



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1803

ARPI: ARCHIVOS PERSONALES INTELIGENTES
Informe final de Trabajo de Grado
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística

Identificación del estudiante

Nombres y apellidos: Carlos Jaime Durango Rodríguez

Documento de identidad : 1045508370

Teléfono : 3148260981

Semestre académico: Noveno semestre

E-mail: karlhox.200@gmail.com

Identificación del asesor

Nombres y apellidos: Braulio Andrés Angulo Martínez

Teléfono: 3006052266

Oficina: Edificio de Extensión, oficina 706

E-mail: braulio.angulo@udea.edu.co

RESUMEN

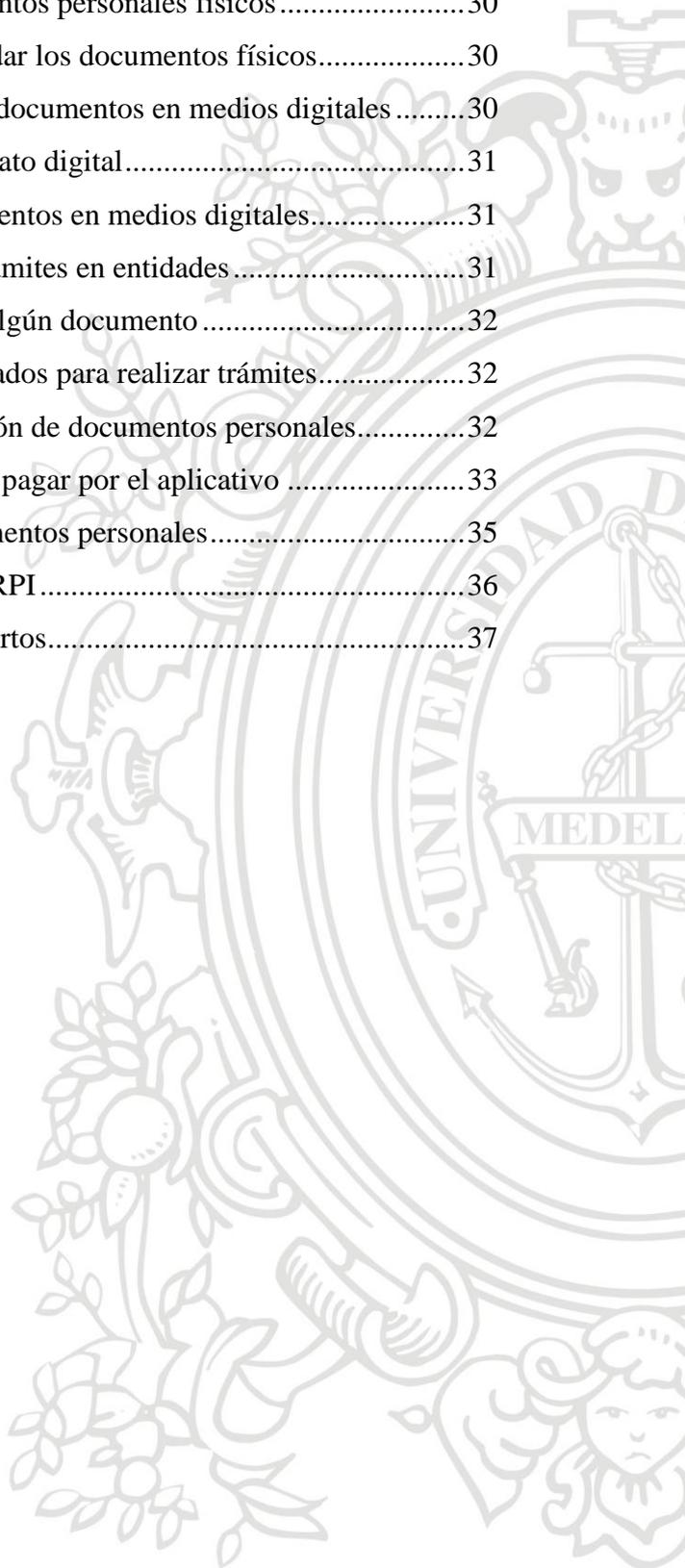
Esta iniciativa de emprendimiento busca dar respuesta a un problema relacionado al volumen creciente de información personal, mediante un mecanismo que ayude a los individuos activos en la vida laboral y académica, a mejorar el nivel y forma de organización y almacenamiento de dicha información. Para ello, el presente trabajo se enfoca en un modelo de negocio bajo la metodología CANVAS (Osterwalder y Pigneur, 2009) orientado a la gestión inteligente de documentos personales, todo esto, mediante un aplicativo móvil que le permite a cada persona una administración y flujo de trabajo de sus documentos más relevantes, cambiando de manera significativa la forma de organizar la información y los modelos convencionales de trámites que se utilizan en el país, y a futuro en otros países de la región y del mundo. Como fruto de este trabajo, se da a conocer el modelo ARPI: archivos personales inteligentes, pensado para el disfrute y mejoramiento de la calidad de vida documental de los colombianos.

CONTENIDO

RESUMEN	2
1 INTRODUCCION	5
2 OBJETIVOS	7
2.1 OBJETIVO GENERAL	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
4 MARCO TEÓRICO	10
5 METODOLOGÍA	14
6 RESULTADOS	16
6.1 CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES	16
6.2 RECONOCIENDO LOS ELEMENTOS DE VALOR DEL MODELO DE NEGOCIO	16
6.2.1 Segmentación	17
6.2.2 Propuesta de valor	19
6.2.3 Vías de ingreso	20
6.3 EL MODELO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES POTENCIALES	21
6.4 MODELO DE NEGOCIO FINAL	23
6.4.1 Canales	23
6.4.2 Relación con clientes	24
6.4.3 Actividades claves	24
6.4.4 Recursos claves	25
6.4.5 Socios claves	25
6.4.6 Estructura de costos	26
7 CONCLUSIONES	27
8 ANEXOS	30
9. BIBLIOGRAFÍA	38

TABLA DE ILUSTRACIONES

✓ Ilustración 1. Lugares donde se guardan documentos personales físicos.....	30
✓ Ilustración 2. Metodologías utilizadas para guardar los documentos físicos.....	30
✓ Ilustración 3. Porcentaje de personas que tienen documentos en medios digitales.....	30
✓ Ilustración 4. Documentos que se tienen en formato digital.....	31
✓ Ilustración 5. Métodos para organizar los documentos en medios digitales.....	31
✓ Ilustración 6. Formato requerido para realizar trámites en entidades.....	31
✓ Ilustración 7. Tiempo promedio para encontrar algún documento.....	32
✓ Ilustración 8. Documentos personales más utilizados para realizar trámites.....	32
✓ Ilustración 9. Interés en tener APPs para la gestión de documentos personales.....	32
✓ Ilustración 10. Valores que estarían dispuestos a pagar por el aplicativo.....	33
✓ Ilustración 11. Cuadro de clasificación de documentos personales.....	35
✓ Ilustración 12. Modelo de negocio CANVAS ARPI.....	36
✓ Ilustración 13. Diapositivas simulación con expertos.....	37



1 INTRODUCCION

Teniendo como referente el auge que ha tenido la gestión documental en las organizaciones colombianas en estos tiempos, como dinamizador de la producción y administración documental importante para la toma de decisiones en toda entidad o empresa, y el gran auge de las tecnologías como aliado estratégico en la optimización de procesos a implementar, y aprovechando los huecos de valor que existen en materia del cuidado documental personal, se propone desde una iniciativa de emprendimiento mezclando tecnologías de última generación, pero lo más relevante, diseñando una propuesta de modelo inteligente para la gestión de documentos personales ARPI (Archivos Personales Inteligentes). Esta iniciativa emprendedora trata de generar valor a través de una propuesta innovadora de negocio y valiéndose de sus características retribuir con ingresos, basado según el modelo business model Canvas, dando un panorama del aplicativo móvil desde diferentes aspectos importantes para la conformación de un negocio como lo son los nueve puntos propuestos por Osterwalder y Pigneur, (2009):

- ✓ *Clientes: generar relaciones con los clientes ofreciendo una propuesta de valor por medio de un canal el cual compensara con ingresos*
- ✓ *Propuesta de valor: elementos diferenciadores que hace la propuesta única o muestran la mejoría de una propuesta ya establecida*
- ✓ *Canales de distribución: plantea los canales por medio de los cuales se entrega la propuesta de valor y se mantiene la comunicación con el cliente*
- ✓ *Fuentes de ingresos: establece la manera estratégica como la propuesta de valor genera una rentabilidad convirtiendo la idea en un negocio rentable*

