

Generar seguridad y confianza para usuarios de iPhone

Wilson Felipe Correa Duque

Diana Paola Hernández Porras



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR

CUN

OPCION DE GRADO I GRUPO: 10108

Bogotá, Colombia

2017

## Contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCION</b> .....	3
1.1	Justificación.....	3
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	4
2.1	Objetivo principal.....	4
2.2	Objetivos específicos.....	5
2.2.1	Objetivo específico.....	5
2.2.2	Objetivo específico.....	5
2.2.3	Objetivo específico.....	5
<b>3</b>	<b>. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACIÓN DE CLIENTES</b> .....	6
3.1	.Identificación de las Necesidades del Stakeholders.....	6
3.2	.Identificación de Beneficios y expectativas.....	7
3.3	.Identificación de soluciones actuales.....	8
3.4	.Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones.....	8
3.5	.Merado.....	8
<b>4</b>	<b>VALIDACION DEL MERCADO</b> .....	10
4.1	Entrevistas.....	10
4.2	Análisis de resultados.....	23
<b>5</b>	<b>PROTOTIPO</b> .....	26
5.1	.Descripción del producto o servicio.....	26
5.2	.Ficha técnica del producto o servicio.....	27
5.2.1	.Planos.....	29
<b>6</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

# 1 INTRODUCCION

## 1.1 .Justificación

La necesidad de un seguro para dispositivos iPhone, se desarrolla después de una investigación analizando las necesidades principales en este tipo de usuarios, tomando los factores más relevantes o más importantes en el cual manipula este tipo de dispositivos, sabiendo así que es más importante para el aspecto o estado del iPhone físicamente q sus funcionalidades internas.



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo principal

Desarrollar un método en el cual las personas que disfrutan de la experiencia de tener un Smartphone tipo iPhone tengan la tranquilidad de utilizarlo y disfrutarlo de la mejor manera sin preocupaciones de coste de daños por el móvil.



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

## 2.2 Objetivos específicos

### 2.2.1 Objetivo específico

Crear una experiencia diferente en las personas que utilizan estos tipos de Smartphone sabiendo que su móvil está protegido de todo tipo de riesgo.

### 2.2.2 Objetivo específico

Generar una comodidad económica sin importar estrato si no pensando en la necesidad del usuario.

### 2.2.3 Objetivo específico

Utilizar las tecnologías actuales para brindar un servicio fácil y accesible.



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

### **3 . DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACIÓN DE CLIENTES**

#### **3.1 .Identificación de las Necesidades del Stakeholders**

Un 70% de las personas que compran un teléfono móvil no conoce o no sabe sus especificaciones técnicas, por ende se basan que entre más coste tenga mejor calidad y durabilidad tendrá el móvil, por este motivo las necesidades q busca un usuario de iPhone:

Calidad: Usuario espera una buena calidad durabilidad tanto hardware y software

Datos: Un dispositivo que sea compatible con las tecnologías actuales de velocidad y generación de internet móvil

Accesorios: variedad de accesorios para el teléfono móvil

Calibración de los sensores: Algunos usuarios del iPhone han comunicado que están teniendo problemas con los sensores del nuevo Smartphone, ya que marcan valores distintos en las mismas condiciones que los modelos anteriores. Éstos son los errores más comunes q reportan los usuarios y diferentes entrevistas.

#### **IPHONE 6 y 6 PLUS**

En el iPhone 6 y 6 plus ahí un error muy común, este error ha sido nombrado Touch Disease (La Enfermedad Táctil) y comienza con una barra gris parpadeante en la parte superior de la pantalla de los dispositivos que ocasiona que dicha sección no responda a los comandos táctiles de los usuarios. Una vez que dicha barra crece a lo largo de toda la pantalla, la superficie se vuelve totalmente inutilizable.

No está claro el alcance del problema, pero si se trata de un defecto de fabricación inherente a los dos años de edad de los teléfonos de Apple

De hecho, varios usuarios han reportado el problema en el propio sitio de Apple e indican en muchos casos que la compañía se ha rehusado a reconocerlo como una falla cuando llevaron su iPhone a la tienda oficial de la empresa

Una solución temporal que se ha encontrado es intentar torcer el teléfono ligeramente o aplicar algo de presión a la pantalla para que ésta vuelva a funcionar con normalidad.

Lamentablemente, con el tiempo la barra vuelve a aparecer y la pantalla se torna inservible de nuevo.

Todo indica que el problema radica en la tarjeta lógica del iPhone 6 y 6 Plus, es decir, la parte del teléfono que facilita la comunicación entre los diferentes componentes del dispositivo. El chip Touch IC, que controla la forma en que la pantalla responde al tacto, se conecta a la placa a través de un montón de puntos de soldadura.

A medida que el equipo se dobla con el tiempo, estos puntos de soldadura se rompen y pierden contacto con la placa lógica, resultando en un área muerta que aparece en la pantalla.

## IPHONE 7

Esto es lo que muchos usuarios del nuevo y reluciente iPhone 7 sienten en estos momentos, ya que la última pieza de tecnología de la marca de Steve Jobs, tiene una falla fatal que hace inútil al celular el Modo Avión.

Esta función es una de las más importantes de todo dispositivo móvil, sobre todo para aquellos cuyo trabajo los lleva a viajar de manera constante, sin embargo, al activar esta función en el iPhone 7, hace que el aparato pierda de manera permanente su servicio como celular. Aunque también hay algunos reportes que dicen que este mismo problema ocurre en el iPhone 6, es ser cierto, esto significaría que este no es un problema de fábrica, sino de los sistemas de la compañía, lo cual sería algo muy grave.

Según las necesidades analizadas dependiendo de las entrevistas e investigaciones realizadas hemos descubierto los errores más comunes y más frecuentes en los móviles iPhone sabiendo así que el fallo más común es en su hardware ya que sin hablar de errores de software Apple está en constante actualización para mejorar su sistema operativo para los iPhone, enfocándonos así en el fallo de hardware.

### 3.2 .Identificación de Beneficios y expectativas

Unas de las razones principales en la que se preocupa el usuario de iPhone es la apariencia del móvil y sabiendo así que el software está en constante actualización nos basamos en la necesidad de generar esa confianza, en que su hardware podrá estar respaldado según el uso de cada persona le hace a su móvil.

