

A photograph of three business professionals in a modern office setting. On the left, a man with glasses and a beard, wearing a blue shirt, is smiling and looking towards the center. In the middle, a woman with curly hair, wearing a brown jacket, is also smiling and looking towards the right. On the right, an older man with grey hair and glasses, wearing a blue shirt, is seen from the side, looking towards the woman. They are all sitting at a desk with laptops. The background shows large windows and a modern office interior. A dark blue diagonal overlay covers the right side of the image.

SERVICIOS DE CONFIANZA

VERIFICAR LA IDENTIDAD EN LA ERA DIGITAL DE LOS NEGOCIOS

SOVOS

▶ **Introducción**

▶ **Servicios orientados a generar confianza**

▶ **¿A qué llamamos servicios de confianza?**

1. La identidad primero: verificación de identidad
 2. Tus señas únicas: biometría
 3. Acuerdos seguros: gestión de documentos y firmas digitales
-

▶ **Regulación y servicios de confianza**

▶ **Algunos conceptos relacionados**

- CX
 - IA
 - KYC
-

▶ **Aplicaciones de los servicios de confianza por industria**

- Instituciones financieras y banca
 - Educación
 - Salud
 - Agricultura
 - Recursos Humanos
-

▶ **¿Cómo puede ayudar Sovos?**

▶ **Conclusión**

ÍNDICE



INTRO DUCCIÓN

Verificar la identidad de una persona es hoy un paso previo obligado para realizar un sinnúmero de acciones en entornos de negocios. Firmas de documentos y contratos, onboardings como clientes o empleados o accesos seguros, entre otras acciones, necesitan cada vez más de herramientas tecnológicas de avanzada que corroboren con altos niveles de certeza que una persona es quien dice ser. Aquí entran en juego los denominados “Servicios de Confianza”, un grupo de soluciones específicamente desarrolladas con estos propósitos.

La transformación digital como fenómeno está impactando en distintos aspectos de la vida a nivel global, modificando radicalmente la forma en la que acostumbramos a realizar determinadas acciones. Es imposible soslayar el efecto acelerador que tuvo la crisis sanitaria mundial sobre este nuevo paradigma. La suma de ambos eventos ha generado un nuevo escenario donde muchos procesos se vuelven remotos, obligando a establecer mecanismos y políticas que permitan corroborar, con la mayor certeza posible, que quienes interactúan virtualmente para acordar contratos y acuerdos con entidades de diversa índole son, efectivamente, quienes afirman ser.

La tecnología ha asumido un papel protagónico en este esfuerzo, donde participa tanto en el desarrollo de herramientas y mecanismos para permitir realizar trámites electrónicos, como en la búsqueda de soluciones cada vez más certeras para corroborar la identidad de los participantes en acuerdos y contratos.

En este orden de ideas, las organizaciones están bajo una tremenda presión para ofrecer a sus usuarios la posibilidad de realizar trámites cada vez más críticos a distancia, en un entorno de máxima seguridad, y proporcionándoles al mismo tiempo un viaje experiencial con la menor fricción posible, valor que es cada vez más demandado por las generaciones más jóvenes.

Pero ¿cómo asegurar que los procesos virtuales estén protegidos de fraudes, suplantaciones de identidad, lavado de dinero u otros riesgos asociados a los trámites digitales?

El uso de herramientas tecnológicas confiables y de clase mundial para la autenticación de identidad permiten elevar las tasas de detección de fraude; mejorar el cumplimiento de las normativas locales, reducir costos operacionales y brindar una atención más eficiente a los clientes.



SERVICIOS ORIENTADOS A GENERAR CONFIANZA

En su artículo [What Is Identity Proofing?](#) OKTA afirma que, al implementar la corroboración de identidad, las organizaciones pueden prepararse para ofrecer sistemas seguros a sus usuarios y empleados, convirtiendo la seguridad en una parte integral del acceso a las herramientas que necesitan. Es un paso más en el camino de la protección de los usuarios frente a los malos actores que se aprovechan de las prácticas deficientes de gestión de identidades y accesos.