- ✓ *Recursos claves: en este punto se estipulan los recursos que permitirá el desarrollo y puesta en marcha de la propuesta entre ellos se encuentra lo económico, tecnológico y el talento humano etc*
- ✓ *Actividades clave: conjunto de actividades tendientes al reconocimiento y consolidación de la propuesta de valor*
- ✓ *Alianzas Claves: que alianzas son claves para dicha iniciativa, que permitan el funcionamiento y reducción de costos*
- ✓ *Estructura de costes: listado de actividades y elementos que generan costos para la consolidación y puesta en marcha de la propuesta de valor*
- ✓ *Relación con clientes: la estrategia planteada según el modelo de negocio para que los potenciales clientes interactúen con la empresa y disfruten del producto*

En general, estos nueve aspectos logran la consolidación de una propuesta concreta del funcionamiento del modelo, basada en tres etapas metodológicas: 1) identificación de necesidades puntuales de información personal; 2) revisar las características del aplicativo con otros modelos que existen en el mercado y 3) simulación con expertos, que deja como resultados una serie de interrogantes, comentarios y sugerencias, que permitirá la consolidación de la propuesta de modelo de negocio.

2 OBJETIVOS

2.1 *OBJETIVO GENERAL*

Estructurar un modelo de negocio enfocado en la gestión inteligente de documentos personales de forma clasificada, ordenada y descrita para la óptima realización de trámites o servicios, soportada en una plataforma virtual.

2.2 *OBJETIVOS ESPECÍFICOS*

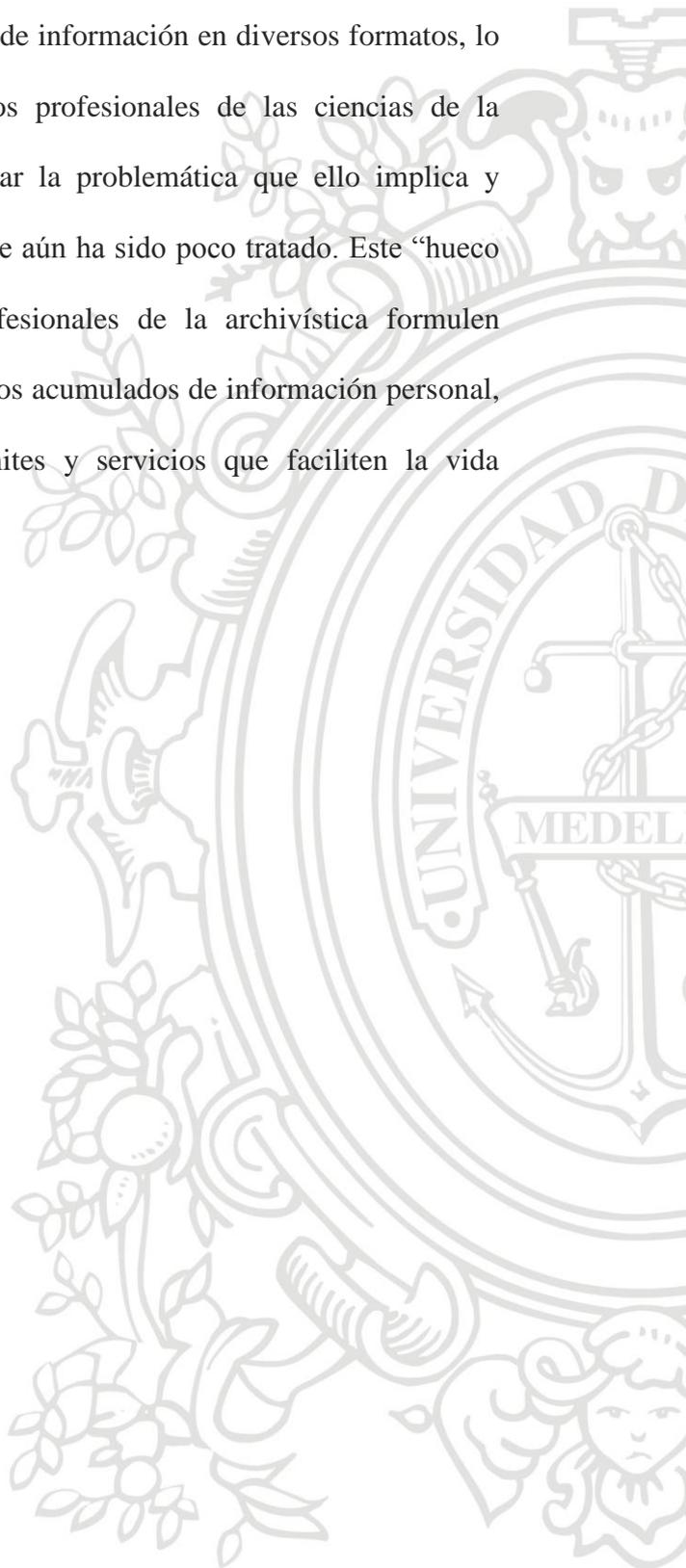
- Identificar documentos relevantes para la gestión de información personal.
- Definir los elementos de valor de un modelo de organización de los documentos personales, según la normatividad archivística nacional enfocada en la gestión mediante plataformas virtuales.
- Definir las líneas principales de un modelo de negocio mediante el cual se atienda la gestión inteligente de documentos personales.

3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La tradición europea en cuanto al manejo documental es un referente mundial en políticas de la información (Fuster, 1999) acompañando este proceso de sistemas de gestión que permiten el óptimo manejo y flujo de datos. Estas buenas prácticas cada día son de mayor utilidad no sólo para las organizaciones, cuya gestión documental debe ser muy versátil para adaptarse a la alta producción de información y a los variables modelos de planeación y estructuración empresarial, sino también para las más de 6.000 millones de personas en el mundo, ya que, así como el volumen de datos institucional aumenta progresivamente año tras año, de igual forma la de los individuos; información que da cuenta de sus aspectos personales, laborales, académicos, en sí, de su vida misma. En este punto, es evidente que, en materia de información personal, el siglo XXI trae consigo cuatro asuntos a considerar: 1) cada día un individuo genera y se relaciona con mayor cantidad de datos, 2) dichos datos cada vez son más valiosos, 3) la forma en que se genera, transfiere y mantiene esa suma de datos es diversa y distinta en relación a años anteriores y, 4) los individuos están poco familiarizados con mecanismos de gestión para administrar la información de toda su vida... documental. (Seagate, 2015).

En ese sentido, ¿Qué está pasando hoy con los documentos personales en Colombia y el mundo? Teniendo presente que las persona se convierten en unidades productoras de documentos con iguales necesidades que las organizaciones, ¿que se está haciendo en el mundo por este tipo de información?, ¿requiere o no la información personal el mismo tratamiento que la institucional?

Planteando estos y otros interrogantes relacionados, es evidente que la información personal está atravesando un periodo de crecimiento a la par del avance de la sociedad, donde los seres humanos son más propensos a la producción masiva de información en diversos formatos, lo que representa para la comunidad académica y los profesionales de las ciencias de la información una referencia para detenerse y evaluar la problemática que ello implica y plantea un reto de generar soluciones a un asunto que aún ha sido poco tratado. Este “hueco del mercado”, deja un espacio para que los profesionales de la archivística formulen propuestas sencillas y rápidas para combatir los fondos acumulados de información personal, disponiendo herramientas para la gestión de trámites y servicios que faciliten la vida documental de un individuo.



4 MARCO TEÓRICO

En el contexto archivístico colombiano, a nivel organizacional se viene trabajando en el fortalecimiento progresivo de la gestión documental. Desde esa perspectiva, son muchas las posturas que se plantean en artículos y revistas especializadas como: Revista Interamericana de Bibliotecología Universidad de Antioquia y la revista del programa sistemas de información y documentación Códices de la universidad de la Salle acerca de los conceptos que le apuntan a la administración y control documental dentro de las organizaciones, existe en el país un órgano rector que normaliza la disciplina archivística, el Archivo General de la Nación sus funciones están determinadas por medio de la Ley 80 de diciembre 22 de 1989, la cual ordena su creación y establece como funciones las siguientes:

Establecer, organizar y dirigir el Sistema Nacional de Archivos, con el fin de planear y coordinar la función archivística en toda la Nación, salvaguardar el patrimonio documental del País y ponerlo al servicio de la comunidad.

