



GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN:

BALMER VALENCIA BANGUERO: 2227097

LEANDRO RIVERA RÍOS: 2226651

LINA LIZETH LONDOÑO MARÍN: 2226650

CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DE RETOS DE INNOVACIÓN

DOCENTE:

CARLOS ANDRES OSSA JIMENEZ

20/09/2025

Tabla de contenido

1: Revisión y análisis de la información obtenida	2
1.1 Recupera los datos que trabajaste en el taller anterior (<i>Perfilamiento de usuarios</i>), incluyendo	2
2: Construcción de perfiles de usuario (arquetipos).....	3
2.1 Arquetipo 1: Luis Hernandez, el empleado administrativo	3
2.2 Arquetipo 2: Carlos Gómez, usuario de la notaría	4
3: Redacción de insights	4
4: Definición de retos de innovación	5
4.1 POV (Point of View).....	5
4.2 HMW (How Might We)	5
4.3 Tarjeta de oportunidad.....	5
5: Conexión con modelo de negocio (Lean Canvas simplificado).....	6
6: Reflexión final	6
7. Bibliografía	6

1: Revisión y análisis de la información obtenida

1.1 Recupera los datos que trabajaste en el taller anterior (*Perfilamiento de usuarios*), incluyendo

Nota aclaratoria

En la entrega correspondiente al **Taller parte A**, se definió de manera general el problema bajo el título **1.1.1 Problema elegido: Automatización de servicios (Nº 4, Área: Ingeniería Informática)**. Esta formulación inicial sirvió como punto de partida para el desarrollo posterior del proyecto.

En la **entrega del Taller parte B**, se realizó una **segmentación temática** del problema general, tomando como ejemplo representativo el ámbito de los **registros notariales**. A partir de este enfoque, se profundizó en un caso específico: la **Notaría Segunda del Círculo de Cali**, que se plantea como piloto para la aplicación de soluciones innovadoras.

El documento “**Taller_1 grupal Perfilamiento de usuarios_registro_notarial**” complementa esta evolución metodológica, ya que resume los hallazgos del Taller parte A y los contextualiza dentro del caso concreto del registro notarial, permitiendo una definición más precisa del reto de innovación y una propuesta alineada con las necesidades reales del usuario.

Categoría	Hallazgos clave	Evidencia
Patrones	Usuarios frustrados por trámites lentos, buscan eficiencia y acceso digital	Entrevista con Luis, observación en portales
Tensiones	Deseo de rapidez vs. miedo a errores o pérdida de privacidad	Mapa de empatía, entrevista
Emociones recurrentes	Estrés, impaciencia, optimismo ante IA	Observación indirecta, entrevista simulada
Oportunidades	Automatización con IA multimodal, integración en notaría urbanas	Taller_1 grupal Perfilamiento de usuarios_registro_notarial.doc

2: Construcción de perfiles de usuario (arquetipos)

2.1 Arquetipo 1: Luis Hernandez, el empleado administrativo

Categoría	Descripción del usuario
Nombre ficticio	Luis Hernandez, el empleado administrativo
Edad aproximada	35 años
Ocupación/rol	Empleado en empresa mediana
Nivel educativo	Universitario completo
Entorno/contexto	Urbano, trámites laborales y personales
Necesidades principales	Trámites rápidos y automatizados
Motivaciones	Productividad, balance trabajo-vida
Frustraciones o tensiones	Sistemas lentos, colas virtuales
Comportamientos relevantes	Usa apps básicas, multitarea mientras espera
Frase representativa (quote)	“Quiero trámites instantáneos con IA, sin esperas frustrantes.”

2.2 Arquetipo 2: Carlos Gómez, usuario de la notaría

Categoría	Descripción del usuario
Nombre ficticio	Carlos Gómez
Edad aproximada	40 años
Ocupación/rol	Profesional urbano
Nivel educativo	Universitario
Entorno/contexto	Cali, trámites notariales en línea
Necesidades principales	Acceso rápido a registros civiles
Motivaciones	Eficiencia, ahorro de tiempo
Frustraciones o tensiones	Búsqueda manual, procesos burocráticos
Comportamientos relevantes	Visita la notaría o busca alternativas digitales
Frase representativa (quote)	“Necesito obtener mi registro civil sin perder tiempo en trámites innecesarios.”