Esta corroboración de identidad forma parte de lo

que hoy se conoce como “Servicios de Confianza” o “Trust Services”, un conjunto de soluciones que permiten digitalizar procesos de negocio que comprenden la relación entre personas y empresas.

La implementación de estos servicios en empresas e instituciones públicas y privadas es impulsada por la creciente transformación digital de los mercados, que trae consigo cambios normativos y desafíos tecnológicos a los que los negocios deben adaptarse para crecer y prosperar.

Los Servicios de Confianza otorgan certeza y confianza a aquellas operaciones que involucran acuerdos e información sensible mediante la implementación de soluciones digitales de firma de documentos y la combinación de diferentes métodos de verificación de identidad en cada operación presencial o remota.



1 La identidad primero: Verificación de identidad

La información básica de una persona, incluyendo su nombre, dirección y teléfono, es insuficiente para comprobar que es quien dice ser en el mundo digital de hoy. La verificación de identidad a prueba de fraudes requiere de una combinación de diferentes factores que permitan no solo conocer la información del usuario, sino, además, comprobar que esta información es legítima y corresponde a la persona involucrada en el proceso.

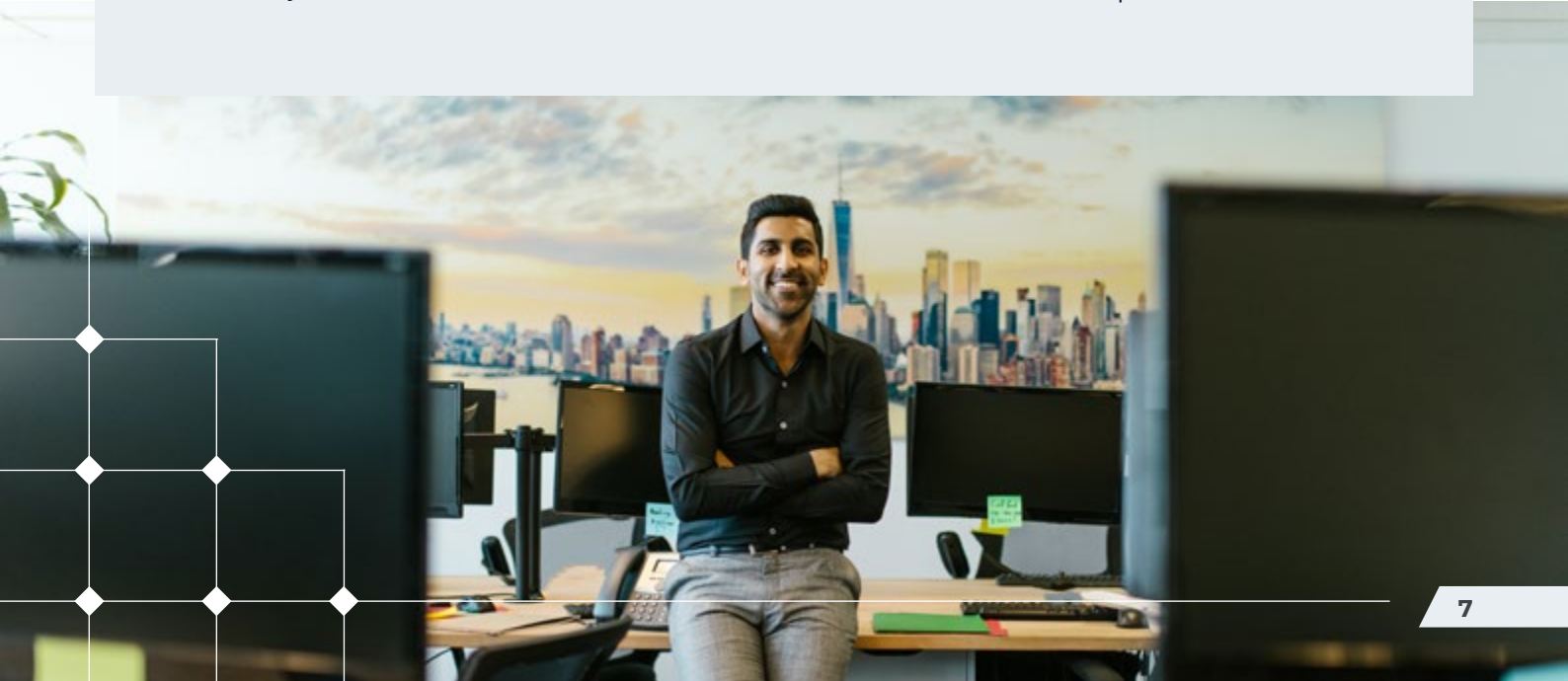
Esto es especialmente relevante si consideramos que en 2020, tras el aumento en los procesos virtuales, los casos de fraude cibernético se