Fijar políticas y expedir los reglamentos necesarios para garantizar la conservación y el uso adecuado del patrimonio documental de la Nación, de conformidad con los planes y programas que sobre la materia adopte la Junta Directiva.

Seleccionar, organizar, conservar y divulgar el acervo documental que integre el Archivo de la Nación así como el que se le confíe en custodia.

Formular, orientar, coordinar y controlar la política nacional de archivos, acorde con el Plan Nacional de Desarrollo y los aspectos económicos, sociales, culturales, científicos y tecnológicos de los archivos que hagan parte del Sistema Nacional de Archivos.

Promover la organización y fortalecimiento de los archivos del orden nacional, departamental, municipal y distrital para garantizar la eficacia de la gestión del Estado y la conservación del patrimonio documental, así como apoyar a los archivos privados que revistan especial importancia cultural o histórica.

Establecer relaciones y acuerdos de cooperación con instituciones educativas, culturales, de investigación y con archivos extranjeros. (Archivo General de la Nación, 2015)

Para el caso de Colombia, el ARCHIVO GENERAL DE LA NACION cuenta con la potestad legal atribuida por el gobierno nacional y supervisado por el Ministerio de Cultura mediante el Decreto 1126 de 1999. Para este estamento, la gestión documental tiene establecido un concepto luego de varios años en trabajos de investigación epistemológica y en terminología archivística que contempla las buenas prácticas dentro de las instituciones, así:

“Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Archivo General de la Nación, 2015)

Para formalizar esto dentro de las organizaciones, la normatividad archivística colombiana estableció el Programa de Gestión Documental (PGD), el cual contiene procesos técnico-administrativos para su puesta en marcha.

“Programa de Gestión Documental – PGD: En desarrollo de la Ley 594 de 2000 y del Decreto 2609 de 2012, el PGD es un documento estratégico de la gestión documental, en el cual se establece para la Entidad las estrategias que permitan a corto mediano y largo plazo: al implementación y el mejoramiento de la

prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos, la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental. El PGD como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual y es aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo y esta armonizado con los otros sistemas administrativos y de gestión establecidos por el gobierno nacional, dando alcance al cumplimiento a la aplicación de la normatividad vigente en la materia” (Archivo General de la Nación, 2012)

Como complemento a la implementación del PGD, las instituciones o empresas dan inicio al desarrollo de un Programa de Gestión Electrónica de Documentos (GED) que se define como *“un software que le posibilita conservar la información de la institución; por un lado la que procede de archivos físicos en papel y por otro la contenida en archivos electrónicos”* (Archivo General de la Nación, 2015)

A partir del contexto anterior, es coherente que en el país se estén constituyendo un sinnúmero de empresas que venden servicios de software para la gestión electrónica de documentos, muchos de estos con diversidad de funcionalidades para el almacenamiento y consulta de información institucional. Un caso para resalta es el caso de Mercurio software de gestión documental comercializado por la empresa colombiana de tecnología servisoft. Han sido tantas las iniciativas de este tipo, que existen en el mercado repositorios online con funcionamiento libre y gratuito los cuales pueden ser utilizados por entidades y empresas. En un mismo sentido, y dando respuesta a la sociedad de la información, se crearon diferentes repositorios de almacenamiento en la nube, tales como: Dropbox, Google Drive, OneDrive y otros no tan reconocidos como: Otto, AvanBox, etc.

No obstante, no se ha tenido la misma dinámica en el desarrollo de plataformas que ayuden a la administración de la información personal, más allá del almacenamiento. Por ello, el AGN, teniendo en cuenta estas tendencias de crecimiento de la información, lanzó una campaña para incentivar en las personas el interés por organizar su información tanto física como electrónica; en su página web principal compartió una infografía con pautas básicas para la identificación y organización de los documentos personales:

“OVA original video animation para la creación y gestión de su archivo personal digital: El Archivo General de la Nación en desarrollo de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, de la Ley 1712 de 2014 – Ley Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, y del Decreto 2609 de 2012; presenta la OVA: Como administrar su archivo personal digital, la cual formula lineamientos básicos para la administración de la información digital personal que los ciudadanos deseen preservar.

Esta OVA servirá a la ciudadanía en general para crear estrategias sencillas para identificar, organizar y preservar información digital personal, tales como fotografías, documentos ofimáticos, videos, presentaciones, entre otros”

(Archivo General de la Nación, 2015)

Este acercamiento, permite reconocer que el país ha dado pasos en relación a la Gestión documental institucional acompañada de una variada oferta de plataformas virtuales para el apoyo, pero no al mismo nivel con la información personal, donde son escasas las políticas y parámetros para la administración de ésta. Así mismo, los repositorios de almacenamiento en la nube, pese a apoyar el almacenamiento del volumen de información que producen las

personas a diario, su enfoque y el valor agregado de su propuesta está en el manejo de información de organizaciones, con herramientas como: conformación de grupos de trabajo, perfiles de usuarios para el acceso a información de entidades, entre otros.

5 METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación cuyo fin es la creación de un modelo para la gestión inteligente de documentos personales, se encuentra dividido en cuatro fases que darán paso a la consolidación de un modelo de negocio:

En una primera fase se identificarán las necesidades puntuales de información, para lo que se hace necesario definir claramente el o los segmentos de clientes potenciales de la plataforma propuesta. Para ello, se hará un rastreo de datos que soporten la información relacionada a dichos segmentos, accediendo a plataformas como la del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE). Teniendo claro esto, a algunas personas de dicha población se le aplicará un cuestionario, que brindará los argumentos para extraer esas necesidades de información personal.

La segunda fase comprenderá la búsqueda de plataformas similares que sirvan como referente para la propuesta de gestión de documentos personales. En esta etapa, las referencias a utilizar serán las planteadas por el Archivo General de la Nación (AGN) en materia de gestión documental contempladas en el PGD. Otros referentes serán los softwares de gestión electrónica de documentos y demás plataformas web para el almacenamiento y la gestión online de documentos.

Con los anteriores elementos ejecutados, en la tercera fase se empezará la estructuración y validaciones tempranas del modelo, que consta de la conformación de todos los puntos para la integración general bajo la metodología Canvas (Osterwalder y Pigneur, 2009).

Como fase final para validar la coherencia y el impacto del modelo de negocio, se realizará una actividad de triangulación con miras a contrastar los antecedentes encontrados con la propuesta planteada ante un jurado o grupo de expertos en modelos de negocio con viabilidad, queriendo con este ejercicio reforzar las partes del modelo según las sugerencias o correcciones que realicen los expertos para dar así por finalizada la propuesta.



6 RESULTADOS

Buscando ser coherentes con lo planteado en los objetivos y en la metodología, a continuación se analizarán de forma transversal los principales resultados relacionados a

- 1) El reconocimiento del segmento de posibles clientes interesados en un modelo para la gestión inteligente de información personal.
- 2) La valoración de los elementos diferenciadores de la propuesta en relación a plataformas similares (o que no existen).
- 3) Estructuración y validación del modelo para llegar al modelo final (ver Anexos).