Después de una investigación y unas entrevistas a diferentes personas la razón principal para resolver esta necesidad un PORCENTAJE de los entrevistados compran su móvil por su aspecto físico inigualable con otra marca o modelo de teléfono móvil en el mercado

Unos de las razones es el índice de seguridad para robo de teléfonos móviles en la ciudad de Bogotá ya que reportes de la policía de cada dos robos que se registran al día en Bogotá, uno corresponde a un teléfono móvil.

Por estas y otras razones como el descuido, el propósito es generar un nivel de confianza en los usuarios de iPhone sabiendo aun así q su teléfono móvil está asegurado tanto por descuido (caída, agua, rallón, trato del usuario), o por hurto.

### 3.3 .Identificación de soluciones actuales

Actualmente conocemos o hemos escuchado sobre la garantía la cual esto cubre un porcentaje del daño del móvil y también contando con un tiempo de un año el cual cubre estos daños o fallos

Se conocen también ofrecimientos de otros operadores sobre estos paquetes pero a diferencia de la garantía cubre muy poco sobre el precio valorado del móvil, es decir que un móvil por alrededor de los 2'000 000 millones de pesos al cubrir un porcentaje del 30% cubre un total de 600 000mil pesos por el valor neto del móvil con esto estaría teniendo una pérdida de 1'400 000 por el valor del mismo.

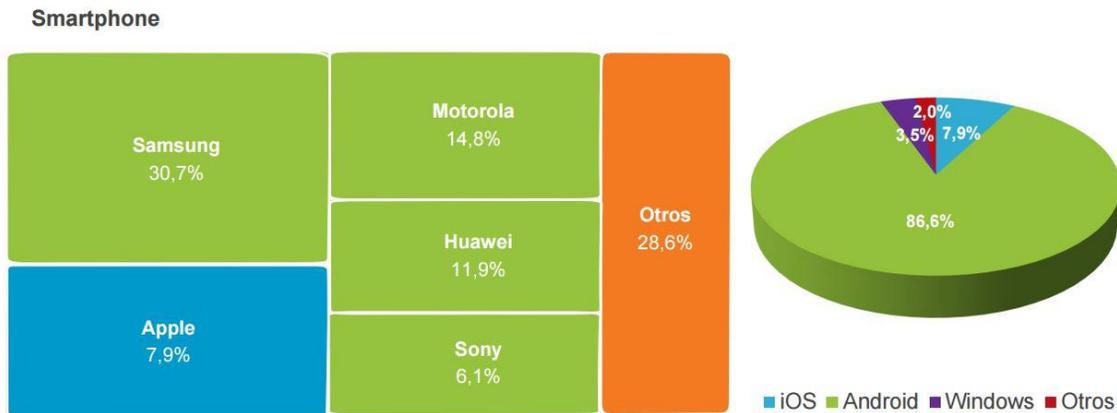
### 3.4 .Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones

Cuando los usuarios nos hablan de las distintas soluciones o maneras que le ofrecen operadores de servicio móvil o particulares principal se basan la garantía del producto q es de tan solo un año sabiendo así q estos dispositivos tiene una durabilidad has 5 años, y sin contar los costos y ofrecimientos de estas entidades.

Por esto hemos desarrollado un plan en el cual será atractivo para los usuarios de iPhone en el cual podrá tener la confianza de utiliza su móvil después de la garantía sin ningún riesgo.

### 3.5 .Merado

Conociendo el coste de un iPhone que esta por alrededor de los \$2'000 000 dependiendo el modelo y especificaciones técnicas y al saber el porcentaje de compradores en Bogotá de iPhone.



*Ilustrado*, <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16448550>

Con una población en Bogotá a la fecha de 8.080.734 y 1.208.980 de estos están ubicados en la localidad de Kennedy teniendo en cuenta las ventas del 7,9 en Smartphone iPhone son de 638.377 Bogotá y 95.509.42 en la localidad de Kennedy, teniendo así un amplio porcentaje y posibilidades de mercado.

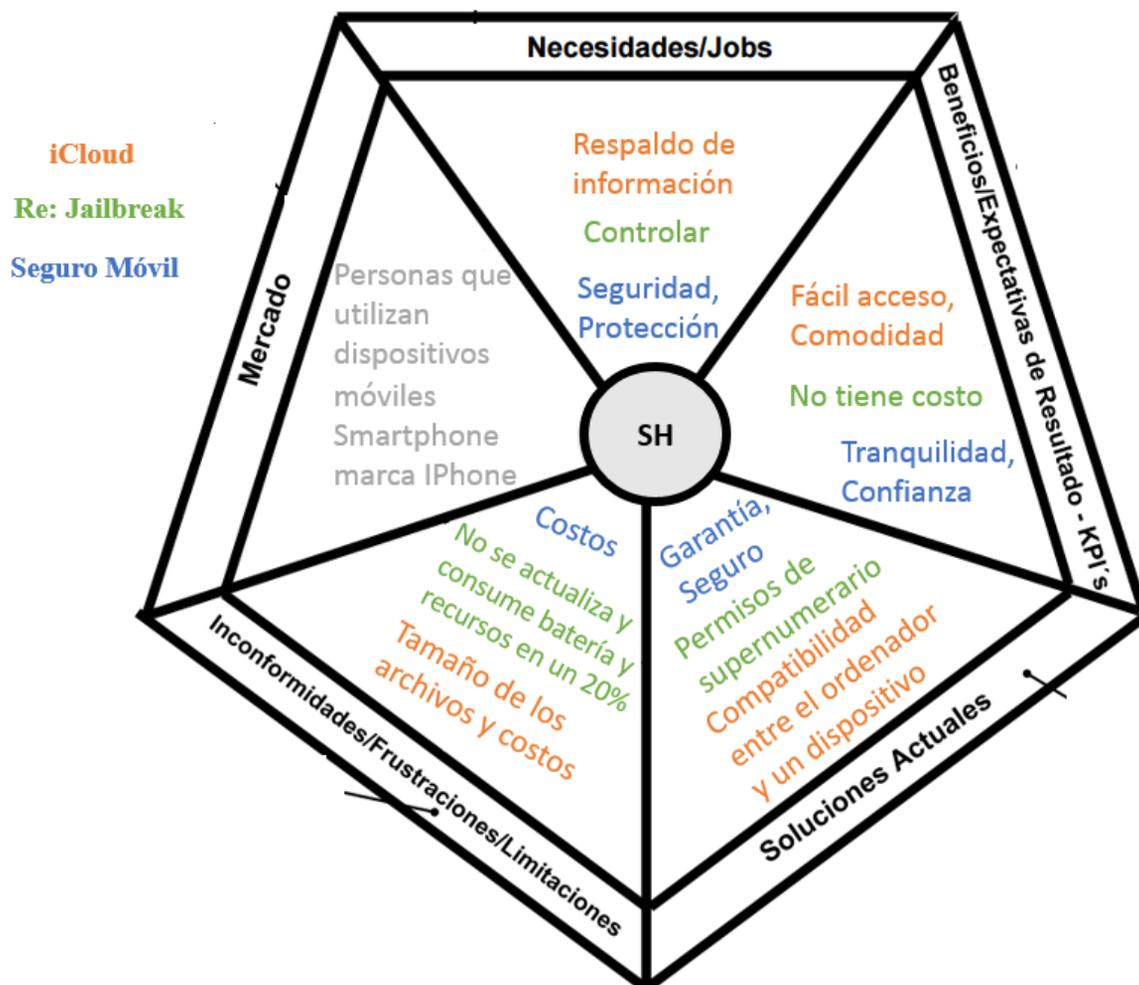
En Bogotá el 84,7% de la población es de los estratos 1, 2 y 3, enfocándonos en las personas dispuestas a pagar un coste por tener una mejor confianza a utilizar su iPhone es de 15,3% de estratos 4 5 y 6, sin embargo queremos incluir aquellas personas de distintos estratos poder adquirir el servicio de la misma manera por ende se debe potenciar y estudiar costes del servicio final.

Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

## 4 VALIDACION DEL MERCADO

### 4.1 Entrevistas

Como Base inicial para el inicio de las entrevistas, nos basamos en el maco lógico “pentágono” que se relaciona a continuación, esto con el fin de poder segmentar el mercado requerido y así poder llegar a una sola conclusión de negocio a tratar:



*Ilustrado, Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque*

Como presentación, utilizamos un modelo de entrevista virtual en la cual mediante de este link: <https://docs.google.com/a/cun.edu.co/forms/d/e/1FAIpQLSd2nT2AV-Fpus4aqE1ps26Q-oKjtb6UT2pW-lqonDTUmTvXEQ/viewform>. Realizamos él envío por medio de redes sociales a

personas que utilizan como dispositivo móvil, un Smartphone marca iPhone. Con una serie de preguntas clave abiertas en las cuales cada persona contesto con sus propias palabras. El formulario tipo entrevista que utilizamos es el relacionado a continuación.

## Entrevista para personas que utilizan dispositivos marca iPhone

Hola!.. Nosotros somos Wilson Correa y Diana Hernández y estamos realizando esta pequeña entrevista con el fin de poder realizar un estudio de mercado, agradezco nos puedas ayudar contestando con tus propias palabras. Gracias.

**\*Obligatorio**

**Cual es tu nombre ? \***

Tu respuesta

---

**Por que compraste un Smartphone tipo Iphone ? \***



Tu respuesta

---

**Con que finalidad usas tu Iphone ? \***

Tu respuesta

---

Cuales aplicaciones usas con mas frecuencia ? \*

Tu respuesta

---

Tienes asegurado tu Iphone ? \*

Tu respuesta

---

por que ? \*

Tu respuesta

---

Sabes que es el iCloud y para que funciona ? \*

Tu respuesta

---

Sabias que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet ? Que opinas de eso ? \*

Tu respuesta

---

De acuerdo a las preguntas anteriores, que es mas importante para ti: Asegurar tu Iphone o regular el ancho de banda de tus datos ? \*

Tu respuesta

---

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

*Ilustrado, Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque*

## ENTREVISTA

- Cuál es tu nombre?
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?
- Con que finalidad usas tu iPhone?
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?
- Tienes asegurado tu iPhone?
- por qué?
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

### Respuesta de las entrevistas:

#### 1) Entrevista # 1

- Cuál es tu nombre?  
Pablo
- Porque compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Fue un regalo de un familiar
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Entretenimiento, estudios, trabajo
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
WhatsApp, Twitter, iBooks, Safari.
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- por qué?  
Temas económicos
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Sí, es una App para respaldo de la información en una nube.
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

Me parece muy malo, porque agota muy rápido. Aunque los dispositivos tienen la opción de seleccionar las App a las que quieras hacerle respaldo lo cual economiza el consumo de datos

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Asegurar el iPhone

## 2) Entrevista # 2

- Cuál es tu nombre?

Ariel Bejarano

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?

iPhone 6 s

- Con qué finalidad usas tu iPhone?

En general comunicación, correos y redes sociales

- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?

WhatsApp, correos, Facebook, música

- Tienes asegurado tu iPhone?

Si

- porque?

Por el costo del equipo e inseguridad en las calles

- Sabes que es el iCloud y para que funciona?

Es prácticamente almacenamiento personalizado de tu información. Y aplicaciones

- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

No, en configuraciones dejo la opción que solo utilice wifi y no datos del celular

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos? \*

Asegurar el iPhone

## 3) Entrevista # 3

- Cuál es tu nombre?

Dayan Naranjo

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?

Estilo y marca

- Con que finalidad usas tu iPhone?

Medio de comunicación y herramienta de trabajo

- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?

Facebook, Instagram, genius Scan, blu radio, TED, LinkedIn

- Tienes asegurado tu iPhone?

No

- Porque?

No conozco un seguro

- Sabes que es el iCloud y para que funciona?

Nube para almacenamiento y gestión de información

- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

No. Es demasiado alto el porcentaje de consumo

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Regular el ancho de banda de mis datos

#### 4) Entrevista # 4

- Cuál es tu nombre?

Luis porras

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?

Comodidad

- Con que finalidad usas tu iPhone?

Gusto

- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?

WhatsApp

- Tienes asegurado tu iPhone?

Si

- Porque?

Seguridad

- Sabes que es el iCloud y para que funciona?

Si

- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

Nada

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Asegurar mi iPhone

#### 5) Entrevista # 5

- Cuál es tu nombre?

Vilma Torres

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?

Por buen estado de la batería.

- Con que finalidad usas tu iPhone?

Llamadas, chat y lectura de noticias

- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?

Safari, Facebook, WhatsApp

- Tienes asegurado tu iPhone?

No

- Porque?

No veo la necesidad

- Sabes que es el iCloud y para que funciona?

Si, es una nube que tiene iPhone para guardar documentos

- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

No lo sabía. Intentaré no darle tanto uso

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Regular el ancho de banda del iPhone.

#### 6) Entrevista # 6

- Cuál es tu nombre?