incrementaron en más del 65% con respecto del 2019.

Mediante una serie de pasos que pueden combinar claves, biometría, captura de selfies y autenticación con entidades de confianza, entre otras, se puede corroborar que cierta información pertenece genuinamente a la persona que ingresó los datos. No basta con solicitar su información básica; es vital incorporar tecnologías que detecten anomalías en los procesos de autenticación y de esta manera prevengan fraudes por suplantación de identidad.

► Beneficios

La implementación de tecnologías de verificación de identidad no solo genera beneficios en términos de seguridad. También permite a las empresas ofrecer una mejor experiencia de usuario al disponer en línea procesos y servicios que solían llevarse a cabo de manera presencial para asegurar su certeza. De esta manera las compañías pueden aumentar sus ventas y disminuir los costos asociados a la verificación de identidad presencial.



2 Tus señas únicas: Biometría

Otra característica de las tecnologías de verificación de identidad es la implementación de biometría, la que puede incorporarse en procesos presenciales mediante lectores biométricos que tomen una imagen de la huella dactilar de una persona, o de su cara, y la comparen con un registro preestablecido de identidades.

La biometría se ha implementado también de manera remota en algunas industrias mediante la tecnología de reconocimiento facial y dactilar que hoy ofrecen los dispositivos móviles. Según un [estudio de Gartner sobre Inteligencia Artificial](#) citado por DPL News, el 70% de las organizaciones utiliza estos métodos en sus trabajos y lo ejecuta por medio de aplicaciones para teléfonos inteligentes.

► Beneficios

Al ser un método de reconocimiento basado en las características físicas propias de una persona, y gracias a la gran posibilidad de usos que tiene, la biometría se convierte en una “llave” única e irrepetible, que permite a los usuarios realizar trámites de manera fácil, accesible y segura, contribuyendo a la digitalización de diferentes procesos que antes requerían que el usuario acudiera a una sucursal.

Según un [estudio de Americas Market Intelligence \(AMI\)](#), 63% de las empresas en Latinoamérica ya están implementando tecnologías de reconocimiento facial para verificar la identidad de los usuarios, mediante una fotografía selfie o video en tiempo real, que se contrasta con el documento de identidad o una base de datos preestablecida.

3

Acuerdos seguros: gestión de documentos y firmas digitales

Entre los Servicios de Confianza también están las firmas digitales y la gestión de documentos en línea, que otorgan flexibilidad en la gestión de procesos documentales. Reducir las instancias presenciales de firma de documentos es fundamental para optimizar los recursos de las empresas y mejorar la experiencia del usuario.

El onboarding de las empresas al mundo digital es el camino más corto hacia la eficiencia y la implementación de Servicios de Confianza se

vuelve un imperativo estratégico en el escenario de la transformación digital.

La pandemia marcó el auge de las firmas electrónicas y otorgó mayor valor a la flexibilidad y la tecnología, impulsando a las empresas a digitalizar sus operaciones e incluso mantener de forma indefinida el trabajo híbrido. En ese contexto, [expertos sugieren](#) que las organizaciones que insistan en conservar los procesos de firma presenciales podrían perder ventaja competitiva.