6.1 CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES

Teniendo en cuenta las apreciaciones de los encuestados y las necesidades puntuales de información personal de acuerdo al tipo de trámite a realizar, se elaboró un cuadro de clasificación de documentos personales tratando de incluir todas las tipologías documentales que posee un ciudadano colombiano, de acuerdo a los roles que desempeña en la sociedad los cuales varían de acuerdo a la experiencia laboral, académica, social, familiar. [Ver anexo](#)

Ilustración 11

6.2 RECONOCIENDO LOS ELEMENTOS DE VALOR DEL MODELO DE NEGOCIO

En este punto se realizó un análisis detallado de los puntos que conforman el modelo de negocio según la metodología CANVAS (Osterwalder y Pigneur, 2009), tomando como referencia los tres aspectos más relevantes de esta propuesta; los cuales denominamos

elementos de valor por el rol estratégico dentro de la iniciativa, el primero, da cuenta del sector específico al que va dirigido el modelo de negocio, un segundo, nos detalla las características o atributos ofrecidos a esta población o sector y un tercero, que detalla la metodología mediante la cual el negocio reintegra los recursos invertidos y genera un margen de ganancias. A continuación se analiza en detalle cada uno de estos tres elementos:

6.2.1 Segmentación

Para el desarrollo de esta iniciativa de emprendimiento se toma como muestra representativa la ciudad de Medellín dadas sus características que la posicionan como la ciudad más innovadora del mundo en el año 2014 y la segunda ciudad más representativa de Colombia después de Bogotá. Medellín cuenta con una población estimada de 2.464.322 habitantes de los cuales, para el año 2013, se realizó una encuesta de calidad de vida (inteligente, 2013) tomando una muestra 751.071 personas de las 16 comunas y corregimientos, de los cuales el 91.74% utilizan teléfonos inteligentes y aplicaciones APP, lo que equivale a una población de 689.053 personas entre hombres y mujeres de estratos 1 al 6; de la población encuestada, el 19.4%, es decir, 371.116 habitantes tienen edades que oscilan entre 18 años y 55 años. Estas personas son interesantes por algunos atributos como: están habilitados para realizar todo tipo de trámites, están en plena vida laboral, están iniciando o ya cuentan con historia crediticia, en su mayoría son económicamente activos. Además, este rango abarca las edades donde se empieza a tener estabilidad laboral, social, profesional y familiar, lo que permite disfrutar de gustos y hobbies y suplir necesidades, entre ellas la utilización permanente de teléfonos móviles y aplicaciones.

Esto desde el punto de vista local, pero situándose en un contexto nacional, se puede decir que Colombia está creciendo en este ámbito a pasos agigantados tomando los primeros lugares en América Latina no solo en la compra masiva de celulares inteligentes si no en la creación de aplicaciones y conexiones de alta generación como la 4G. Estadísticas del Ministerio de las TIC'S revelan que se multiplican los usos de los teléfonos inteligentes y la descargas de aplicaciones cobra relevancia. *“El Estudio indica que 43% de las personas que navegan en celulares descargan Apps, principalmente para juegos; 88% accede desde sus celulares a redes sociales, 74% a buscadores y el 70% revisan y envían correos electrónicos”*. (Ministerio de las TIC e Ipsos Napoleón Franco, 2014)

Resaltando los atributos que ofrece la ciudad de Medellín como prueba piloto y el crecimiento de este sector en Colombia, se indaga a modelos de negocios similares, caso concreto de la aplicación Dropbox que funciona como un repositorio de almacenamiento masivo de información en la nube, cuya fundación se remonta al año 2007 y en la actualidad cuenta con 175 millones de usuarios teniendo un promedio de crecimiento anual de un 800 a 1.000%. (EGA Futura, 2013) Otro caso relevante es la aplicación de escaneo Cam Scanner la cual permite escaneo de excelente calidad a través de la cámara de un dispositivo móvil con opciones de edición y envío. El aplicativo cuenta con más de 100 millones de usuarios en 200 países del mundo. Este éxito que han logrado en un periodo 5 años, aumentado en un promedio anual de 500% (camscanner, 2015) permite analizar que existen espacios para que la aplicación de un modelo inteligente para la gestión de documentos personales crezca en el país e impacte en un porcentaje interesante (estimamos que 43%) (Ministerio de las TIC e Ipsos Napoleón Franco, 05 de mayo de 2014) de habitantes de Colombia. Por otro lado, los pronósticos de almacenamiento de información en la nube son prometedores; reconocidas firmas internacionales como es el caso de Gartner Inc, empresa consultora y de investigación

de las tecnologías de la información con sede en Stamford, Connecticut, Estados Unidos, se atreve a emitir unas tendencias de aumento en la utilización de la nube como alternativa de almacenamiento (Seagate, 2015):

- “Gartner predice que el 36 % de todo el contenido digital de los consumidores estará almacenado en la nube en 2016”.
- “Gartner también predice que la capacidad de almacenamiento del hogar promedio aumentará significativamente en los próximos años, pasando de 464 GB en 2011 a 3,3 terabytes en 2016”.

6.2.2 Propuesta de valor

Con esta propuesta de modelo inteligente de gestión de documentos personales se ofrece una amplia gama de ideas para facilitar el manejo masivo de información personal, ya que se ha identificado que en el mercado nacional e internacional existen varias aplicaciones que enfocan sus objetivos a la información empresarial y personal, ofreciendo algunas ventajas en uno de estos tres aspectos 1) almacenamiento, 2) acceso y 3) envío. No obstante, ninguno ofrece un paquete completo que reúna lo anterior, más el flujo de trabajo, información certificada, seguridad, recordatorios, criterios de organización según las necesidades y lo más relevante, que solo está pensado para el tratamiento de la información personal, los elementos necesarios para el correcto tratamiento y uso de grandes volúmenes de documentos en la nube. Al identificar este gran espacio y aprovechando el buen momento que viven los dispositivos móviles y las aplicaciones inteligentes, se integran todos estos aspectos para dar pie a una propuesta fresca que mejore la calidad de vida... documental de los colombianos y a futuro de muchos más países. Para contextualizar mejor la propuesta, se hace un panorama

de las 10 principales características de este modelo para la gestión inteligente de documentos personales:

- Organización de la información electrónica personal según criterio y normatividad archivística vigente
- Flujo de trabajo para documentos electrónicos personales (tramites con entidades)
- Información personal en formato de seguridad según las características del documento (video, imagen, audio) etc.
- Acceso rápido desde almacenamiento web (Hosting)
- Articulación con algunas características del móvil y aplicaciones de escaneo inteligente
- Sistema de alertas y recordatorios para actualizaciones, vencimientos pagos y demás compromisos
- Conformación de reseña histórica personal según cronología en información básica de documentos personales
- Sincronización con el correo personal más utilizados (radicación de enviados y recibidos)
- Asesorías personalizadas para el manejo de información personal física y virtual
- Compatible con sistema operativos Android, iOS, Windows Phone, BlackBerry OS

6.2.3 Vías de ingreso

Dado que se trata inicialmente de una aplicación móvil, se determina una manera de descarga sin costo, por lo que se define un plan estratégico para generar ingresos con el aplicativo.

- ✓ **Suscripción para almacenamiento:** Inicialmente, el usuario dispondrá de una aplicación con una interfaz que cuenta con todo los iconos que ofrece el aplicativo, pero el recaudo se enfoca en el momento que el cliente potencial empiece a interactuar con una amplia gama de servicios que le ofrece. A medida que el usuario utiliza los servicios de la APP para gestionar de forma inteligente sus documentos personales, tendrá la necesidad de usar un mayor espacio de almacenamiento, y es en ese momento donde el modelo de negocio le ofrece un paquete de espacio de acuerdo a las necesidades de información que se requiere administrar.
- ✓ **Asesoría personalizada:** Otra modalidad de ingreso estará sujeta a la asesoría personalizada que requieren los usuarios para algunos tipos de archivos especializados, donde se encuentran colecciones y demás información personal que requiera de mayor cuidado y organización, aspecto que contempla el fuerte del proyecto, ya que la propuesta más sólida se centra en organizar la información electrónica y física del usuario y no solo brindar almacenamiento como lo hacen aplicaciones similares en el medio.
- ✓ **Publicidad:** Para complementar la vías de ingreso, se incluirá publicidad de reconocidas marcas, que darán una rentabilidad adicional al negocio.

6.3 EL MODELO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES POTENCIALES

Cumpliendo con la metodología establecida, se compartió un formato de encuesta a clientes potenciales con una variedad de preguntas que permitieron identificar necesidades reales de información personal, sus estrategias de organización, las tipologías documentales más utilizadas para tramites y su punto de vista en cuanto a utilizar un aplicativo que mejore la calidad del manejo documental personal y los tramites que se realizan continuamente.

