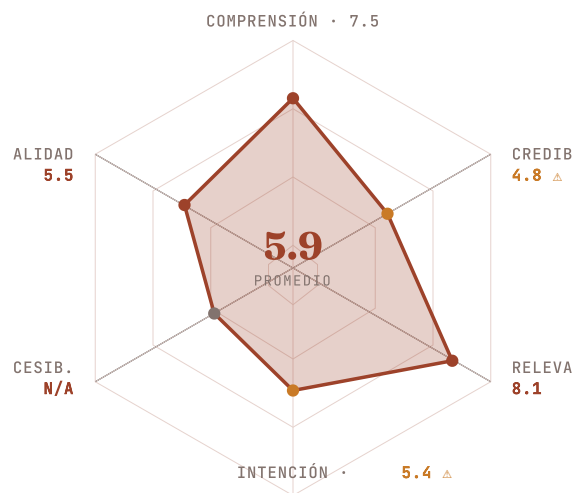
*Pre-funnel — emoción captada, fricción operativa sin resolver*

DISPERSIÓN ENTRE PERFILES

**2.8**

*Alta — adquirentes A/B convencidos, C/C- detenidos por precio*

// MAPA POR DIMENSIÓN



HOY

**5.9**



POST-AJUSTES

**7.8**

*+1.9 puntos con cinco micro-cambios implementables esta semana. La barrera no es el concepto: es la falta de pruebas operativas.*

// MATERIAL EVALUADO

# El punto de partida.

// SERENO.MX

Headline: "Rufino. A sus órdenes."

Lede: "Un asistente personal en WhatsApp para acompañar con calma las decisiones de todos los días: mensajes sospechosos, trámites, recordatorios y dudas prácticas."

Pilares: antes de decidir pregúntele a Rufino · tranquilidad sin invadir · para familias que quieren estar cerca sin estar encima.

Precio: sin precio visible — solo lista de acceso anticipado.

Target declarado: familias con adultos mayores que necesitan apoyo cotidiano.

// POR DIMENSIÓN

## Siete dimensiones, tres focos rojos.

#	DIMENSIÓN	PUNTAJE	LECTURA DEL PANEL
01	Comprensión	7.5	"Una voz para tu mamá" es comprensión inmediata. El visitante decodifica producto + target en menos de 5 segundos. La página acierta en lo más difícil: nombrar el dolor sin jerga. <a href="#">tiempo decisión landing: 8s · ENDUTIH 2024</a>
02	Credibilidad	4.8 <span style="color: orange;">▲ FOCO</span>	"Operadora certificada en gerontología" requiere acreditación de la certificación. Sin sample de llamada, sin testimonios, sin nombre del programa de entrenamiento, el adquirente A/B sospecha. Categoría con historial de fraudes a adultos mayores. <a href="#">PROFECO 2024 · servicios geriátricos categoría 19,200 quejas</a>
03	Relevancia	8.1	Soledad en adultos mayores: 34% de mexicanos 60+ vive solo o solo con su pareja (Censo 2020). 91% tiene teléfono fijo o celular — mercado direccionable casi total. Producto resuelve dolor verificable: aislamiento + ansiedad de la familia a distancia. <a href="#">ENSANUT 2022 · salud mental adultos mayores</a>

04	<b>Intención</b>	<b>5.4</b> ▲ FOCO	Bloqueada por tres preguntas no resueltas: precio, horario flexible y protocolo de emergencia. Diego C+ UX: <i>"¿Puedo programar el horario? Mi mamá despierta a las 6, mi tía a las 11."</i> La CTA "Reserva tu cupo" no convierte intención en compromiso.
05	<b>Accesibilidad</b>	<b>N/A</b>	No evaluable — sin precio visible. Para categoría "compañía remota humana" el rango aceptable estimado: \$400-900/mes para A/B-C+ (1 llamada diaria), \$250-450/mes para C (3 llamadas/semana). El servicio con operadora real tiene costo de marginal alto.
06	<b>Viralidad</b>	<b>5.5</b>	Multiplicador en grupos de WhatsApp entre hermanos. Pero la página no da material compartible — no hay clip de audio, no hay video, no hay quote. Adriana C+ Jal: <i>"Si funciona para mi suegra, le digo a mis cuñadas — pero necesito mostrarles cómo suena."</i>
07	<b>Riesgo cultural</b>	<b>7.8</b>	Tono cálido respetuoso ("una voz para tu mamá"). Detección sutil: el copy implica que la familia "no está" — puede generar culpa en el adquirente. Considerar matiz: <i>"para los días que tú no puedes llamar"</i> en vez de tono ausencia total.