► Beneficios

Más allá de ahorrar tiempo y dinero, la gestión digital de firmas es indispensable en la actualidad para concretar un sinnúmero de trámites administrativos que requieren ser resueltos con rapidez para asegurar la continuidad operativa de los negocios.





REGULACIONES Y SERVICIOS DE CONFIANZA

A nivel global, la rapidez con la que han evolucionado estos servicios, en muchos casos, no va a la par con la generación de normativas que los regulen. Sin embargo, hay avances importantes. Algunos ejemplos:

- **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD):** es el reglamento europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- **Acta de Privacidad de Información Biométrica (BIPA) (740 ILCS 14/1):** prohíbe a las compañías privadas recopilar, capturar, comprar, recibir mediante comercio u obtener de otra manera los identificadores y/o información de una persona sin proporcionar primero a esa persona un aviso por escrito y obtener una autorización por la misma vía.
- **PSD2 (Payment Services Directive 2):** normativa europea orientada a proteger el fraude en pagos con tarjetas bancarias por Internet dentro de la región. Obliga al uso de un sistema de autenticación de dos factores (o **SCA**, Strong Customer Authentication).
- **AMLA (Ley contra el Blanqueo de Capitales de 2020):** Orientada al combate del blanqueo de capitales con foco especial en el área digital en empresas del mundo financiero.

- **eIDAS:** El reglamento (UE) N° 910/2014, del 23 de julio de 2014, es una normativa europea que vigila la firma digital de documentos para que se realicen siempre en entornos seguros y vigilados.

En Latinoamérica, la recopilación y uso de datos biométricos es muy común en el sector público y privado, pero, aunque existen normativas de protección de datos personales, el marco jurídico no es específico en torno al tratamiento de datos biométricos y la mayoría de los países no ha introducido el término en sus leyes.

En cuanto a las firmas digitales, documentos electrónicos y los servicios de certificación de firmas, su uso se viene implementando desde hace casi dos décadas en la región, y se han masificado particularmente tras la pandemia, por lo que es posible encontrar algunas regulaciones que garantizan la seguridad en su uso.

ALGUNOS CONCEPTOS RELACIONADOS

► CX

La experiencia del cliente o customer experience (CX) contempla las distintas interacciones de los usuarios con una marca y es una preocupación creciente para las empresas, que reconocen la importancia de cuidar y fidelizar a sus clientes para evitar que emigren a otros proveedores. En el ámbito de los Servicios de Confianza, las compañías deben procurar encontrar el equilibrio entre las demandas de los procesos de verificación de identidad, que al tratar de ser exhaustivos pueden llegar a ser engorrosos, y una atención expedita y agradable para sus clientes. Para esto pueden apoyarse con soluciones tecnológicas que les permitan cumplir con estas tareas de manera fácil y certera.



► IA

Los procesos de verificación de identidad pueden enriquecerse enormemente con la inteligencia artificial, la que, al utilizar herramientas de avanzada como aprendizaje automático, OCR y otras, automatiza la corroboración de autenticidad de diversos documentos con altos niveles de certeza y a gran escala, lo que permite mejorar onboardings y otras interacciones, aumentando la agilidad y seguridad. En este sentido, buscar proveedores tecnológicos que incorporen la IA en sus soluciones será siempre una mejor opción.

► KYC

Know Your Customer o “Conoce a tu cliente” se refiere a la necesidad de saber con quién se está interactuando al gestionar su incorporación como usuario a una organización. Para esto se debe identificar y verificar la identidad del eventual cliente de acuerdo con las normativas legales y/o de la industria pertinente. Esta corroboración permite descartar a personas que practiquen el lavado de dinero, o estén involucrados en actos de corrupción o terrorismo. Surgido en el mundo financiero, donde se manejan datos críticos de clientes, hoy es aplicable a cualquier industria. La verificación de identidad es solo una parte del proceso de KYC, pero es la base fundamental del mismo.