Los puntos más representativos de dicha encuesta demuestran:

- Que el 85.2% de las persona tiene información en medios digitales lo que deja un panorama positivo de la utilidad de este soporte digital para las personas, como Backup de su información pero también para mayor facilidad al momento de disponer de esta. [ver anexo Ilustración 3](#)
- Los documentos que las personas suelen tener digitalizados son los de identidad, factura, estudio y contratos, dado que para la dinámica diaria estos son los archivos que constantemente se envían para realizar tramites o la compra de servicios. [ver anexo Ilustración 4 y 8](#)
- Se puede evidenciar que hay poco conocimiento en manejo de información dado que las personas solo utilizan los metodo básicos de organización cronológico y por asuntos los cuales deben variar según la constitucion de cada documento [ver anexo Ilustración 5](#)
- Para la cultura institucional, la solicitud de un tramite o servivios se debe realizar con soportes fisicos por lo que 90.1% ratifica que al momento de hacer solicitudes el soporte mas requerido es de esta forma, lo que abre un positivo panorama para este nuevo modelo [ver anexo Ilustración 6](#)
- De acuerdo a la disposiscion de las personas en utilizar un aplicativo que cambie la manera convecional de administrar y gestionar servicio con información personal se

brindo un apoyo prometedor con 94.9% de aceptación de la iniciativa [ver anexo](#)

[Ilustración 9](#)

- Y en reconocimiento de la utilidad del aplicativo el 75.3% de los encuestados estarían dispuestos a pagar como mínimo 3000 pesos por la adquisición de este servicio [ver anexo Ilustración 10](#)

Todos los detalles de la encuesta pueden ser consultados en: <https://goo.gl/MWt1zY>

6.4 MODELO DE NEGOCIO FINAL

Sumado a los tres elementos abordados en el punto 7.1 (Segmentos de clientes, propuesta de valor y estructura de ingresos), en este capítulo se complementan las otras partes del modelo de negocio propuesto: Canales, Relación con clientes, Actividades claves, Recursos claves, Socios claves y Estructura de costos.

6.4.1 Canales

El canal directo de distribución del aplicativo será el internet, por medio de las tiendas Web Store, diseñadas para dispositivos móviles con ofertas de Google Play y App Store, teniendo en cuenta que estas tiendas marcan la tendencia de descargas de Apps visitadas por cibernautas con fines de satisfacer sus necesidades y gustos; en materia comercial se utilizarán diferentes medios como:

- *Diarios universitarios*: con fines de difusión de la aplicación, en cada uno de los capos universitarios.

- *Página web*: que servirá como medio noticioso e informativo del funcionamiento y posicionamiento de la aplicación para gestión de documentos personales. La cual estará sincronizada con las redes sociales creadas para interactuar con los usuarios
- *Periódicos regionales y nacionales* servirán como medio de promoción de las cualidades y servicios de la aplicación, para lograr su posicionamiento en el público potencial a nivel nacional.
- *Medio radiodifusores* servirán como multiplicadores para el reconocimiento y adquisición del aplicativo.

6.4.2 Relación con clientes

La propuesta ofrece una estrategia de interacción permanente con el usuario, en diferentes modalidades, para resolver inquietudes y novedades, además de asesoría para el uso y adquisición del aplicativo. Las asesorías podrán ser contactadas vía virtual o telefónica en tiempo completo. Medios disponibles para recibir peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que vayan en pro del desarrollo de la aplicación y satisfacción del cliente.

6.4.3 Actividades claves

Las actividades claves para el funcionamiento continuo del modelo ARPI se enfocan en dos aspectos fundamentales que son:

- *Estrategias de mercadeo* para dar reconocimiento y uso del aplicativo, estas estrategias van coordinadas con cada uno de los canales establecidos para interactuar con los clientes potenciales.

- *Asesorías personalizadas*, que permite un estrecha y permanente comunicación con el cliente para identificar sus necesidades puntuales en materia de manejo y gestión de información y convertir esas necesidades en servicios del aplicativo

6.4.4 Recursos claves

- *Económico*: La financiación se dará por convocatorias que apoyan ideas de emprendimiento a nivel nacional e internacional.
- *Talento humano*: un grupo selecto de profesionales de diversos campos que apoyaran las labores técnicas, legales administrativas y financieras del proyecto, además de un personal experto en ciencia de la información para el funcionamiento del aplicativo en materia de asesorías y estrategias.

Tecnológico: Alianza con una empresa proveedora de servicio Hosting y adquisición de equipos de última generación (computadores, diademas, impresoras, internet, líneas telefónicas para la adecuación de la sede de operaciones).

6.4.5 Socios claves

Entendidas las dinámicas de funcionamiento del proyecto se dan a conocer las entidades o empresas que acompañarán la prestación del servicio al modelo ARPI.

- Alianza con una empresa prestadora de servicio de almacenamiento de información en la nube (Hosting).
- Empresa de diseño y desarrollo de plataformas web.
- Medios de comunicación que permitan difundir en diferentes plataformas la aplicación.

6.4.6 Estructura de costos

Para la puesta en marcha de este novedoso proyecto de emprendimiento es importante contemplar cada uno de los elementos que generan costos para la materialización y puesta en funcionamiento de modelo ARPI a continuación los elementos más importantes para ello:

- Empresa de hosting
- Mantenimiento
- Mercadeo
- Equipos
- Talento humano



7 CONCLUSIONES

Luego de conocer todos los elementos abordados en el presente trabajo, se tienen una serie de conclusiones y recomendaciones que nos llevan al modelo de negocio final.

- ✓ Se identificó que las personas tienen un problema en la gestión de sus documentos dado que cada vez los volúmenes de información como facturas certificaciones, contratos, trabajos de estudio, son más difíciles de administrar, siendo evidente la necesidad de una herramienta para el manejo estructurado de información.
- ✓ Al saber que en Colombia las personas requieren de soporte físico para la realización de un trámite, se abre un panorama positivo para contrarrestar con una nueva forma de solicitar o gestionar trámites y servicios, un campo amplio de potenciales usuario para enseñarles cultura archivística.
- ✓ Se reconoce que el modelo tiene mayor espacio enfocado en potenciales usuarios con las características definidas anteriormente: económicamente activos, en estratos socioeconómicos de 3 al 6 con un historial crediticio de excelencia, con una estabilidad en diferentes aspectos de su vida que le permita darse gustos como el uso de celulares de alta gama y descarga de aplicaciones que faciliten sus tareas diarias.
- ✓ De acuerdo a la aceptación que manifiestan potenciales usuarios a través del diligenciamiento de la encuestas, un 94.9% de las personas les gustaría contar en sus dispositivos móviles con una aplicación con las características de ARPI. Además, un 75.3 % estaría dispuesto a pagar por el servicio como mínimo \$3.000 pesos.
- ✓ Sabemos que las personas cada día se enfrentan a más trámites de salud, a cambios de vehículos, compra y venta de casas, capacitaciones de estudio, adquisición de nuevos compromisos o créditos, lo que le implica mayor flujo de información tanto física

como virtual. Esta propuesta novedosa, se enfoca en que las personas reduzcan los tiempo de búsqueda de información, rebajen los gastos en compra de dispositivos de almacenamiento como memorias y discos duros, además, disminuyan pérdida de tiempo y recursos para el desplazamiento a entidades o empresas para la gestión de trámites y servicios.

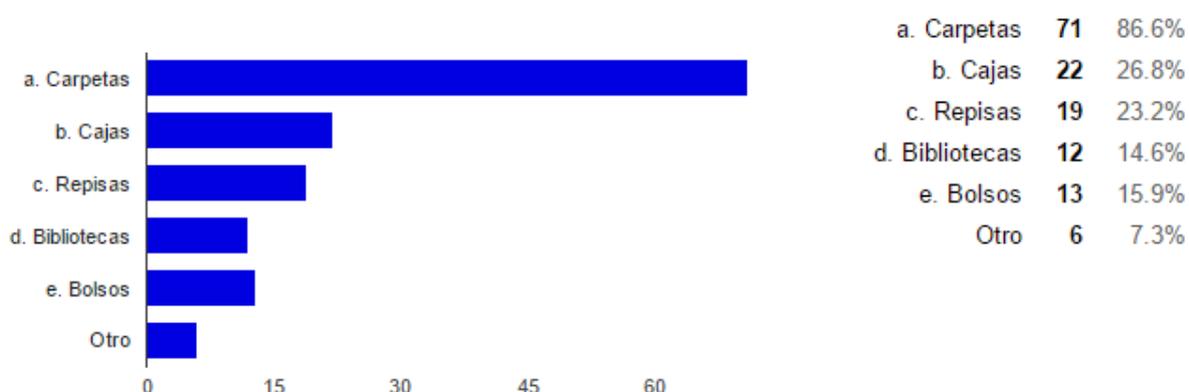
- ✓ Se quiere poner a disposición de las personas una aplicación que brinde seguridad de la información pero al mismo tiempo facilite el manejo e identificación de la información requerida desde cualquier lugar de la geografía a un solo clic de sus teléfono o dispositivo, que esta información sea autentica y certificada para no caer en la duplicación de documentos con el gasto reiterado de copia de los mismos y además, poner el país a la vanguardia de otras naciones donde la comodidad del usuario garantice un servicio de calidad.
- ✓ De acuerdo a lo planteado en la metodología se realizó la validación con expertos en modelos de negocio del área de gestión tecnológica de la universidad de Antioquia, la dinámica se desarrolló en dos momentos: ponencia del modelo de negocio en diez minutos, donde se explicaron los nueve punto del modelo CANVAS; la metodología de la exposición tuvo como objetivo principal simular la venta de la idea de negocio a los expertos en el menor tiempo posible, teniendo presente los nueve puntos del modelo CANVAS planteados anteriormente, luego de la ponencia los expertos emitieron conceptos de acuerdo a la coherencia de la idea y la forma de vender el modelo a posibles inversionistas, según los expertos, existe coherencia en la idea de negocio expuesta, además que resaltaron la importancia del modelo de negocio para dar solución al planteamiento del problema, en cuestión de la forma de vender la idea aportaron que se debe hacer énfasis en información personal cuyo volumen y tramite son más constantes, con el objetivo de que los inversionistas identifiquen mejor el

objetivo de la idea de negocio, de mejorar la vida documental de las personas y la forma de realizar trámites y comprar servicios. *Ver anexos ilustración 13*