Milin zapata

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Me lo obsequiaron
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Para comunicarme con mis parientes y por conocimientos.
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
WhatsApp, Facebook, YouTube.
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- Porque?  
Tengo q hacerlo
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
No
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
No se
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?  
Asegurar mi iPhone

7) Entrevista # 7

- Cuál es tu nombre?  
FREDY GALVIS
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Me gusta el diseño de su presentación física y su interfaz
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Todos los días
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
Correo, navegador safari, música, whatsapp, bancos y cerberus claves
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- Porque?  
No lo veo necesario

- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Es una nube virtual para respaldar información que hay en el celular
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
No
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?  
Regular el ancho de la banda de los datos

#### 8) Entrevista # 8

- Cuál es tu nombre?  
evelyn
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Son de buena calidad
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Fines personales, redes sociales y llamadas
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
Facebook, instagran, WhatsApp, email, juegos
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- Porque?  
No e visto la necesidad
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Es el usuario de mi iPhone
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
No, no me e visto muy afectada
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?  
No siento la necesidad de asegurarlo y mis datos me corren bn

#### 9) Entrevista # 9

- Cuál es tu nombre?  
Evelyn Campaz
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Porque me gusta su sistema
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Para mi universidad
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
Gmail, whassap
- Tienes asegurado tu iPhone?  
Si
- Porque?  
Porque así me queda guardado todo lo que hago
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Sí, es un sistema de almacenamiento
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
No sabía, pues me parece que consume mucho para los que no tengan un buen internet
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?  
Asegurar el iPhone

10) Entrevista # 10

- Cuál es tu nombre?  
Miryam
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Es muy práctico y completo.
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Para comunicarme y buscar información
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
WhatsApp, Google, Safari, traductor, fototeca, el tiempo, el calendario
- Tienes asegurado tu iPhone?  
Si

- Porque?  
Es necesario.
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Sí, es un sistema de almacenamiento de fotos, música, y otros contenidos.
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
Sí, es por la poca restricción de consumo de datos que hay cuando se conecta a internet, se puede desactivar aunque ira un poco más lento el navegador y no me gusta tanto.
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?  
Las dos cosas son importantes, pero si tuviera que escoger me inclino por asegurar mi iPhone.

#### 11) Entrevista # 11

- Cuál es tu nombre?  
Angella Neusa
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Porque es un producto innovador, de calidad y exclusivo
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Navegación, almacenamiento de datos, comunicación.
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
WhatsApp, linkedlin, Google, Facebook
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- Porque?  
No he visto la necesidad.
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Si
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
Es necesario gestionar el ancho de banda de los datos

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Regular el ancho de banda de los datos

#### 12) Entrevista # 12

- Cuál es tu nombre?

Martha duque

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?

Por su calidad

- Con que finalidad usas tu iPhone?

Para chatear

- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?

WhatsApp, Instagram, Facebook

- Tienes asegurado tu iPhone?

Si

- Porque?

Es costoso un arreglo

- Sabes que es el iCloud y para que funciona?

No

- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

No, mis datos son lentos a veces, y es incomodo

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Las dos estarían bien, serias necesarias para mí

#### 13) Entrevista # 13

- Cuál es tu nombre?

Omar Valencia

- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?

Me lo regalo un familiar

- Con que finalidad usas tu iPhone?

Para guardar y buscar información, comunicarme.

- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
Facebook, WhatsApp, SnapChat, Instagram, spotify.
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- Porque?  
Por qué no conozco el proceso o cómo hacerlo.
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Sí, es el respaldo de la información personal.
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?  
No sabía, pero uno puede escoger a que aplicaciones hacerle respaldo.
- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?  
Creería yo que es mejor asegurar el iPhone

#### 14) Entrevista # 14

- Cuál es tu nombre?  
Etelvina Porras
- Por qué compraste un Smartphone tipo iPhone?  
Me lo regalo mi hija
- Con que finalidad usas tu iPhone?  
Para comunicarme y usar las aplicaciones de redes sociales.
- Cuales aplicaciones usas con más frecuencia?  
WhatsApp, Facebook, My Talking Angela, Pou, Google.
- Tienes asegurado tu iPhone?  
No
- Porque?  
No conozco del tema
- Sabes que es el iCloud y para que funciona?  
Creo saber que sí, pero yo no configure mi celular
- Sabías que el iCloud consume el 50% de ancho de banda del internet? Qué opinas de eso?

No

- De acuerdo a las preguntas anteriores, que es más importante para ti: Asegurar tu iPhone o regular el ancho de banda de tus datos?

Si me gustaría asegurarlo por tranquilidad

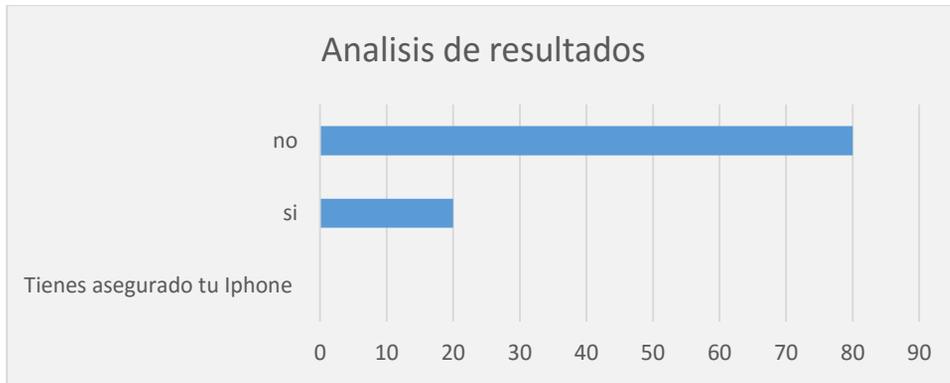
#### 4.2 Análisis de resultados

Al estudiar e identificar cada una de las respuesta de las personas entrevistadas se identifica que la mayor necesidad que tienen las personas que utilizan dispositivos móviles marca iPhone es el tener asegurado o tener un seguro, ya que por costos de arreglos o por la inseguridad tan grande que hay en la ciudad de Bogotá es importante tenerlo.