APLICACIÓN DE LOS SERVICIOS **DE CONFIANZA** **POR INDUSTRIA**

Instituciones financieras y banca

Para entidades como la banca, administradoras de fondos de pensiones y aseguradoras, entre otras, lo que en un inicio surgió como la necesidad de reducir costos por concepto del uso, traslado, almacenamiento y recuperación de documentos en papel, a la par de optimizar el trabajo de su personal, se convirtió, en el marco de esta rápida evolución hacia lo digital, en la urgencia de encontrar soluciones tecnológicas que simplificaran la operatoria y que permitieran cumplir con las estrictas normativas de las entidades reguladoras.

A nivel mundial, las entidades vinculadas a la industria financiera deben invertir grandes esfuerzos para asegurar servicios confiables, para lo cual es fundamental que puedan identificar, con certeza y respaldo legal, a quienes firmen contratos y acuerdos de manera no presencial. Esto, debido a que administran datos de alta criticidad, y a que son sometidas a estrictas regulaciones para poder operar.

Dichas instituciones están implementando herramientas digitales que les ayuden a proteger su información y evitar fraudes, al mismo tiempo que agilizan sus operaciones.

Implementación de los Servicios de Confianza en rubro financiero:

- Firma digital de documentos con firmas electrónicas según normativa local

- Sellado de tiempo que corrobora fecha y hora de la firma de documentos
- Verificación de identidad de los usuarios por medio de distintos métodos (biometría, PIN, validación de terceros, entre otros)
- Doble factor de autenticación para firmantes de documentos
- Almacenamiento y administración en línea de documentos digitales

Aplicaciones:

- Contratación de servicios
- Contratación de seguros
- Contratación de préstamos
- Renovación de productos y servicios
- Apertura de cuentas
- Digitalización de órdenes de traspaso





Educación

Las instituciones de educación deben gestionar una gran cantidad de documentos para realizar tareas como matrículas, firma de contratos y establecer procedimientos de pago, especialmente en periodos de admisión, lo que genera una enorme demanda de recursos de las áreas vinculadas a estos procesos de inscripción de alumnos.

Universidades, institutos profesionales, colegios, preuniversitarios y otros establecimientos de educación, incorporan servicios de confianza en sus procesos para optimizar y asegurar la operabilidad de los sistemas durante los periodos de alta demanda, reduciendo además los tiempos de atención y facilitando la gestión masiva de documentos.

Implementación de los servicios de confianza en rubro Educación:

- Firma digital de documentos con firmas electrónicas según normativa local
- Emisión de certificados en línea
- Custodia y respaldo de documentos
- Verificación de identidad remota y/o física con diferentes métodos de autenticación

Aplicaciones:

- Inscripción y firma de matrículas en línea con validez legal
- Firma de contratos con docentes y proveedores
- Capacidad de firmar documentos de forma masiva y automatizada
- Integración de la plataforma de firma electrónica al portal web de la institución



Salud

Con la llegada de la transformación digital y sus infinitos beneficios en la atención a clientes, el área de la salud ha implementado servicios de confianza en sus procesos para ofrecer una mejor experiencia a los usuarios, sumar clientes y agilizar la administración de documentos con alta confidencialidad.

Según un [estudio de Zebra Technologies](#) sobre el futuro de la salud, son cuatro las tendencias tecnológicas transformadoras para el rubro y que se están implementando en el mundo:

1. Monitoreo y seguimiento remoto de pacientes
2. Telemedicina

3. IA para diagnóstico temprano de enfermedades

4. Registros de salud electrónicos y tecnología en la nube

Para avanzar hacia la incorporación de estas tecnologías, es fundamental contar con servicios de confianza.

Aplicaciones:

- Verificación de la identidad de los pacientes en centros de salud mediante biometría
- Respaldo y gestión digital de los historiales clínicos de pacientes
- Firma electrónica de contratos de personal y proveedores
- Emisión en línea de recetas electrónicas y órdenes médicas



Agricultura

El foco principal para las compañías del rubro agrícola es la implementación de herramientas que agilicen los procesos de contratación de personal y traslado de documentos, mediante servicios de confianza que les permitan optimizar su operación y cumplir con las normativas legales, ahorrando costos y tiempos de traslado.

Uno de los mayores desafíos para estas empresas hoy en día es la digitalización de los procesos de recursos humanos y gestión de documentos laborales, de manera de poder reducir los traslados de ejecutivos a terreno y flexibilizar los métodos de firma de documentos. La implementación de servicios de confianza otorga a este rubro la

capacidad de reaccionar rápidamente ante los cambios de locación de los trabajadores y a la alta rotación de personal según temporada.

Aplicaciones:

- Firma remota o presencial con biometría, para validar todo tipo de documentos laborales: desde contratos y anexos, hasta días de vacaciones.
- Acceso desde cualquier lugar a un repositorio documental digital en línea con posibilidad de notificar a los firmantes por distintos medios.
- Gestión digital de documentos que incorpora herramientas de búsqueda y alertas, facilitando los procesos laborales de organizaciones con una alta capacidad de empleados.



Recursos Humanos

En los últimos años, las gerencias de personas y departamentos de recursos humanos han adquirido nuevos roles orientados a generar mayor valor a las compañías: Capacitación de empleados, retención de talento, team building, RSE, entre otros. Sin embargo, las tareas administrativas de gestión laboral dejan poco tiempo y recursos para el desarrollo de estos aspectos. Para automatizar y agilizar los procesos administrativos, las empresas incorporan servicios de confianza en sus áreas de recursos humanos, habilitando firmas digitales, gestión digital de documentos y biometría, las que aumentan la productividad de estos departamentos.

Aplicaciones:

- Procesamiento en línea y firma digital de contratos de trabajo, anexos, comprobantes de vacaciones, certificados de antigüedad, liquidaciones de sueldo, comisiones para vendedores, contratos con proveedores, entre otros.
- Configuración de alertas para notificar a los firmantes por distintos medios.
- Respaldo de documentos en línea, con herramientas de búsqueda especializadas y la posibilidad de generar, descargar y compartir certificados de manera privada.
- Configuración de flujos de firma masivos y recibir notificaciones en tiempo real de las firmas realizadas.
- Verificar la identidad de quienes firman o acceden a los documentos.