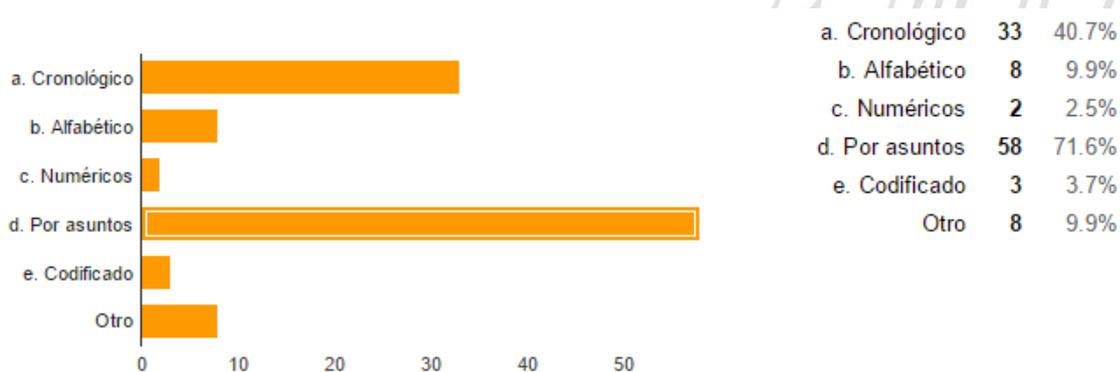
8 ANEXOS

✓ Ilustración 1. Lugares donde se guardan documentos personales físicos



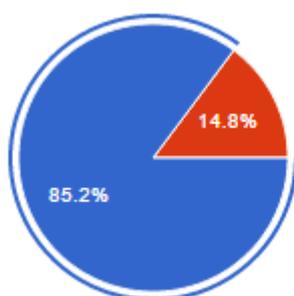
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ Ilustración 2. Metodologías utilizadas para guardar los documentos físicos



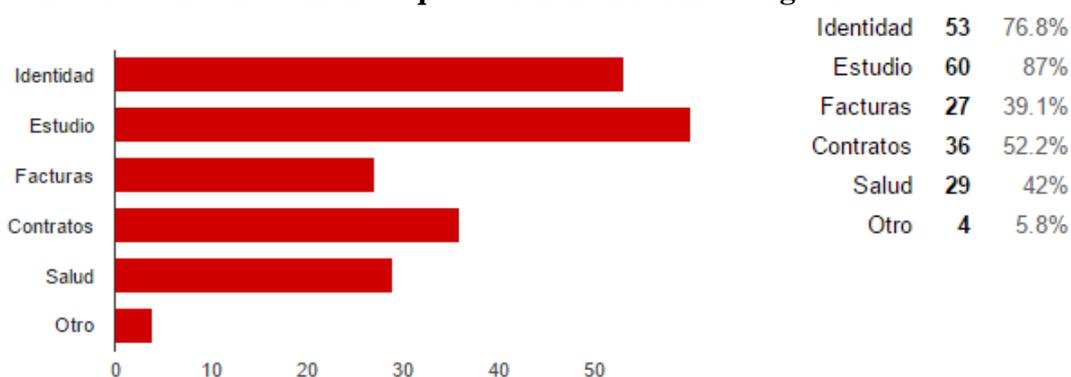
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ Ilustración 3. Porcentaje de personas que tienen documentos en medios digitales



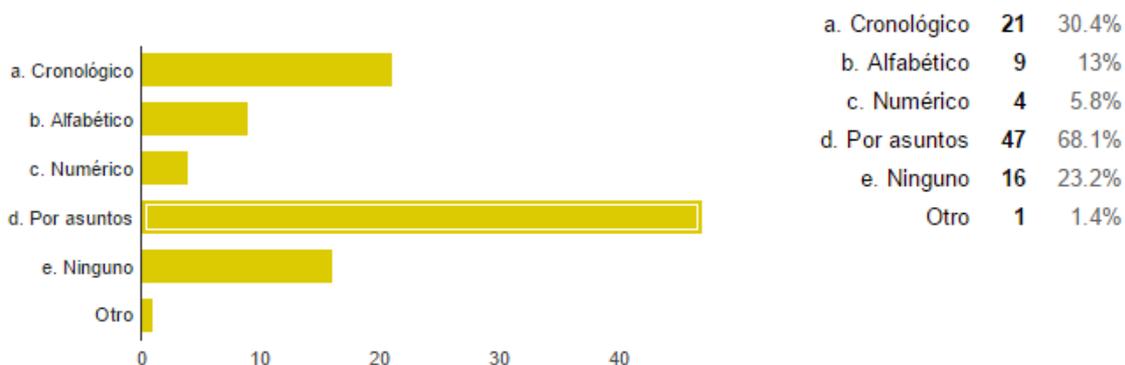
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 4. Documentos que se tienen en formato digital**



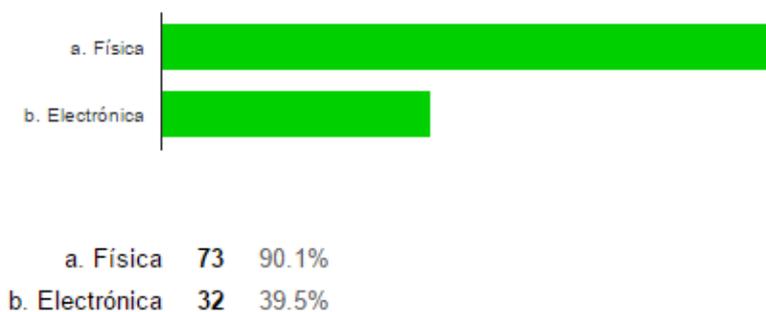
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 5. Métodos para organizar los documentos en medios digitales**



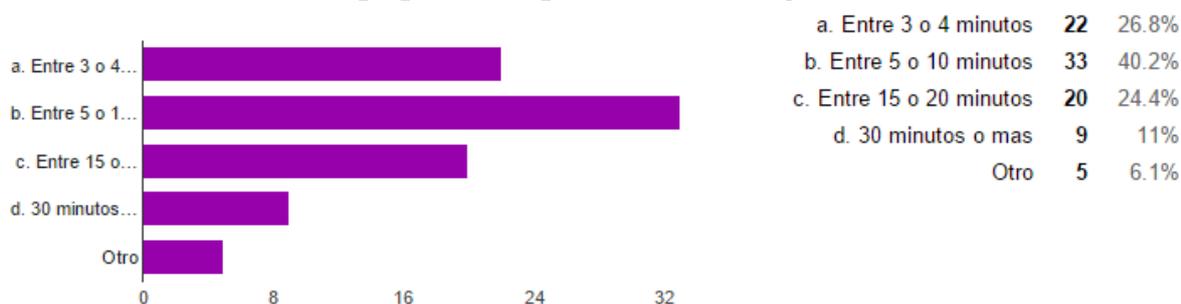
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 6. Formato requerido para realizar trámites en entidades**



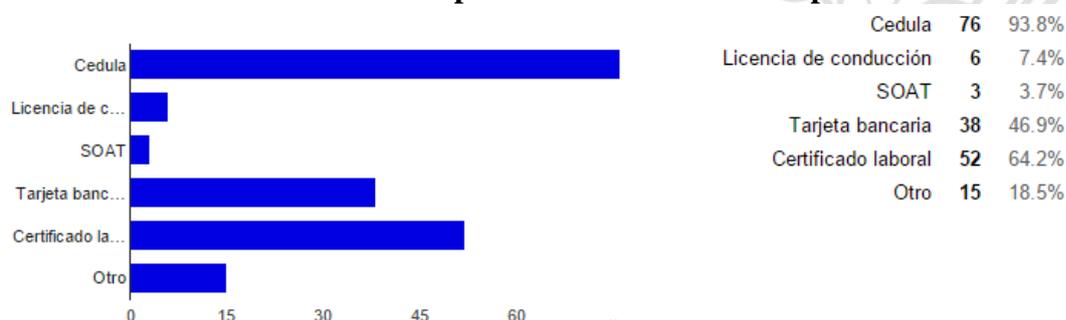
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 7. Tiempo promedio para encontrar algún documento**



Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 8. Documentos personales más utilizados para realizar trámites**



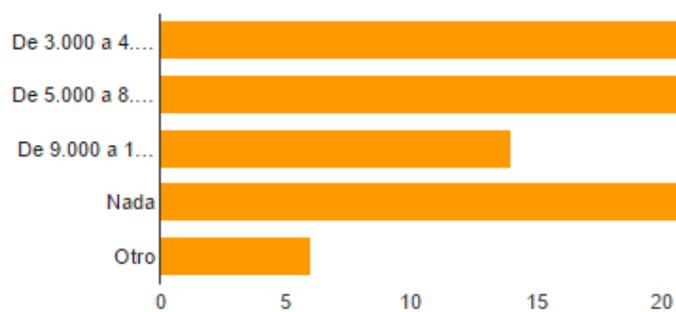
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 9. Interés en tener APPs para la gestión de documentos personales**



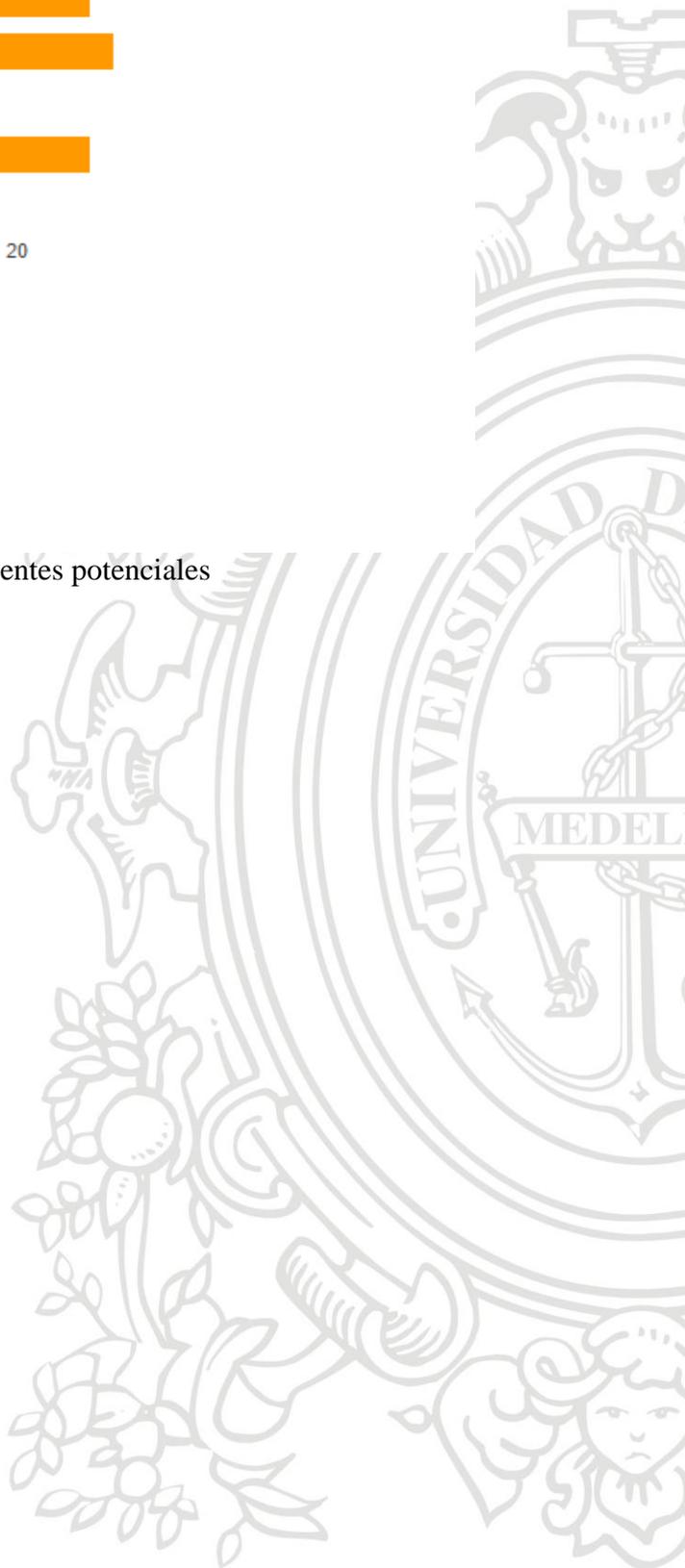
Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales

✓ **Ilustración 10. Valores que estarían dispuestos a pagar por el aplicativo**



De 3.000 a 4.999	23	28.4%
De 5.000 a 8.999	24	29.6%
De 9.000 a 12.000	14	17.3%
Nada	23	28.4%
Otro	6	7.4%

Fuente: construcción propia a partir de encuestas a clientes potenciales



CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES

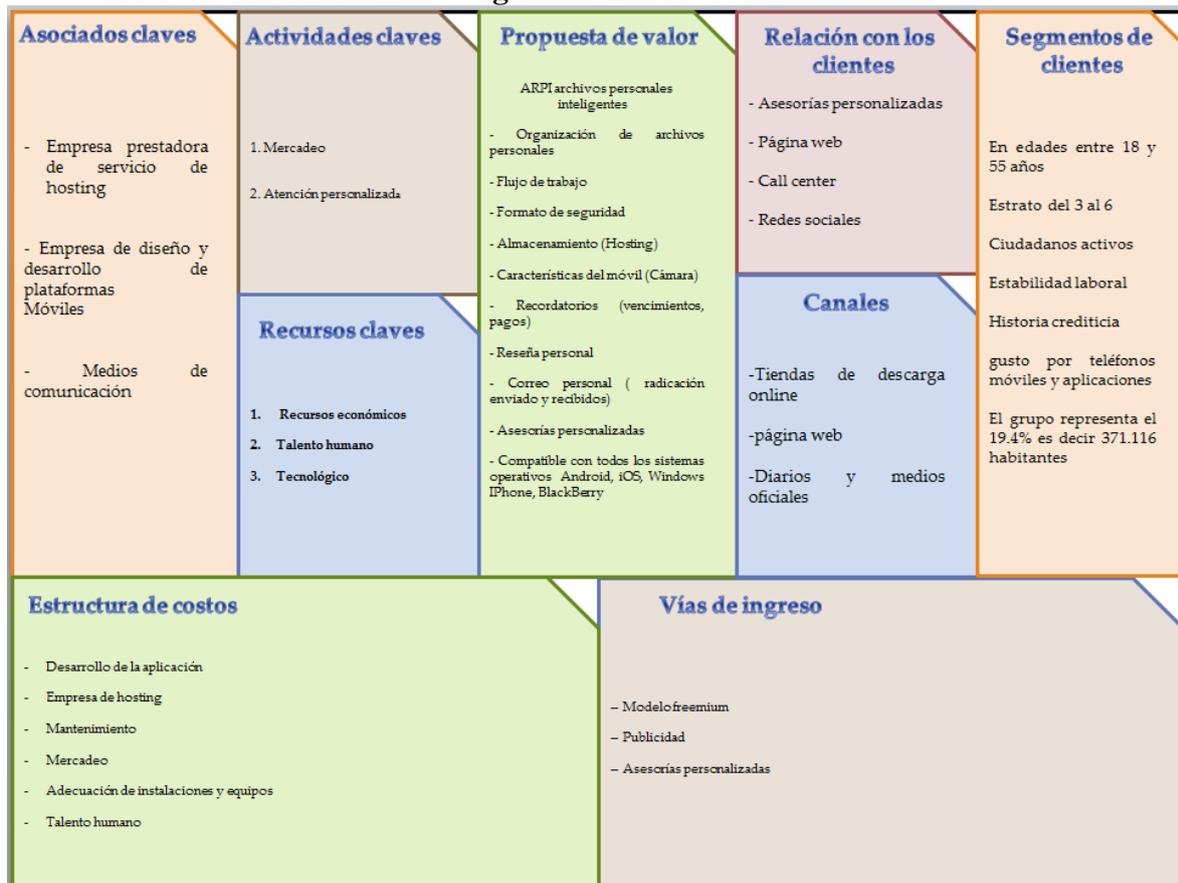
SUB-FONDO	SERIE	SUBSERIE	TIPOLOGIA	FORMATO	RETENCION
FONDO ARCHIVO PERSONAL	DOCUMENTOS PUBLICOS	REGISTROS	Registro civil	PDF(A)	80 Años
			Partida de bautismo	JPG	80 Años
			Acta de nacimiento	JPG	80 Años
			Fe de vida	JPG	80 Años
			Acta de matrimonio	PDF(A)	80 Años
			Acta de divorcio	JPG	80 Años
			Acta defunción	JPG	80 Años
		IDENTIFICACION	Tarjeta de identidad	PDF(A)	18 Años
			Cedula de ciudadanía	PDF(A)	80 Años
			Carnet	JPG	Tiempo de vigencia
			Pasaporte	JPG	Hasta su renovación
			Licencia de conducir	JPG	Hasta su renovación
		PROPIEDADES	Vivienda	PDF(A)	Permanente o Hasta su venta
			Terreno	PDF(A)	Permanente o Hasta su venta
			Empresa	PDF(A)	Permanente o Hasta su venta
			Vehículo	PDF(A)	Permanente o Hasta su venta
		DIPLOMAS	Acta de bachiller	PDF(A)	80 Años
			Diploma bachiller	PDF(A)	80 Años
			Acta universidad	PDF(A)	80 Años
			Diploma universidad	PDF(A)	80 Años
Certificación educación no formal	PDF(A)		80 Años		