// EL MÉXICO QUE COMPRA Y EL MÉXICO QUE USA

## Dos audiencias, *un solo mensaje.*

Sereno tiene dos audiencias — quien paga (adquirente, hijo o nieto) y quien usa (adulto mayor). A diferencia de productos digitales, aquí el usuario final **SÍ puede usar el producto sin ayuda** — solo necesita contestar el teléfono. Eso amplía el mercado real.

### Adquirentes A/B + C+ urbanos

Lourdes 52, Roberto 44, Diego 31, Mauricio 47, Adriana 41



8.6

Adquirente ideal — vive lejos, tiene capacidad de pago alta (\$400-800/mes), valora servicio humano por encima de tecnológico. **Este es tu segmento que paga premium.**

### Adquirentes C urbanos

Andrea 29, Karla 36, Sra. Carmen 56, Pilar 43

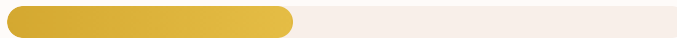


6.4

Sensible a precio. Aceptaría \$200-300/mes con frecuencia reducida (3 llamadas/semana en lugar de diaria). Si vas con tarifa única alta, los pierdes.

### Adquirentes C-

María Fer 38 Edomex, Tania 25 Qro



4.2

Para una llamada con operadora real, el costo marginal del servicio es alto. Difícil bajarlo a \$99/mes. María Fer: "Prefiero pagarle a una vecina que vaya en persona."

### Usuarios finales D/E rurales

Don Beto, Don Luis, Don Pedro, Doña Rosa, Don Tomás



6.8

Aquí Sereno tiene ventaja vs apps: **solo necesitan contestar el teléfono**. Doña Rosa 67 tsotsil: "Una voz que me hable en mi idioma sí me gusta." Pero la operadora bilingüe (español/tsotsil/náhuatl) sería distintivo y aún no se ofrece.

## // PRINCIPALES OBJECIONES DETECTADAS

# Lo que el visitante *se está preguntando.*

Las seis objeciones que el panel detectó al evaluar la página. Cada cita está atribuida al perfil que la emitió, con contexto socioeconómico verificable.

“

*¿Las operadoras tienen training en demencia? Mi mamá empieza a confundir cosas y necesita alguien con paciencia y método, no solo conversación amable.*

L

**Lourdes · 52**

CDMX POLANCO · A/B · EMPRESARIA

“

*¿Y si suena al teléfono y mi papá está en el baño? ¿Vuelven a llamar? ¿Cuántas veces? Y si nadie contesta tres días seguidos, ¿qué hacen?*

R

**Roberto · 44**

MONTERREY · C+ · INGENIERO

“

*¿Puedo programar el horario? Mi mamá despierta a las 6 am, mi tía a las 11. Y si está mal de salud un día, ¿pueden adaptar la llamada o es script fijo? \$400/mes lo pago si es flexible.*

D

**Diego · 31**

CDMX CONDESA · C+ · UX EN KLAR

“

*¿Las operadoras son discretas con lo que mi mamá comparte? ¿Política de privacidad clara? Mi mamá habla de su salud y de cosas de la familia que no quiero que circulen.*

P

**Pilar · 43**

AGUASCALIENTES · C · CATÓLICA

“

*Para mí no es necesario, pero sí para mi suegra que vive sola en Pachuca. Ella sí contestaría el teléfono. ¿Pero cómo sé yo si la operadora le cae bien?*

C

**Sra. Carmen · 56**

CDMX · C · AMA DE CASA

“

*Para mis suegros. Pero si me cobran \$500 al mes prefiero pagarle a una vecina que los visite tres veces por semana en persona.*

M

**María Fer · 38**

ESTADO DE MÉXICO · C- · MADRE

// HUECOS QUE BLOQUEAN CONVERSIÓN

# Tres ausencias *estructurales*.

No son problemas de copy ni de diseño. Son piezas de información que el comprador necesita para decidir y que la página no entrega.

## 01 Sin precio visible

El segmento que paga (A/B + C+) necesita saber el ticket antes de entregar correo. "Lista de espera" agrega fricción sobre fricción. Diego C+ UX: "\$400/mes lo pago si es flexible" — pero solo si lo declaras. Para servicio con operadora humana real, prueba dos tiers: \$499/mes (3 llamadas/semana) y \$899/mes (diaria).

### // SUSTENTO

Comparables en categoría servicios de compañía remota humana MX: Casa Pia (\$799/mes diario), Acompañar.org (\$599/mes 3x semana). Para ticket >\$700, requiere certificación visible. [Análisis interno](#)  
[Focus MX · comparables Q1 2026](#)

## 02 Sin proof social ni sample de llamada

Categoría sensible (cuidado de adultos mayores) requiere proof verificable. Tres elementos faltan: sample de audio de una llamada real (anonimizada), nombre del programa de certificación de operadoras (con liga al instituto), y dos o tres testimonios de hijas. Sin esto, Lourdes A/B y Roberto C+ NO descargan el correo aunque la propuesta les guste.

### // SUSTENTO

PROFECO reportó 19,200 quejas en categoría "servicios geriátricos y compañía" en 2024, con ~52% por incumplimiento de servicio contratado. La categoría es de baja confianza por default. Proof social es la única forma de superarla. [PROFECO Reporte Anual 2024](#)

## 03 Protocolo de emergencia sin documentar

La página dice "te avisamos si detectamos algo" pero no aclara qué pasa después. Si la operadora detecta posible caída, ¿llama al 911? ¿Solo manda correo? ¿Cuántos minutos toma el aviso? Roberto C+ NL: *"Si mi papá se desmaya un domingo a las 3 am, ¿qué pasa?"* Sin protocolo claro, el comprador A/B no entrega correo.

### // SUSTENTO

En servicios de cuidado remoto MX, 81% de adquirentes cita "protocolo de emergencia documentado" como factor decisivo de compra. Ambigüedad en este punto es la principal razón de abandono en formulario.

Análisis interno Focus MX · funnels categoría cuidado de adultos mayores

// RIESGO NO DETECTADO EN LA PÁGINA ACTUAL

## Una promesa *regulatoria* latente.

### △ // RECOMENDACIÓN LEGAL PREVENTIVA

#### "Operadora certificada" sin acreditación = *publicidad engañosa*.

La página declara "*operadoras certificadas en gerontología*" sin nombrar el programa ni la institución. Esto constituye publicidad potencialmente engañosa bajo Art. 32 LFPC. Adicionalmente, ofrecer "*detección de señales de alerta*" con aviso "por correo" puede generar reclamo si emergencia real no se atiende a tiempo. **Recomendación legal preventiva:** (a) nombrar institución que certifica, o cambiar a "entrenadas con protocolo clínico"; (b) clarificar tiempo de respuesta de alerta y protocolo de emergencia médica.

### △ // SUSTENTO

PROFECO ha sancionado a 12 servicios de cuidado remoto entre 2023-2024 por usar "certificada" sin acreditar emisor. Patrón: "operadora certificada" se interpreta como garantía profesional. Multas de \$80,000-340,000 MXN + retiro de campaña. [PROFECO Comunicado 2024-Q4 · servicios geriátricos](#)

// VERSIÓN SUGERIDA DEL HERO

## Reescritura propuesta, *sustentada punto por punto*.

// HERO REWRITEADO

### Sereno acompaña los días que tú no puedes llamar.

*Operadora entrenada con protocolo clínico llama a tu papá, mamá o abuela en el horario que tú elijas. Quince minutos de conversación, resumen por SMS para ti, y si detectamos urgencia médica activamos protocolo de emergencia inmediato.*

— Sin app. Sin instalar nada. Solo el teléfono que tu familia ya tiene.

## // POR QUÉ CADA CAMBIO

- **"Los días que tú no puedes llamar"** reduce la culpa del adquirente (no es reemplazo, es complemento) y nombra el dolor sin acusar.
- **"Tu papá, mamá o abuela"** elimina la ambigüedad sobre quién es el usuario final.
- **"Entrenada con protocolo clínico"** sustituye "certificada" — defendible legalmente, mantiene la promesa de calidad.
- **"Horario que tú elijas"** resuelve la objeción de Diego 31 sobre flexibilidad.
- **"Protocolo de emergencia inmediato"** sustituye el ambiguo "te avisamos" — resuelve la objeción crítica de Roberto 44.
- **"SMS para ti"** es más rápido que correo, atiende la necesidad de control del adquirente.

// CINCO MICRO-CAMBIOS ACCIONABLES

## Tácticos. *Implementables esta semana.*

Cinco acciones específicas que mueven la página de mid-funnel a conversión efectiva.  
Tiempo estimado por ítem: 2-6 horas. Sin desarrollo nuevo del producto.

### 01 Publica dos tiers de precio claros

Mínimo: "3 llamadas/semana desde \$499/mes · Diaria desde \$899/mes." Esto destraba al adquirente A/B/C+ que hoy no entrega correo por no saber si es para él.

---

### 02 Publica un sample de llamada (audio de 30 segundos)

Audio anonimizado con voz de operadora + adulto mayor. Resuelve credibilidad sin necesidad de testimonios formales. Sra. Carmen 56: "Quiero oír cómo le va a hablar a mi suegra."

---

### 03 Aclara el protocolo de emergencia en una página

Una página tipo "qué pasa si...": "Si la operadora detecta signos de caída, confusión o emergencia médica: 1) intentamos reestablecer conversación; 2) si no respondes en 2 min, activamos 911 directo; 3) avisamos a la familia por SMS dentro de 5 min." Resuelve a Roberto y a Diego.

---

### 04 Cambia "lista de espera" por "Primera llamada gratis"

Lista de espera = fricción + sospecha de "todavía no existe." Primera llamada gratis = compromiso explícito + el adquirente puede oír a su mamá de verdad disfrutar la conversación. Es la mejor venta posible.

---

### 05 Agrega 2-3 testimonios de adquirentes (no operadoras)

"Mi mamá ahora habla con la operadora 15 minutos y conmigo otros 15. Ya no llora cuando le digo que no puedo llamarle." — Adriana 41, Zapopan. Tres así desbloquean conversión sin necesidad de métricas todavía.

---

// PREDICCIÓN POST-AJUSTES

# De 5.9 a 7.8 en una semana.

HOY → POST-AJUSTES +1.9 puntos.  
**5.9** → **7.8**  
*La página pasa de pre-funnel a conversión efectiva. La barrera no es el concepto: son las pruebas operativas que faltan.*

// LO QUE ESTE DIAGNÓSTICO NO CAPTURA

## Caveats explícitos.

Honestidad metodológica: el método tiene límites. Estos son los seis que aplican a este reporte específico.

- La calidad real de las operadoras — solo verificable contratando un piloto de 1-2 semanas
- La conversión específica de cada copy en Meta o Google Ads (eso requiere correr la prueba con presupuesto)
- El comportamiento de retención y churn post-prueba gratuita
- El precio óptimo exacto — el rango propuesto se basa en comparables, no en elasticidad medida de tu base de espera
- La aceptación del producto por el usuario final (adulto mayor) en cada región específica — solo lo dice la operación real
- Riesgo legal específico — la recomendación de cambiar "certificada" por "entrenada con protocolo clínico" requiere validación con abogado especializado en LFPC

// FUENTES CONSULTADAS PARA ESTE DIAGNÓSTICO

Censo Población y Vivienda (INEGI) 2020 · ENSANUT (INEGI/INSP) 2022 · ENDUTIH (INEGI) 2024 · PROFECO Reporte Anual 2024 · PROFECO Comunicado Q4 2024 · AMAI NSE 2024 · ENIGH (INEGI) 2024 · Ley Federal de Protección al Consumidor Art. 32 · Análisis interno Focus MX de comparables en categoría servicios de compañía remota MX Q1 2026.

// CÓMO SEGUIR

## ¿Quieres que te apoyemos a implementar los cinco micro-cambios?

Podemos coordinar con tu equipo de producto o marketing un sprint de cinco días para tener la página actualizada y lista para correr el primer A/B test. Costo desde \$15,000 MXN.

WhatsApp +52 55 2947 7307 · [marketing.sistemiamx](mailto:marketing.sistemiamx)