Conclusión

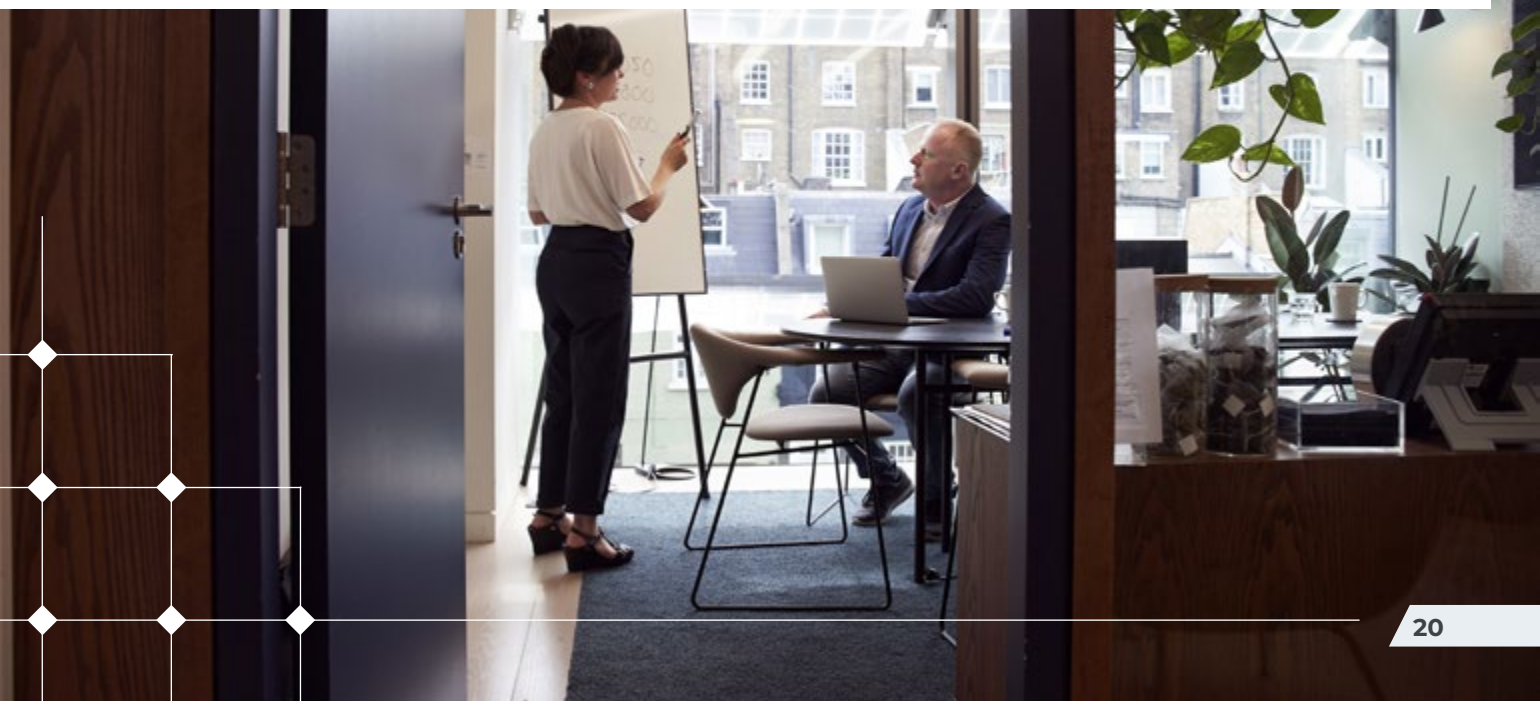
Los Servicios de Confianza son las herramientas básicas para que las organizaciones interactúen con clientes y prospectos en un entorno de seguridad y eficiencia al permitir corroborar, de manera física o remota, quién está interactuando con ellas para, por ejemplo, aumentar los niveles de certeza en la firma de documentos digitales como contratos y otros.

Los métodos detrás de una verificación de identidad, principalmente los biométricos, irán incorporando nuevas tecnologías en el futuro, para aumentar la certeza en los procesos de validación.

Tan rápido como progresan tecnológicamente estos servicios, avanzan los de quienes buscan brechas y vulnerabilidades para suplantar identidades y de esta manera, cometer fraudes y otros delitos graves.

Es necesario lograr un equilibrio entre la rigurosidad de las pruebas a las que se someten clientes o prospectos para determinar si son quienes dicen ser, y la facilidad para realizar dichas pruebas. Si se ofrecen sistemas de primer nivel para verificar identidad, pero se expone a los usuarios a testeos complejos o extensos, es muy probable que busquen otro proveedor.

En este escenario, no todos los proveedores capaces de proporcionar servicios de confianza son iguales. Es necesario considerar a compañías que tengan un historial exitoso en el desarrollo de herramientas de verificación de identidad, que estén probadas, que se actualicen constantemente, que sean sencillas de usar y que cumplan con los requerimientos privados y gubernamentales.



¿Cómo puede ayudar Sovos?

Sovos realiza más de 14 millones de verificaciones de identidad al año con una tasa mayor al 90% de éxito, combinando mecanismos de autenticación que cumplen con las normativas locales y los estándares de seguridad de las compañías privadas, al mismo tiempo que evitan fraudes por suplantación de identidad y otorgan validez a los procesos, manteniendo un respaldo de los compromisos que se adquieren de forma presencial o remota.

¿Está interesado en optimizar tiempo y flujos de trabajo en su compañía?

Contáctanos





sovos