*ilustrado, Diana Paola Hernández Porras*

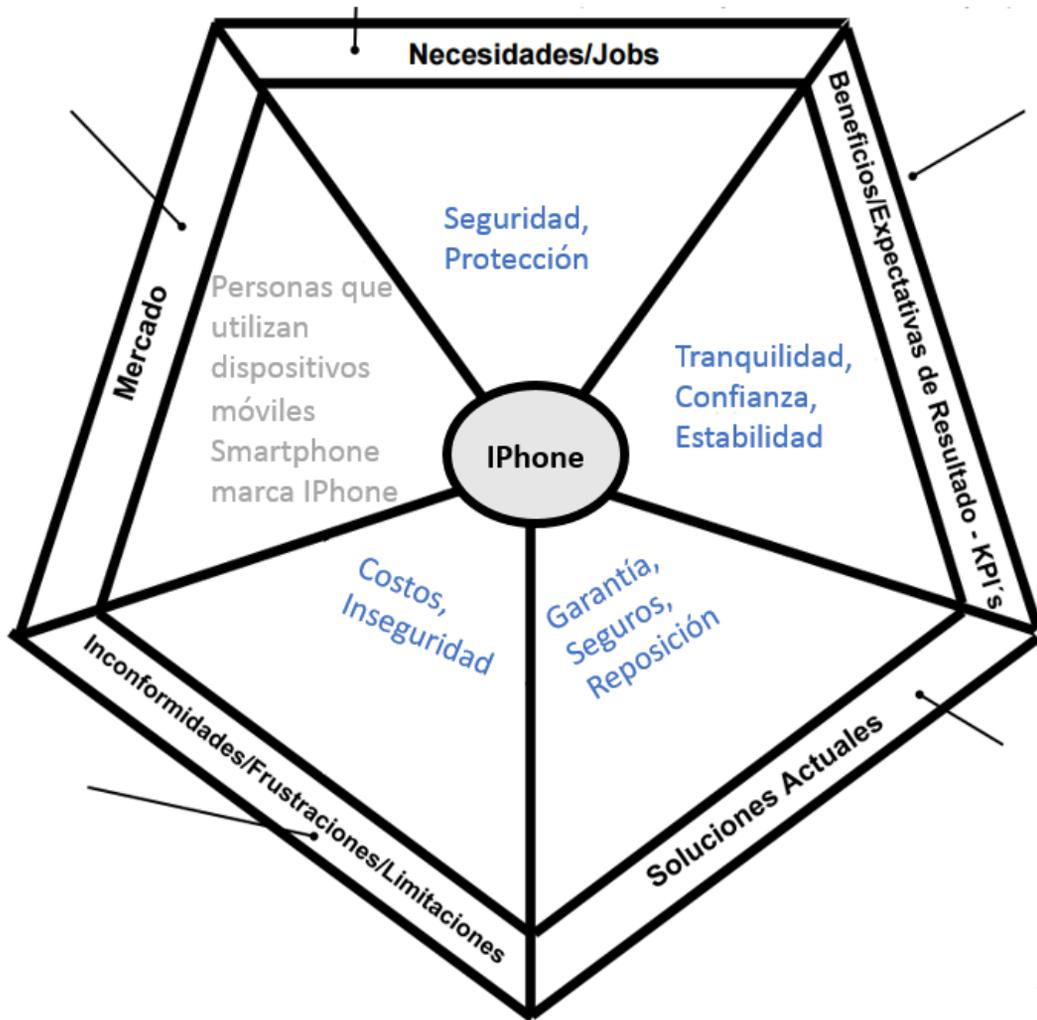
También es claro identificar que la gran mayoría de las personas entrevistadas claramente no tienen conocimiento de una empresa prestadora de este servicio, o de como obtener un seguro para su dispositivo móvil de gama alta.



**Ilustrado, Diana Paola Hernández Porras**



**Ilustrado Diana Paola Hernández Porras**



Ilustrado, Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque

Universidad Nacional  
de Educación Superior

## 5 PROTOTIPO

### 5.1 Descripción del producto o servicio

De acuerdo a la necesidad identificada, se tomó la decisión de hacer una empresa prestadora de servicios de seguridad para los dispositivos móviles de marca iPhone, esta empresa tiene como razón social el nombre de Mobile Technology y su constitución se realizó bajo la siguiente pregunta: Vale la pena pagar un seguro para tu celular?

Como respuesta clave, se realizó un estudio en el cual se identificó que hoy en día la inseguridad es un factor que ataca a todas las ciudades en Colombia y la frase “no dé papaya sacando el celular”, es una de las recomendaciones más comunes. Según un estudio realizado por la Asociación móvil Speciale Groupe (GSMA) la empresa de tecnología móvil más importante del Latinoamérica, informa que “en Colombia se roban alrededor de 2,8 millones celulares por año. Es decir, 2.700 equipos diarios”. En la actualidad, los celulares invaden el mercado de todos los países, existen equipos de todos los tamaños, variedad de colores y distintos precios para todos los gustos, siendo asequible para todos los sectores de la sociedad. Pero la delincuencia ha hecho de los celulares su negocio principal, es por eso que muchas personas se preguntan cómo proteger su dispositivo móvil, en caso de robo así como también en caso de que se le dañe o llegue a presentar alguna falla.

De acuerdo a lo anterior, se tomó la decisión de ofrecer este servicio que se paga mensualmente con una factura. El seguro que ofrece nuestra empresa se llama “Seguro Móvil” con el cual los usuarios puede acceder al servicio con una cuota mensual de:

<b>Pago mensual</b>	<b>Precio del equipo</b>	<b>Deducible por daño</b>	<b>Deducible por hurto</b>
<b>\$18.000</b>	\$200,000 - \$375000	\$65.000	\$100.000
	\$375000 - \$575000	\$115.000	\$185.000
	\$575000 - \$750000	\$180.000	\$285.000

<b>\$27.000</b>	\$750.001 - \$950.000	\$235.000	\$375.000
	\$950.001 - \$1.250.000	\$295.000	\$475.000
<b>\$45.000</b>	\$1.250.001 - \$1.700.000	\$390.000	\$625.000
	\$1.700.001 - \$2.200.000	\$530.000	\$850.000
	\$2.200.001 - en adelante	\$690.000	\$1.100.000

Este seguro cubre daño físico (se aclara que el reemplazo del mismo modelo al que sufrió el daño cubierto por la póliza, salvo en caso de que no exista el modelo o referencia respectiva ya sea por disponibilidad de inventario del fabricante o por que el equipo ya no se encuentra disponible en el mercado, en cuyo caso se entregará un equipo con características similares) también es de aclarar que es siniestro es aprobado únicamente por hurto calificado o agravado ya que no aplica si la pérdida de equipo es por hurto simple, es decir, por un descuido de la persona.