FONDO ARCHIVO PERSONAL	DOCUMENTOS PUBLICOS		Reconocimientos	PDF(A)	80 Años
		CUENTAS DE COBRO	Facturas	JPG	1 Año
			Créditos	JPG	Hasta su cancelación
			Prestamos	JPG	Hasta su cancelación
			Impuestos	JPG	1 Año
			Planilla seguridad social	JPG	1 Año
	DOCUMENTOS PRIVADOS	CONTRATOS	Contratos laborales	PDF(A)	80 Años
			Contratos de arrendamiento	PDF(A)	Tiempo de arriendo
			Contratos de crédito y préstamo	PDF(A)	Hasta su cancelación
			Contratos servicios públicos	PDF(A)	Hasta su cancelación
			Pólizas de seguros	PDF(A)	80 Años
			Instructivos y garantías	JPG	Hasta su utilización
			Contratos de salud	PDF(A)	80 Años
		HISTORIA	Historia clínica	PDF(A)	80 Años
			Autorización consultas	PDF(A)	Hasta su asistencia
			Formulas medicas	PDF(A)	Hasta su reclamo
			Resultados de laboratorio	PDF(A)	terminado el tratamiento
		COLECCIONES	Álbumes fotográficos	JPG	80 Años
			Videos		80 Años
			Colección de juegos online	HTML	80 Años
Páginas de interés	HTML		80 Años		
Colección de música	MP4		80 Años		
Libros online	HTML		80 Años		
Colección de películas			80 Años		

✓ **Ilustración 11. Cuadro de clasificación de documentos personales**

Fuente: Construcción propia

✓ Ilustración 12. Modelo de negocio CANVAS ARPI



Fuente: construcción propia a partir de (Osterwalder y Pigneur, 2009)

✓ Ilustración 13. Diapositivas simulación con expertos

MODELO INTELIGENTE PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES



ARCHIVOS PERSONALES INTELIGENTES

SISTEMA DE ARCHIVOS PERSONALES INTELIGENTES

CARLOS JAIME DURANGO RODRIGUEZ
 Profesionalización archivística
 Escuela Interamericana de Bibliotecología
 Universidad de Antioquia 2015-1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

GENERAR > VALOR > FORMA DE TRANSMITIR > FAMILIARIZAR

¿Qué está pasando hoy con los archivos personales?

¿Que estamos haciendo en el mundo por este tipo de información?

¿Requiere o no la información personal el mismo tratamiento que la institucional?

PROPUESTA DE VALOR

Organización

Formato de seguridad

Recordatorios

Asesorías personalizadas

Hosting

Reseta personal

Compatibilidad

Flujo de trabajo

Características del celular

Radicación

Asociados claves	Actividades claves	Propuesta de valor	Relación con los clientes	Segmentos de clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Empresa prestadora de servicio de hosting - Empresa de diseño y desarrollo plataformas móviles - Medios de comunicación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miradas 2. Asesoría personalizada 	<p>ADP Archivos personales inteligentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de archivos personales - Tipo de trabajo - Formato de seguridad - Almacenamiento (Hosting) - Características del móvil (Cámara) - Elementos (reservaciones, pagos) <p>Recursos claves</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos económicos 2. Talento humano 3. Tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorías personalizadas - Página web - Call center - Redes sociales <p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiendas de descarga online - página web - Diarios y medios oficiales 	<p>En edades entre 18 y 35 años</p> <p>Extrato del 3 al 6</p> <p>Ciudadanos activos</p> <p>Estabilidad laboral</p> <p>Historia crediticia</p> <p>gusto por teléfonos móviles y aplicaciones</p> <p>El grupo representa el 19.4% en decir 371.116 habitantes</p>
<p>Estructura de costos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la aplicación - Empresa de hosting - Mantenimiento - Miradas - Adquisición de herramientas y equipos - Talento humano 		<p>Vías de ingreso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio - Publicidad - Asesorías personalizadas 		



9. BIBLIOGRAFÍA

- Archivo general de la nacion;. (14 de 12 de 2012). *Archivo general de la nacion*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>
- Archivo general de la nacion. (02 de 04 de 2014). *Archivo general de la nacion*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://190.26.215.130/?idcategoria=1264>
- Archivo general de la nacion. (12 de 02 de 2015). *Archivo general de la nacion*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://www.archivogeneral.gov.co/noticias/ova-para-la-creaci%c3%b3n-y-gesti%c3%b3n-de-su-archivo-personal-digital>
- CamScanner. (2015). Informacion aplicativo. *paginaprincipalcamsanner*, <https://www.camscanner.com/>.
- Cordero, C. (18 de octubre de 2012). Defina su negocio en nueve pasos con el modelo Canvas. Recuperado el 29 de mayo de 2015, de: http://www.elfinancierocr.com/pymes/Defina-negocio-pasos-Modelo-Canvas_0_207579716.html
- EGA Futura. (2013). Por qué Dropbox es un Éxito. *EGA Futura provee sistemas de administración*, <http://www.egafutura.com/negocios/dropbox-exito>.
- Fuster, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. *anales de documentación*, 2, 1999, págs. 103-120, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2631/2611>
- Inteligente, M. (2013). *encuesta de calidad de vida Medellín del 2013, página 28 nivel de penetración del celular por estratos sociales y por comunas de Medellín*. Medellín: Alcaldía de Medellín.
- Ministerio de las TIC e Ipsos Napoleón Franco. (05 de mayo de 2014). *Estudio de Consumo Digital (Techtracker)*. Bogota, Colombia: Sala de prensa/Noticias MinTic.
- Nacion, a. G. (14 de 12 de 2012). *Archivo general de la nacion*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>
- Nacional, r. D. (14 de 07 de 2000). <Http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=4275>. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=4275>
- Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2009). *Business Model Generation*. Amsterdam, The Netherlands: Self Published. Recuperado el 8 de abril de 2015, de: <http://businessmodelgeneration.com/book>
- Republica de colombia gobierno nacional. (14 de 07 de 2012). *Secretaría general alcaldia mayor de bogotá*. Recuperado el 18 de 03 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=4275>

Seagate. (2015). La demanda de dispositivos de almacenamiento en un mundo de datos conectado. *Investigación de Seagate Market Research* , <http://www.seagate.com/la/es/tech-insights/demand-for-storage-devices-in-connected-world-master-ti/>.