3: Redacción de insights

Usuario	Necesidad	Motivación/Tensión	Insight redactado
Luis Hernandez	Trámites automatizados	Frustración por sistemas lentos	Luis necesita trámites automatizados porque los sistemas actuales le generan estrés e impiden su productividad.
Carlos Gómez	Acceso rápido a registros civiles	Barreras burocráticas	Carlos necesita acceder rápidamente a sus registros civiles porque los procesos manuales le hacen perder tiempo valioso.

Ambos	Interacción eficiente con servicios	Deseo de control y autonomía	Los usuarios necesitan soluciones digitales intuitivas porque quieren resolver sus trámites sin depender de terceros.
-------	-------------------------------------	------------------------------	---

4: Definición de retos de innovación

4.1 POV (Point of View)

1. Luis necesita trámites automatizados porque los sistemas actuales le generan estrés e impiden su productividad.
2. Carlos necesita acceder rápidamente a sus registros civiles porque los procesos manuales le hacen perder tiempo valioso.
3. Los usuarios necesitan soluciones digitales intuitivas porque quieren resolver sus trámites sin depender de terceros.

4.2 HMW (How Might We)

1. ¿Cómo podríamos diseñar bots inteligentes que agilicen trámites administrativos para usuarios como Luis que enfrentan estrés por sistemas lentos?
2. ¿Cómo podríamos automatizar la búsqueda de registros civiles para que Carlos obtenga sus documentos sin barreras burocráticas?
3. ¿Cómo podríamos crear plataformas intuitivas que empoderen a los usuarios para gestionar sus trámites sin asistencia externa?

4.3 Tarjeta de oportunidad

Elemento	Descripción
Nombre del reto	“Trámites sin fricción”
Usuario	Luis y Carlos Gómez
Necesidad	Automatización de trámites administrativos y notariales
Insight	Los usuarios quieren eficiencia y autonomía, pero enfrentan sistemas lentos

Pregunta HMW	¿Cómo podríamos automatizar trámites para que los usuarios los gestionen sin estrés ni dependencia?
Impacto esperado	Reducción de tiempos, mejora en satisfacción, modernización institucional
Viabilidad (opcional)	Alta, con IA multimodal, bases de datos y regulación favorable

5: Conexión con modelo de negocio (Lean Canvas simplificado)

Bloque	Descripción
Problemas/necesidades	Trámites lentos, búsqueda manual de registros civiles
Segmento de clientes	Ciudadanos urbanos, empleados administrativos, usuarios de notarías
Propuesta de valor	Plataforma con bots IA que automatizan trámites y búsquedas documentales
Productos/servicios	Asistente digital multimodal con acceso a bases de datos notariales
Resultados esperados	Ahorro de tiempo, reducción de estrés, eficiencia institucional

6: Reflexión final

Transformar las necesidades de usuarios como Luis y Carlos en retos de innovación nos permitió comprender que la empatía es clave para diseñar soluciones relevantes. Al analizar tensiones como la frustración y el deseo de autonomía, identificamos oportunidades para automatizar trámites con IA. Este proceso nos mostró cómo la innovación puede mejorar la vida cotidiana y modernizar servicios públicos.

7. Bibliografía

- Zendesk. (2025). 59 AI customer service statistics for 2025. Zendesk. <https://www.zendesk.com/blog/ai-customer-service-statistics/>
- McKinsey. (2025). AI in the workplace: A report for 2025. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/superagency-in-the-workplace-empowering-people-to-unlock-ais-full-potential-at-work>

- Stanford HAI. (2025). The 2025 AI Index Report. Stanford University. <https://hai.stanford.edu/ai-index/2025-ai-index-report>
- Superintendencia de Notariado y Registro (SNR). (2025). Notarías Digitales. Recuperado de <https://www.supernotariado.gov.co/notarias-digitales/>
- Notaría Segunda del Círculo de Cali. (2025). Servicios Notariales. Recuperado de <https://notaria2cali.co/>