En Mobile Technology el usuario puede reclamar dos siniestros en un periodo de 12 meses, el primero en cualquier momento de vigencia del servicio; el segundo, dentro de los 12 siguientes meses a la ocurrencia de la primera solicitud de indemnización. Se aclara que el equipo para poder ser asegurado debe haber sido comprado en puntos de venta autorizados.

## 5.2 .Ficha técnica del producto o servicio

### FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO:

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	Mobile Technology
<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	Seguro Móvil

### CARACTERÍSTICAS DE PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Es un seguro para los dispositivos móviles marca iPhone, con el cual mediante la firma de un contrato legal y un pago mensual se llevan a cabo las siguientes una serie de condiciones y beneficios.

### **CONDICIONES DEL SERVICIO**

las cláusulas o condiciones del servicio son el cubrimiento con deducible por daño físico del dispositivo móvil (se aclara que el reemplazo del mismo modelo al que sufrió el daño cubierto por la póliza, salvo en caso de que no exista el modelo o referencia respectiva ya sea por disponibilidad de inventario del fabricante o por que el equipo ya no se encuentra disponible en el mercado, en cuyo caso se entregará un equipo con características similares) también es de aclarar que es siniestro es aprobado únicamente por hurto calificado o agravado ya que no aplica si la pérdida de equipo es por hurto simple, es decir, por un descuido de la persona.

<b>UBICACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>MERCADO ATENDIDO</b>
Ciudad de Bogotá en la dirección Calle 82 # 24 - 12 barrio el Polo Club	Personas que utilizan dispositivos móviles marca iPhone en la ciudad de Bogotá

<b>DOCUMENTACIÓN REQUERIDA</b>	<b>DOCUMENTACIÓN NO APROBADA</b>
Documento oficial vigente: tales como (cedula de ciudadanía, pasaporte, tarjeta profesional digitalizada, licencia para conducir, forma migratoria, cedula de extranjería, libreta militar).	Visas, acta de nacimiento, e identificaciones vencidas

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Si el equipo está dañado o tiene fallas eléctricas y/o mecánicas se debe diligenciar el formato de solicitud de indemnización, el usuario debe hacer entrega del equipo en las instalaciones de Mobile Technology Calle 82 # 24 - 12 barrio el Polo Club, para que pueda ser revisado y diagnosticado y en dado caso reparado o remplazado por otro, según acordado en la solicitud de seguro en la cual se aclara que el equipo puede ser nuevo o manufacturado.

Si el equipo fue hurtado, se debe diligenciar el formato de solicitud de indemnización y adjunto a esto un documento oficial vigente y denuncia del siniestro ante la fiscalía general de la nación, ya que no se aceptan denuncias por internet. toda esta información debe ser enviada a través de nuestra página web <http://www.m-technology.com/Uploader-SegurosMovil/page2.php>

### 5.2.1 .Planos

#### Paso 1.

La empresa Mobile Technology con su enfoque a las tecnologías actuales brinda a l usuario facilidad de acceso a documento de inscripción “Solicitud de seguro” e indemnización del equipo suscrito, ya sea por daño o por hurto. Esta información es posible encontrarla en la página web de la empresa <http://www.m-technology.com> y únicamente es seguir los dos siguientes pasos.

- Descargar la solicitud de seguro
- Descargar la solicitud de indemnización



**Ilustrado, Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque**

Una vez descargada la solicitud de seguro y/o la solicitud de indemnización, se debe imprimir el formato y diligenciarlo a mano legiblemente para así poder escanear y envía con todos los datos correspondientes solicitados. Para que cuando se reciba la información, un asesor comercial se ponga en contacto con el usuario y realiza las validaciones correspondientes.

En el caso de la solicitud de indemnización adicional se debe realizar el envío de la documentación oficial vigente y denuncia ante fiscalía general de la nación siempre y cuando esta solicitud sea por hurto de equipo.

# Solicitud de seguro:



**SOLICITUD DE SEGURO**  
**PÓLIZA DE SEGURO PROTECCIÓN MÓVIL DE EQUIPOS**  
**DE COMUNICACIONES INALÁMBRICAS**

Fecha Diligenciamiento		
Día	Mes	Año

Cust Code
-----------

**INFORMACIÓN SOBRE EL SOLICITANTE**

Nombre (Razón Social en caso de personas)		Nombre de Representante Legal (Personas Jurídicas)	
Tipo de Documento C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	Número Documento de Identidad	Fecha de Expedición Día   Mes   Año	Domicilio
Teléfono	E-mail		

**DATOS DEL TOMADOR**

Razón Social:	Dirección:	Teléfono:
---------------	------------	-----------

**INFORMACIÓN DEL BIEN ASEGURADO**

Número Telefónico	Marca y Modelo	IMEI
-------------------	----------------	------

1. Solicito ser asegurado (en adelante "Asegurado") bajo la Póliza de Seguro Protección Móvil de Equipos de Comunicaciones Inalámbricas expedida por Mobile Technology (la "Aseguradora"), cuyo tomador es Mobile Technology.

2. Entiendo que la prima del seguro se causa mensualmente, y que en virtud de ello, será cobrada a mí, para cada vigencia, y será recaudada, a través de la factura correspondiente a la prestación del servicio de telecomunicaciones. Autorizo expresamente al Proveedor del Servicio Mobile Technology recaudar la prima a través de la factura de la prestación del servicio.

3. Entiendo y acepto que el término de vigencia de mi amparo individual es mensual y que por medio de esta solicitud autorizo expresamente su renovación automática mes a mes, salvo que el contrato de seguros termine por alguna de las causales previstas en la ley o en las Condiciones Generales aplicables a la Póliza. Entiendo además que, de acuerdo con la ley, me asiste el derecho a revocar esta autorización de renovación automática o revocar la póliza en cualquier momento.

4. Entiendo, confirmo, acepto:

a. Que tuve a disposición las Condiciones Generales del producto Póliza de Seguro Protección Móvil de Equipos de Comunicaciones Inalámbricas, que además se encuentran publicados en la página de Mobile Technology <http://www.m-technology.com/>

b. Que la cobertura se otorga a partir de la fecha indicada en el correspondiente Certificado Individual de Seguro;

c. Que para ser asegurado bajo la Póliza, es necesario ser miembro del Servicio;

d. QUE LA ASEGURADORA PUEDE ENTREGAR UN EQUIPO DE REEMPLAZO QUE SEA NUEVO O REMANUFACTURADO Y QUE DICHO EQUIPO DE REEMPLAZO PUEDE CONTENER PIEZAS O PARTES QUE PROVENGAN DIRECTAMENTE DEL FABRICANTE O NO;

e. Que cualquier comunicación, aviso notificación o entrega de documentos expedidos por la Aseguradora se hará mediante entrega personal, o a mi dirección de correspondencia, o a mi correo electrónico indicado en la parte superior de este documento o por medio de mensajes de texto, o folletos o mensajes insertos en las facturas por los servicios de telecomunicaciones, salvo en los casos en los que la ley aplicable requiera que la notificación o entrega se realice de otra forma.

**POR FAVOR ANTES DE FIRMAR ESTE DOCUMENTO, REVISE NUEVAMENTE QUE TODAS LAS DECLARACIONES Y / O MANIFESTACIONES, O SOLICITUDES EFECTUADAS, CORRESPONDEN A LA REALIDAD O A SU EXPRESA VOLUNTAD.**

\_\_\_\_\_

FIRMA CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL

**CLÁUSULA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Yo \_\_\_\_\_, en mi calidad de asegurado, manifiesto que he sido informado de: (1) La existencia de las Políticas de Tratamiento de la Aseguradora, las cuales se encuentran publicadas en <http://www.m-technology.com/> y también pueden ser solicitadas a Mobile Technology o al teléfono 3077050 de Bogotá; (2) La existencia de las Políticas de Tratamiento del Proveedor del Servicio, La empresa esta en su calidad de tomador de la Póliza, las cuales se encuentran publicadas en Mobile Technology en su página web <http://www.m-technology.com/SegurosMovil/page2.php> y también pueden ser solicitadas en el teléfono [ \_\_\_\_\_ ] de Bogotá; (3) Los derechos que me asisten, establecidos en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios o demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, en especial los derechos a: (a) Conocer, actualizar y rectificar mis datos; (b) Solicitar prueba de la autorización otorgada; (c) Ser informado del uso que se le ha dado a mis datos personales; (d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a las disposiciones legales vigentes; (e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; (f) Acceder, en forma gratuita, a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento; (g) Que la información que suministro sobre niños, niñas y adolescentes responda y respete su interés superior y sus derechos fundamentales; (h) Que son facultativas las respuestas a las preguntas que se me han hecho o se me harán sobre datos personales sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

**AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS**

Autorizo a Mobile Technology (Proveedor del Servicio) (en su calidad de tomador de la Póliza y a Mobile Technology, como responsables del tratamiento de mis datos personales al tratamiento de estos, de conformidad con este consentimiento y con las Políticas de Tratamiento de la Aseguradora y del Proveedor del Servicio, en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, en virtud del contrato de financiamiento del equipo de comunicaciones, en virtud del contrato de seguros celebrado, o en conexión con los documentos emanados del proceso de suscripción del seguro, o suministrados en relación con los servicios de telefonía móvil o para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de la relación contractual y/o comercial entre el asegurado y la Aseguradora y entre el asegurado y el Proveedor del Servicio. Autorizo que la información recabada por la Aseguradora y el Proveedor del Servicio sea compilada, almacenada, consultada, usada, procesada, compartida, circulada, suprimida, transferida y/o transmitida, ya sea nacional o internacionalmente, para efectos de:

a. mi vinculación como asegurado y beneficiario bajo la Póliza;

b. para la ejecución del contrato de seguro contenido en la Póliza;

c. para la atención, análisis, liquidación y pago del evento amparado y, en general, para todas las gestiones necesarias para el cumplimiento del contrato de seguro celebrado y contenido en la Póliza;

d. para el control, reporte y prevención de fraude;

e. para la elaboración de los estudios técnicos actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, para estudios de técnica aseguradora;

f. para auditorías, investigación y análisis destinados a asegurar, mantener, proteger y mejorar los servicios;

g. para la administración de programas de beneficios o servicios conexos o derivados del contrato de seguro, del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil o del contrato de financiamiento del equipo;

h. para la gestión de ambientes de Tecnología y para garantizar la seguridad de estos;

i. para monitorear y medir el cumplimiento de las políticas Mobile Technology;

j. para realizar encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por Mobile Technology;

k. para el envío de información comercial y ofertas/otimizaciones relacionadas con los contratos de seguro celebrados; y para ofrecerme otros productos y servicios de MOBILE TECHNOLOGY;

Firma \_\_\_\_\_ Documento de Identidad \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA TRANSFERENCIA Y/O TRANSMISIÓN DE DATOS**

Autorizo expresamente a la Aseguradora Mobile Technology y al Proveedor del Servicio de seguro, en su calidad de tomador de la Póliza, a transferir y/o transmitir, ya sea a nivel nacional o internacional, mis datos personales a: (1) Mi(a) intermediario(a) de seguros; (2) Los coaseguradores o reaseguradores en Colombia o en el exterior que tengan relación con la Póliza; (3) PASFCOLDA E INVERPAS; (4) Asurion Colombia, S.A.S. proveedor de Mobile Technology, (incluyendo sus filiales y subsidiarias), quien tendrá la calidad de encargado del tratamiento de mis datos. (5) Incluyendo su casa matriz, filiales y subsidiarias.

Firma \_\_\_\_\_ Documento de Identidad \_\_\_\_\_

Rev. 2016-12
OFIXPRES
MOBILE TECHNOLOGY NIT. 860.039-988-0
U-2366

**Ilustrado** Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque

**Solicitud de indemnización:**

## Cómo enviar la documentación solicitada

**Elija una opción de envío (por página web o fax) y siga los siguientes pasos:**

---

### Por página web (recomendado)

- 1 Imprima, llene y firme la Solicitud de Indemnización.  
La puede encontrar en la página 2 de este documento.
- 2 Escanee o tome fotos digitales de la Solicitud de Indemnización y de una identificación oficial vigente. Escriba su número de teléfono en cada página.
- 3 Todos los documentos tienen que subirse a la página:  
<http://www.m-technology.com/Uploader-SegurosMovil/page2.php>

### Fax

- 1 Imprima, llene y firme la Solicitud de Indemnización.  
La puede encontrar en la página 2 de este documento.
- 2 Fotocopie una identificación oficial vigente. Escriba su número de teléfono en cada página.
- 3 Mande por fax todos los documentos al número 01-800-913-6748.

## Cómo proporcionar la documentación adicional solicitada

---

### Asegúrese de tener una identificación oficial vigente

- Tipos de identificaciones aceptadas: Cédula de ciudadanía, Pasaporte, Tarjeta profesional digitalizada, Licencia para conducir, Forma migratoria (Tarjeta de residencia temporal o permanente), Cédula de extranjería, Tarjeta Militar
  - Tipos de identificaciones no aceptadas: visas, acta de nacimiento, e identificaciones vencidas.
  - El nombre que aparece en la identificación debe coincidir con el titular de la cuenta, quien llena la Solicitud de Indemnización.
  - Si los documentos aparecen alterados, falsificados, ilegítimos o ilegibles, no podemos procesar su siniestro.
- Asegúrese de que todos los documentos fotocopiados o escaneados sean claros y fáciles de leer.**
- Cuando haga la fotocopia de su identificación oficial, considere usar las configuraciones de ampliar y contrastar para que la identificación sea fácil de leer.
  - Se prefieren las copias en blanco y negro.

Envíe todos los documentos lo más pronto posible para evitar demoras en el procedimiento de su reclamo

¿Tiene alguna pregunta? Visite la página [www.m-technology.com](http://www.m-technology.com) o llámenos al 01-800-913-6739.



# Solicitud de Indemnización

ESTE DOCUMENTO DEBE LLENARSE POR EL TITULAR DE LA CUENTA. LA PERSONA QUE LLENA ESTE DOCUMENTO TAMBIÉN DEBE PROPORCIONAR UNA FOTOCOPIA DE UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE.

## COMETER FRAUDE EN EL SEGURO ES UN DELITO

Para su protección, una persona que presenta una solicitud para procesamiento de siniestro falsa o fraudulenta con el fin de perjudicar, defraudar o embaucar a cualquier aseguradora será acusado de cometer un delito en virtud de las leyes penales y estará sujeta a multas y prisión preventiva. Además, dicha persona estará sujeta a la pérdida de sus derechos en virtud de la política del seguro de conformidad con las leyes de seguros aplicables. Cuando se descubra un caso de fraude, Asurion tomará los pasos necesarios para frenar dicho fraude y explorará todos sus recursos legales disponibles.



## ¿Para qué equipo necesita tramitar el siniestro?

DEBE LLENAR TODOS LOS CAMPOS. POR FAVOR, IMPRIMA CON TINTA AZUL O NEGRA.

Número celular:

Marca:

(Ejemplos: Apple .)

Modelo:

(Ejemplos: iPhone5S, etc.)

Color:

(Ejemplos: Plateado, Negro, Blanco, etc.) Nota: Asurion no garantiza que el color especificado sea el mismo en los dispositivos como iPhone5S, etc.)

Memoria interna:

(Ejemplos: 8GB, 16GB, etc.)

## ¿Qué le pasó al equipo?

Mi equipo fue:  Hurtado  Dañado  Falla eléctrica y/o mecánica

Fecha en que ocurrió:  Lugar donde ocurrió:

Describe lo que pasó:

Nota: Si su equipo está dañado o tiene una falla eléctrica y/o mecánica, usted necesita hacer entrega del equipo para que pueda ser reemplazado por otro Entiendo, según acordado en la Solicitud de Seguro que mi teléfono reposición puede ser nuevo o remanufacturado.

## Información del Titular de la Cuenta (para fines de verificación únicamente)

Nombre Completo:  Correo electrónico:

Número de Contacto:  Número adicional de contacto:

Ciudad:  Departamento:  Código Postal:

Tipo de identificación que adjunta:

Cédula de ciudadanía  Pasaporte  Tarjeta profesional digitalizada  Licencia para conducir

Forma Migratoria (Residencia Temporal o Permanente)  Cédula de extranjería  Tarjeta Militar

## Contrato del trámite del siniestro

El firmante (el suscriptor) afirma y declara que el equipo al que se hace referencia en este documento es de su propiedad y que la información proporcionada es correcta y precisa. Además, el firmante (el suscriptor) declara que entiende que cualquier declaración falsa o engañosa contenida en este documento puede constituir un fraude y se le puede culpar, procesar y sancionar en virtud de las leyes aplicables. Mobile Technology tiene y tomará todos los procedimientos legales en caso de que se haga una solicitud para trámite de siniestro fraudulenta.

Firma:  Fecha:

# de Control F-017-01 Rev 0 EDT:30/10/14 RDT: 1/6/16.

**Mobile Technology**

**ilustrado, Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque**

## Paso 2.

Realizar el cargue de la documentación requerida:

The screenshot shows a mobile web browser interface. At the top, the address bar displays the URL <http://www.m-technology.com/Uploader-SegurosMovil/page2.php> and the page title is "Cargador de MTechnology".

### 2. Carga tu solicitud completa.

Escanea, fotografía o fotocopia tu aplicación y a continuación carga tu documento.

Los formatos de archivos que se aceptan son archivos GIF, JPG, PNG, TIF o PDF. El límite de tamaño máximo por archivo es de 10 MB.

There are three document upload categories, each with a "cargar" button:

- Solicitud de Seguro diligenciada y firmada**
- Solicitud de Indemnización diligenciada y firmada**
- Identificación personal**  
Aplica solo para Solicitud de Indemnización

Below the upload options, there is a checkbox:  Acepto los [Términos y Condiciones de la web](#) y [Política de Privacidad](#).

A large black button contains the text: **Haz click aquí para enviar los documentos**

Below the button, there is a link for "opciones de fax/correo".

At the bottom of the page, a dark footer bar contains the following links: [Términos y Condiciones de la web](#) · [Política de Privacidad](#) · [Contacto](#)

**Ilustrado. Diana Paola Hernández Porras, Wilson Felipe Correa Duque**

## 6 CONCLUSIONES

Después de lo análisis y estudios realizados a los usuarios de iPhone, una de las principales razones por la q se compra un iPhone en Bogotá es su apariencia q genera prestigio y una identificación es bonito y llamativo a los ojos de los demás por este motivo hemos empleado este diseño de seguridad para que estas personas se sientan más seguras de utilizarlo y manipularlo sin riesgo alguno.



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

## 7 Bibliografía

- <https://www.youtube.com/watch?v=ZyfwaaANI3c>
- <https://www.youtube.com/watch?v=9V5ecTTnxiM>
- <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16448550>
- <http://www.sdp.gov.co/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estadisticas/ProyeccionPoblacion>
- <http://www.radiosantafe.com/2010/07/07/en-bogota-el-847-de-la-poblacion-es-de-los-estratos-1-2-y-3/>
- Proyecciones de población 2016-2020



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior