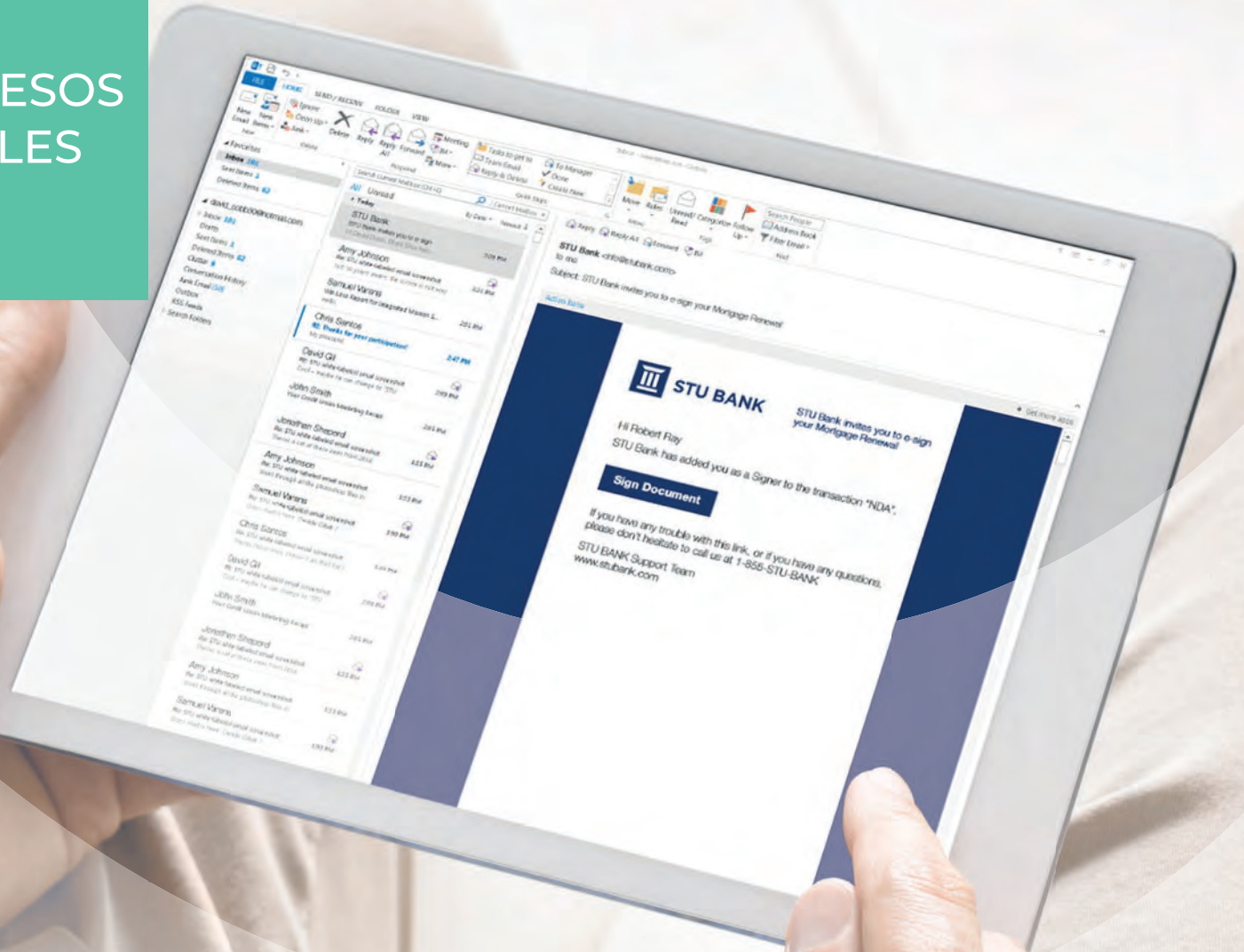


GUÍA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA PRINCIPIANTES CONSIDERACIONES CLAVE PARA LA CREACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO DIGITALES

eBOOK



ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 6 Firma electrónica 101
- 12 Firmas electrónicas en acción: casos de uso y estudios de caso
- 21 Mejores prácticas
- 28 Empezamos: su demo de firma electrónica

Las organizaciones están utilizando firmas electrónicas para volverse digitales

En general, las empresas se están volviendo digitales. Están transformando las transacciones con los clientes y la experiencia de los mismos al pasar de papel a la adopción de firmas electrónicas en toda la empresa.

Además, procesos como la contratación, RRHH, facturación y otros más están logrando rápidas ventajas en eficiencia y drásticas reducciones en costes gracias a la aceptación generalizada de firmas electrónicas en el mercado.



El valor



Transformar la experiencia del cliente en cualquier canal

- Proporcione un proceso digital continuo en el canal que prefiera el cliente, ya sea en un punto de venta, un call center, online o a través de móvil.



Generar ingresos

- Elimine las tasas de abandono de clientes debido al papel con un proceso digital end-to-end que da como resultado la firma electrónica del 99% de los contratos.



Fortalecer la posición legal y de cumplimiento

- Reúna las evidencias de lo que ocurrió durante el proceso de firma.



Aumentar la productividad del personal y la eficiencia operativa

- Elimine los errores que consumen tiempo, como firmas y datos faltantes.



Reducir los costes

- Reduzca los costes al eliminar la necesidad de preparar, enviar y archivar manualmente paquetes de documentos en papel.
- Compense hasta el 90% de la labor administrativa laboriosa en torno al papel, ahorrando hasta 9 euros por transacción individual.



Demostrar prácticas empresariales sostenibles

Mantenga sus documentos y procesos digitales

Las firmas electrónicas se pueden integrar o utilizar como una solución independiente en todas las aplicaciones de productividad, programas, sistemas y dispositivos que ya utiliza.



FIRMA ELECTRÓNICA 101
LAS CINCO
PREGUNTAS MÁS
IMPORTANTES QUE
SE HACEN LAS
ORGANIZACIONES

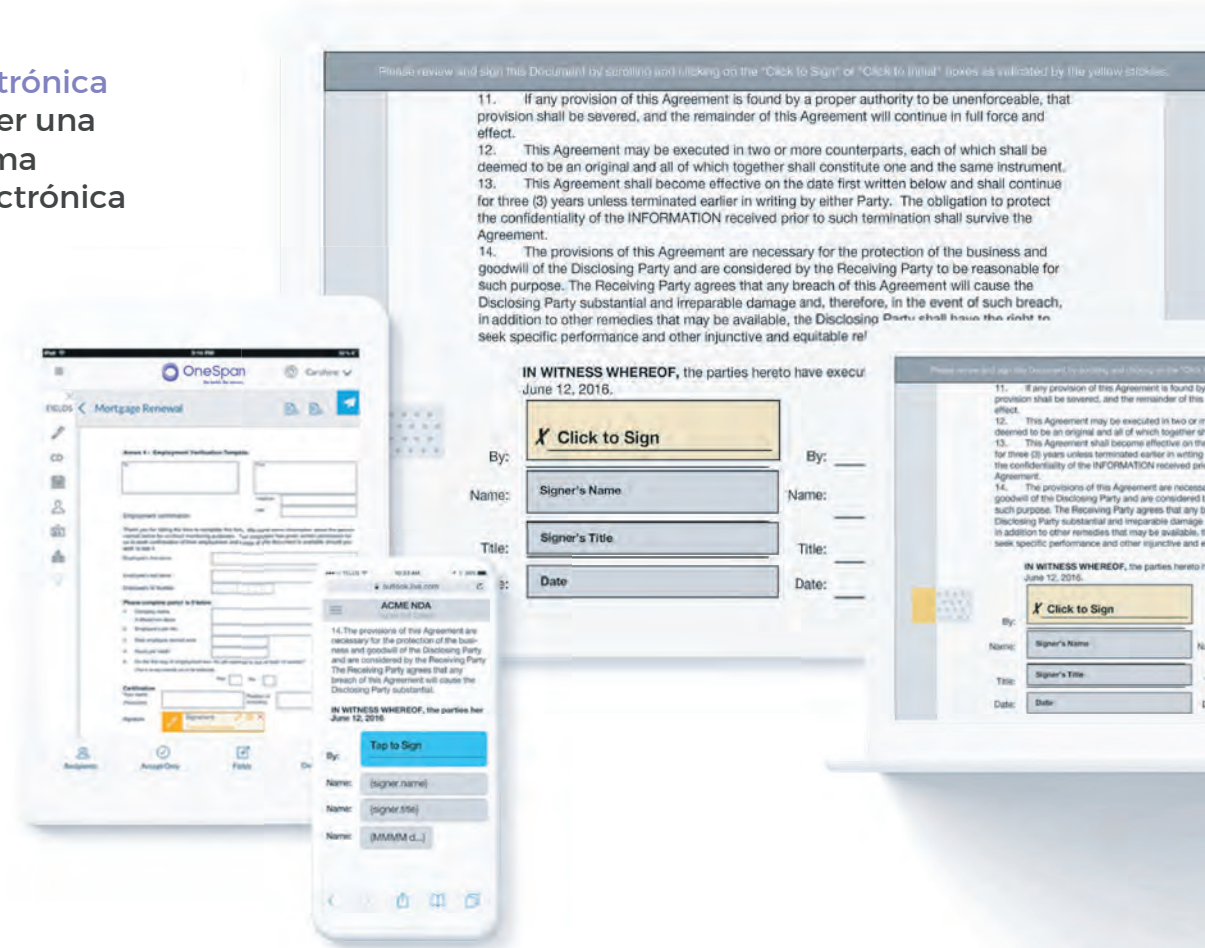
¿Qué es la firma electrónica?

Una firma electrónica es, ante todo, un concepto legal. En general, se trata de tener un registro duradero de la intención de un individuo. La firma digital se refiere a la tecnología de encriptación utilizada en una serie de aplicaciones de e-business e e-commerce, incluidas las firmas electrónicas.

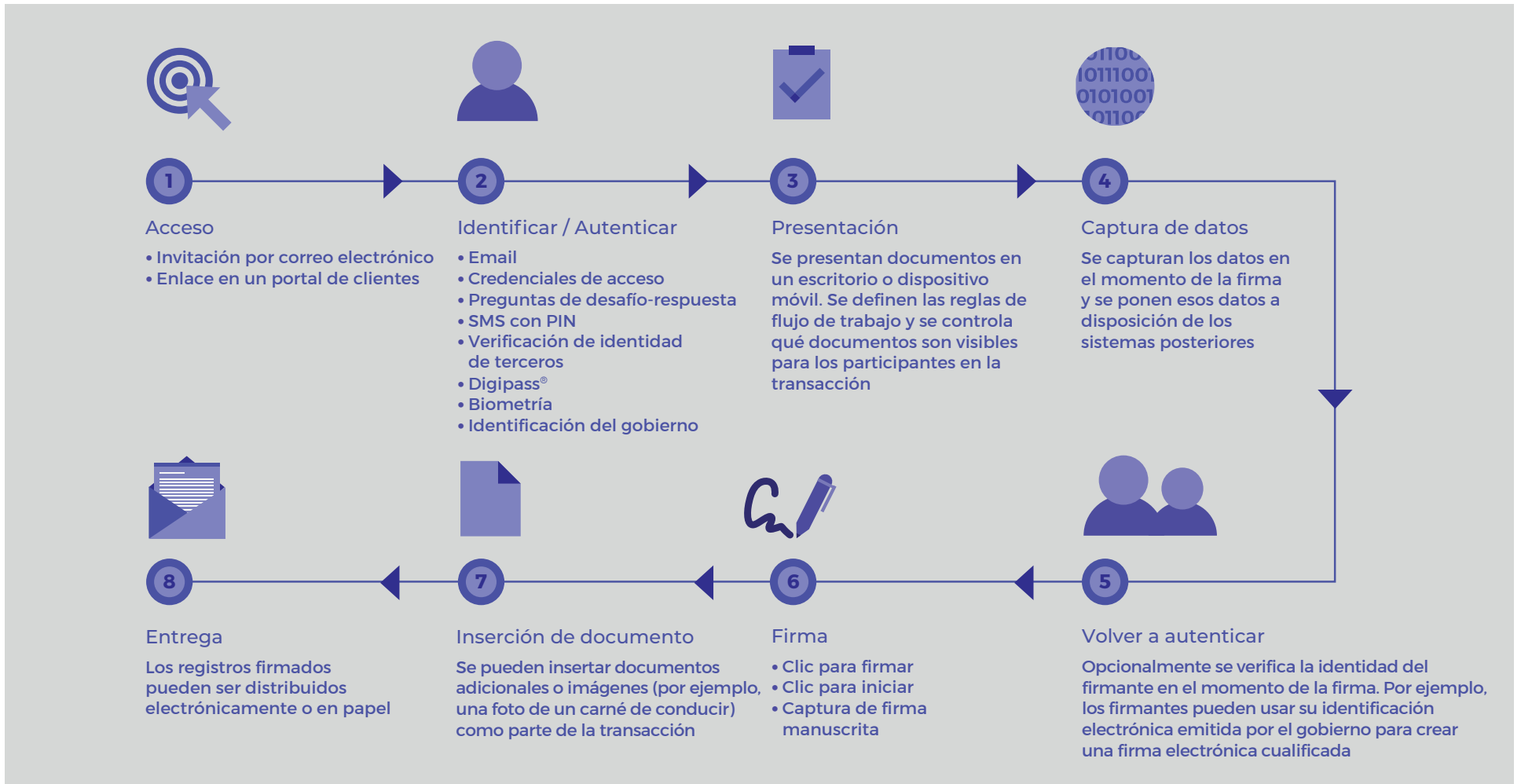
En general, existen tres tipos de firmas electrónicas reconocidas en todo el mundo: Básica, Avanzada y Cualificada. Descargue nuestro ebook “Firma electrónica y ley: revisión de la legislación mundial” para obtener una lista de los países que han promulgado leyes de firma electrónica, segmentadas por los tipos de firma electrónica que permiten.



Lea el eBook



¿Cómo funciona?



Las opciones flexibles de flujo de trabajo de firma electrónica garantizan una experiencia óptima para los firmantes en todos los canales y, en última instancia, una mayor adopción por parte de los empleados, representantes y clientes.

¿Cómo se ve?

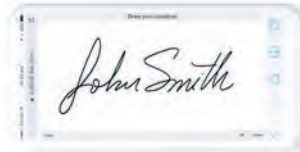
Cómo aparecerá la firma de un cliente si firmase electrónicamente desde cualquier lugar con un clic.



E-SIGNED by J.Smith
on 2018-03-15 16:56:16 GMT

Los clientes no necesitan nada más que un navegador web para "hacer clic para firmar" desde su casa. Su firma aparecerá escrita en una fuente estándar.

Cómo aparecerá la firma de un cliente si firma electrónicamente en su propio dispositivo móvil personal.



El banco puede optar por mostrar una marca de agua detrás de la firma, o información adicional como un sello de fecha.

Cómo aparecería la firma de un cliente si firmase electrónicamente en persona.



¿Es legal?

Sí.

En todo el mundo, más de 90 países han aprobado leyes que afirman la legalidad de las firmas electrónicas. Ya no hay ninguna duda sobre si las firmas electrónicas son legales, y la tendencia hacia una mayor aceptación a nivel mundial es clara.

Las recientes disputas legales en los Estados Unidos indican que las firmas electrónicas pueden proporcionar realmente una defensa legal más fuerte de lo que es posible con el papel. Esto se debe a la capacidad de una firma electrónica de capturar trazas de auditoría tanto estáticas como visuales, documentando todo el proceso de firma.

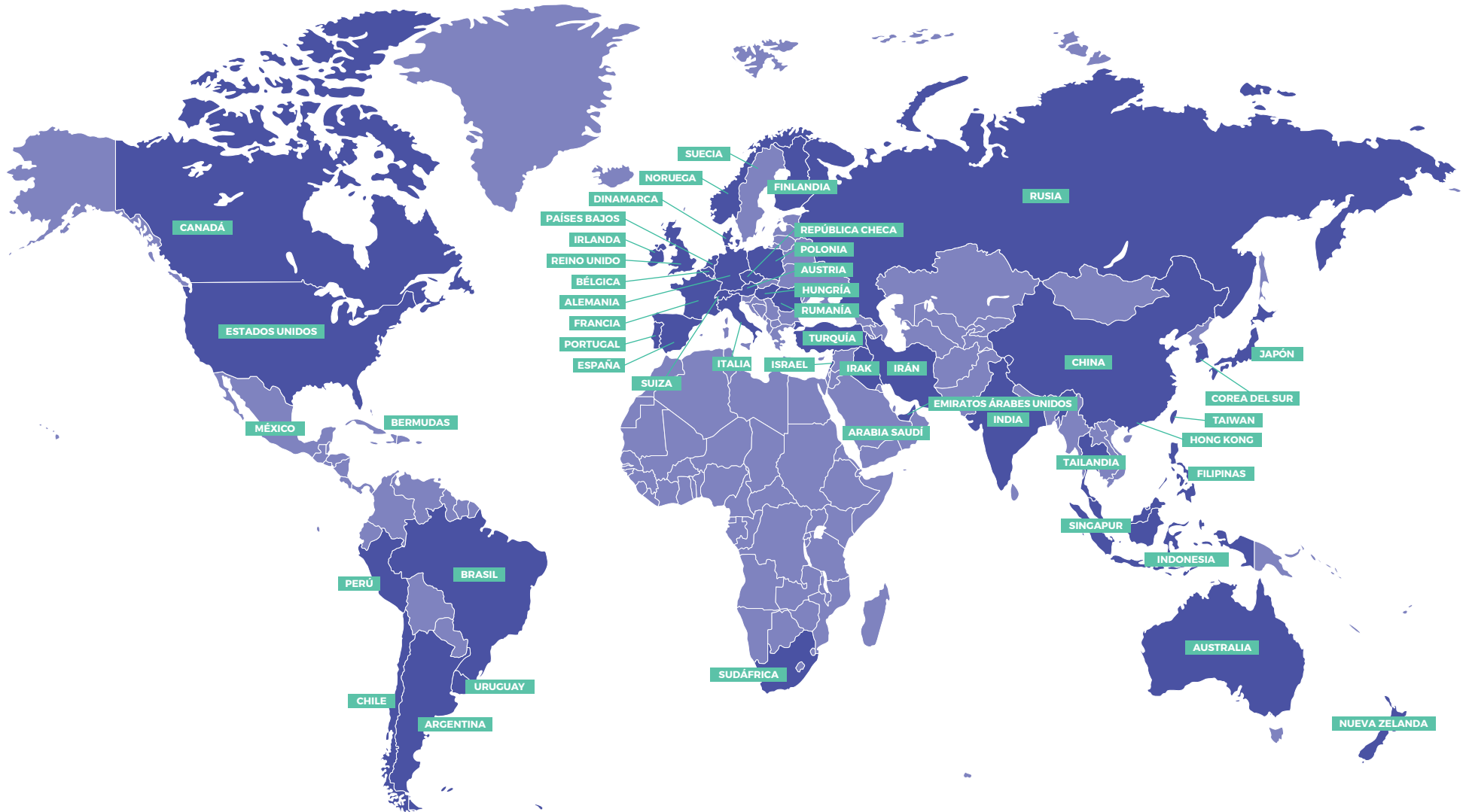


La huella digital no miente”



Frank Zacherl,
Partner at Shutts & Bowen LLP

Países con legislación sobre firma electrónica en el mundo



¿Es seguro?

Sí.



Hay una serie de medidas de seguridad y puntos de control que ayudan a garantizar que los registros son fiables. Estas características de seguridad incluyen firmas digitales, seguridad en la nube y evidencia de procesos.

Para obtener más información, lea este documento sobre la seguridad de la firma electrónica.



▶ [Lea el Whitepaper: Seguridad para las firmas y transacciones electrónicas](#)



Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

El RGPD destaca por el aumento de transparencia y capacidad de elección para las personas, mientras que requiere que las organizaciones que procesan datos personales sean responsables de ello.



Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (HIPAA)

HIPAA describe los requisitos para la gestión, almacenamiento y transmisión de información sanitaria protegida tanto física como de forma digital.



OneSpan Sign tiene la certificación SOC 2

SOC 2 está entre los más altos estándares de seguridad en la nube y protección de datos.



FEDRAMP

Permitimos que las agencias gubernamentales de los Estados Unidos aprovechen de forma segura las firmas electrónicas en la nube a través de nuestra asociación de FedRAMP con Project Hosts.

FIRMAS ELECTRÓNICAS
EN ACCIÓN
CASOS DE USO Y
ESTUDIOS DE CASO

Dónde están adoptando la firma electrónica las organizaciones

Adquisiciones y abastecimiento

Operaciones Gestión de la cadena de suministro

Modificaciones de contratos Devoluciones de impuestos federales

Solicitudes de tarjetas de crédito Finanzas Hipotecas Contabilidad

RRHH Procesamiento de pagos Contratos de servicio Gestión de patrimonio

Firmas de abogados y archivos de clientes Acuerdos de confidencialidad **Contratos electrónicos**

Capacitación de la fuerza de ventas **Apertura de cuentas** Formularios de consentimiento HIPAA

Gestión de tesorería Transacciones de bienes reales Reclamaciones y Tasaciones

Órdenes de compra para narcóticos y sustancias controladas Licencia de agente

Préstamo comercial Reclamaciones de seguros Licencia de inspecciones

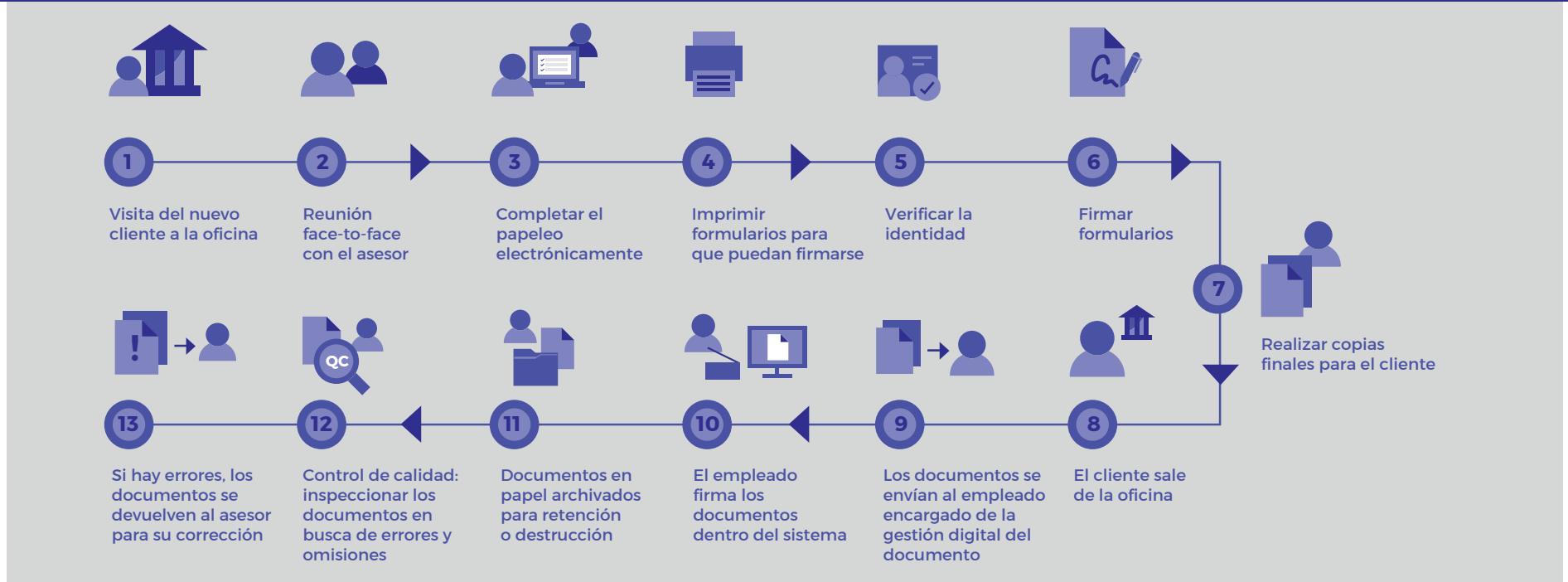
Auditorías **Pólizas de seguro** Solicitudes de pedido de entrega

Préstamos financieros al por menor **Préstamos**

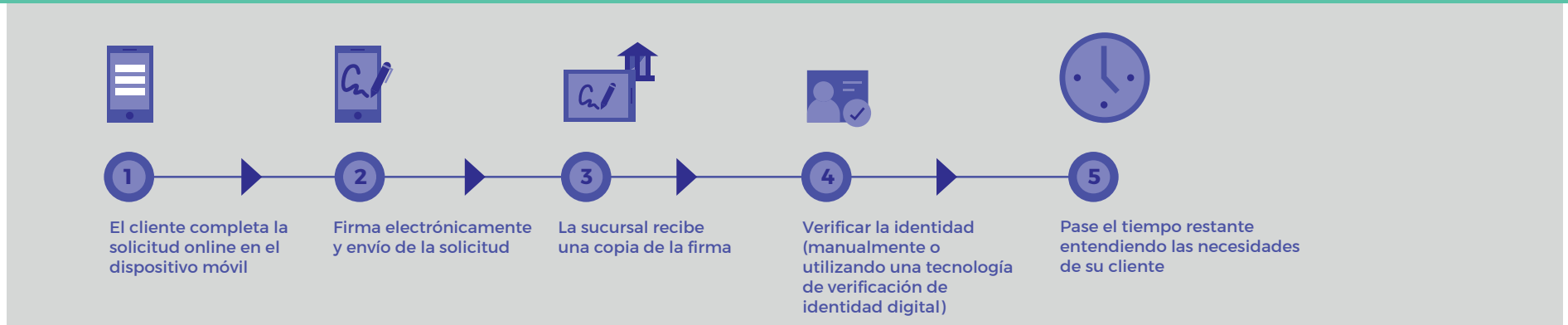
Clausulado

Onboarding a través de móvil

El proceso en papel



La ruta digital, cuanto más corta, más rápida



Estudio de caso con móvil

OPORTUNIDAD

BMO reconoció que ofrecer a sus clientes una experiencia de integración digital satisfactoria es un tema clave para retener y aumentar su base de clientes. Vieron la oportunidad de acelerar el lanzamiento de capacidades digitales mediante el despliegue de servicios compartidos y la automatización de procesos digitales.

SOLUCIÓN

La implementación de una plataforma de servicios compartidos de formularios y firmas electrónicas para proporcionar una experiencia de usuario digital contextual y responsive a través del proceso de onboarding del cliente.

BENEFICIOS

- El aumento de la capacidad de los empleados de primera línea, lo que lleva a más conversaciones con los clientes y un aumento en los ingresos de hasta 7,8 millones de euros
- Los clientes potenciales pueden abrir una cuenta bancaria en menos de ocho minutos con sus smartphones
- Reducción de errores / irregularidades en el proceso de apertura de cuentas bancarias personales de hasta el 80%
- Aumento de alrededor del 40% de la eficiencia a través del onboarding en banca personal



Incremento de la eficiencia del proceso de auditoría

Conozca cómo la reingeniería digital del proceso de onboarding de BMO mejoró en gran medida la experiencia de usuario y su eficiencia operativa y de procesos.

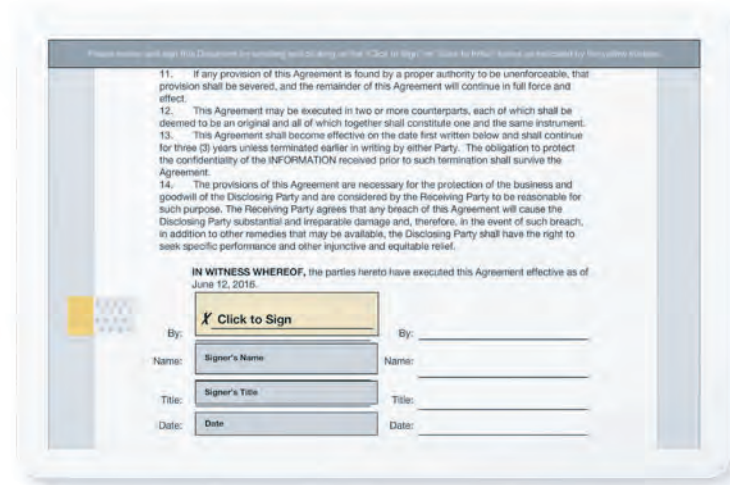


[Lea el caso de estudio](#)

Agilice las solicitudes de seguro face to face

Capture una imagen de firma manuscrita mediante la pantalla táctil en la tableta que tenemos habilitada para un agente.

No más llamadas telefónicas de seguimiento o visitas repetidas para corregir errores en documentos



Cuanto más corta, más rápida es la ruta digital



Firma remota: Estudio de caso de solicitud de seguro

PROBLEMA

Después de firmar, el cliente enviaría de vuelta por correo postal los documentos. A menudo, estos documentos no se devolvían, a pesar del seguimiento por parte de la compañía de seguros, lo que suponía la pérdida de una cantidad significativa de oportunidades de negocio.

SOLUCIÓN

La compañía de seguros implementó firmas electrónicas para todas sus líneas de seguros de autos y de hogar personales.

BENEFICIOS

- Los agentes proporcionan documentos a los clientes a través de la web dentro de los 20 segundos posteriores al acuerdo con el cliente
- 1 millón de documentos firmados electrónicamente al año
- 75% de adopción hasta la fecha en canal call center
- 92% de adopción en la web
- Las firmas electrónicas ahorran casi 9 euros por transacción



**AHORRE CASI 9€
POR TRANSACCIÓN**

**1 millón de documentos
firmados electrónicamente
cada año**

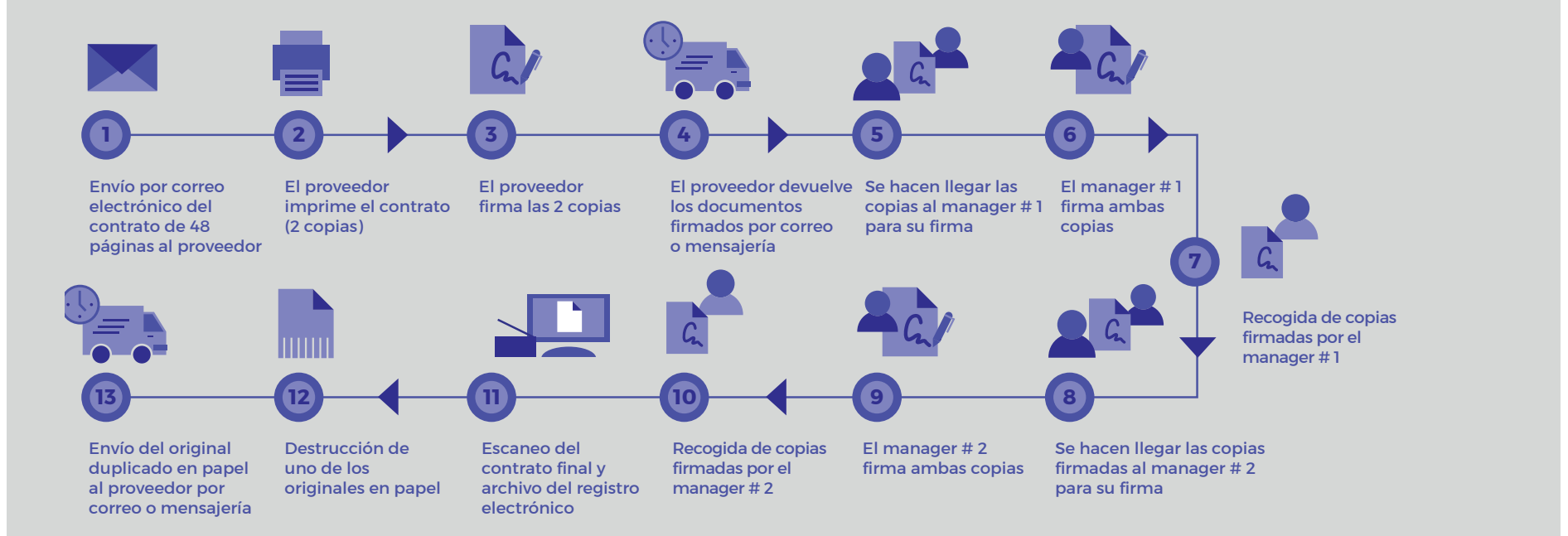


Obtenga más información sobre cómo la aseguradora P&C simplificó sus procesos con firmas electrónicas.

[Lea el caso de estudio](#)

Contrato electrónico B2B - Nuevo Acuerdo de Proveedor

El proceso en papel



El proceso digital

De semanas a minutos



Estudio de caso de contrato digital online

OPORTUNIDAD

Más de 19.000 negocios venden al gobierno a través de GSA. A medida que lanzan nuevos productos o cambian las ofertas existentes, deben modificar sus listas del Programa GSA. Durante años, esto dio lugar a grandes volúmenes de procesamiento de papel, cambio de datos y almacenamiento de papel.

SOLUCIÓN

Portal de contratación electrónica con firmas electrónicas integradas. Las firmas electrónicas se convirtieron en obligatorias en 2011, permitiendo una contratación electrónica 100% en un entorno online.

BENEFICIOS

- Mayor exigencia legal y cumplimiento normativo a través de las reglas de flujo de trabajo, evidencia electrónica y pruebas de auditoría
- Reducción importante de la cantidad de papel procesado
- Eliminación de correo, fax y gastos de envío nocturnos
- Menor necesidad de espacio de almacenamiento de papel
- No más registros de papel perdidos o extraviados



Los tiempos de procesamiento se acortan a partir de 1 año

Los usuarios aplican una firma electrónica exigible a los documentos utilizando nada más que un navegador. Para el usuario, la experiencia es similar a hacer clic en el botón "Acepto", pero la agencia se beneficia de la captura de pruebas electrónicas.



[Lea el caso de estudio](#)

MEJORES PRÁCTICAS
SEGURIDAD,
IMPLEMENTACIÓN,
MOVILIDAD Y UX

Seguridad de la firma electrónica



Verificación de identidad

OneSpan Sign permite a los bancos verificar la identidad de los consumidores que no tienen una relación previa con los mismos. La tecnología de verificación de identificación digital evalúa la identificación del consumidor (por ejemplo, el carné de conducir, el pasaporte, la identificación electrónica, etc.) para determinar su autenticidad. Además, los controles de las oficinas de terceros y los "selfies" verifican instantáneamente la identidad del consumidor.



Autenticación de usuario

OneSpan Sign admite una amplia gama de opciones para verificar la identidad de los firmantes antes de darles acceso a los documentos. El correo electrónico, el código PIN a través SMS y las Preguntas y Respuestas se incluyen en todos los planes de OneSpan Sign. La solución también se integra con servicios de autenticación de terceros como Equifax y Digipass®.



Seguridad de documentos

A diferencia de la mayoría de las soluciones de firma electrónica, OneSpan Sign utiliza tecnología de firma digital para sellar documentos después de cada firmante e invalida aquellos en los que se realizan cambios. Esta seguridad garantiza la integridad del documento firmado electrónicamente.



Trazas de auditoría completas

OneSpan Sign facilita el acceso a los detalles de la transacción para demostrar el cumplimiento. Las trazas de auditoría están integradas permanentemente dentro del documento firmado para una fácil verificación con un solo clic. Además, OneSpan Sign es la única solución de firma electrónica en el mercado para capturar una traza de auditoría visual de cómo se llevó a cabo el proceso de firma según lo experimentado por los firmantes.

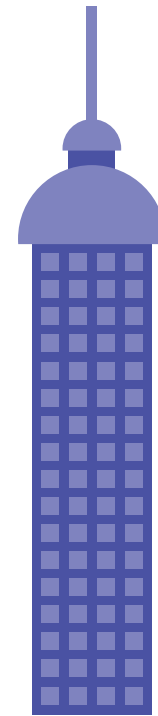
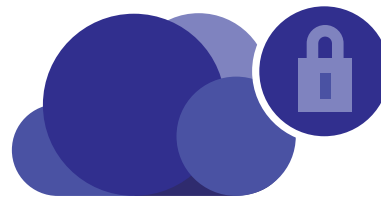
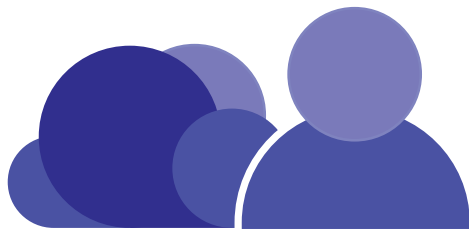
Opciones de implementación

OneSpan Sign ofrece una arquitectura de implementación flexible para ofrecer firmas electrónicas a clientes, socios y empleados, de forma rápida y segura. Disponemos de una gama de opciones de implementación y privacidad de datos a elegir para garantizar el cumplimiento de los protocolos de riesgo de su empresa y las regulaciones de la industria.

Además, las múltiples opciones de implementación y los centros de datos en los EE. UU., Canadá, Europa y Australia ayudan a las organizaciones a cumplir con los nuevos requisitos en materia de datos de cada país.

- En las instalaciones - para organizaciones que necesitan un control completo sobre los servidores y la ubicación de los datos.

- Software como servicio - para organizaciones que desean empezar a trabajar con la firma electrónica de inmediato.



Nube pública

Nube privada

En la organización

Trazas de auditoría

Al capturar trazas de auditoría estáticas y visuales, OneSpan Sign proporciona la protección legal más sólida, sin excepción.

1. Traza de auditoría estática (lo que firmó el firmante)

La traza de auditoría del documento contiene el certificado digital utilizado para firmar, así como la imagen del bloque de firma, el sello de tiempo y la información de identificación única del firmante.

2. Traza de auditoría visual (cómo firmó el firmante)

Esta proporciona el contexto sobre cómo se presentó, revisó y firmó un registro electrónico, y hace posible reproducir las transacciones pantalla por pantalla.

Con ambas trazas de auditoría capturadas y grabadas, OneSpan Sign garantiza:

- Doble protección con documento y evidencia a nivel de proceso.
- Asegurar firmas a salvo de la manipulación.
- La capacidad de probar el proceso exacto que se utilizó para capturar firmas.
- Un método más rápido y menos costoso para recopilar evidencias y demostrar el cumplimiento.
- Una buena defensa para evitar acudir a tribunales en caso de disputas legales.

▶ [Lea el Whitepaper: Por qué la firma electrónica no es suficiente](#)



...OneSpan Sign le permite volver a crear el proceso de firma en caso de que haya una disputa. Esta característica nos brindó un gran nivel de comodidad para garantizar que el contrato firmado electrónicamente fuese ejecutable”.

- Opinión del cliente G2Crowd.com

Experiencia de usuario

Usar OneSpan Sign es fácil para los remitentes, firmantes e incluso para IT.



Para los remitentes:

El diseño totalmente responsive de OneSpan Sign permite a los usuarios comerciales preparar, enviar y monitorizar fácilmente transacciones desde cualquier dispositivo.



Para los firmantes:

Señales visuales y cuadros con colores para la firma guían a los firmantes para que firmen en los lugares correctos y que no falten firmas. Los clientes no necesitan una cuenta para firmar.



Para IT:

Una API abierta, SDKs totalmente compatibles y la compatibilidad con la nube garantizan un proceso de integración sin fricciones para su departamento de IT.



...Este producto se usa diariamente para miles de firmas en nuestro negocio. La facilidad de uso se consigue ya que consiste en apuntar y hacer clic, por lo que para la mayoría de nuestros clientes es una obviedad, simplemente firman y hacen clic como si estuvieran comprando alimentos”.

- Opinión del cliente www.g2crowd.com

Marca blanca

La interfaz de firma electrónica es personalizable, lo que le permite integrar completamente su marca en su experiencia. El resultado es una experiencia de firma perfecta que promueve su marca, y solo su marca. Después de todo, si el cliente no reconoce que la interfaz pertenece a su organización, puede perder su confianza, especialmente si se trata de ingresar información personal en un formulario web. Personalizar toda la experiencia de firma electrónica es la primera cosa que debe hacer para proteger su marca y lograr las tasas de adopción más altas posibles.

OneSpan Sign es el único proveedor de firmas electrónicas que le permite personalizar todos los aspectos del proceso de firmas electrónicas. Esto le da la capacidad de:

- Integrarse con sus servidores SMTP para permitir que se envíen correos electrónicos desde su dominio (por ejemplo, @yourbank.com) en lugar de los nuestros.
- Personalice los colores, el logotipo y la visibilidad de elementos como encabezado, barra de navegación, pie de página, etc.
- Personalice el contenido y la apariencia de las notificaciones por correo electrónico.
- Personalizar cuadros de diálogo y mensajes de error.



Soporte móvil

OneSpan Sign proporciona dos caminos claros para crear su experiencia móvil. Puede integrarse en su aplicación móvil existente con nuestros SDKs o descargar nuestra aplicación móvil independiente y comenzar a firmar hoy mismo.

APLICACIÓN ONESPAN SIGN PARA MÓVIL

Disponible para iOS y Android

Cargue documentos desde aplicaciones populares de almacenamiento en la nube como Google Drive, One Drive y DropBox

Agregue bloques de firma y campos a cualquier documento usando una interfaz en la que podrá modificar elementos arrastrando y soltando

Firmar con la punta del dedo o simplemente tocar para firmar

Descubra lo fácil que es firmar y administrar documentos sobre la marcha:



SDKs PARA MÓVILES

Personalice la aplicación de su interfaz de usuario móvil para integrar las capacidades de la firma electrónica

Compatible con aplicaciones de Android e iOS

Elija su método de captura de firma: escribiendo a mano, toque para firmar o ambos

La sincronización de transacciones, el cifrado y los algoritmos SHA-2 aseguran una experiencia de firma segura

Con nuestra interfaz API fácil de usar puede poner en marcha su primera prueba en 30 minutos:



EMPEZAMOS:
SU DEMO DE
FIRMA ELECTRÓNICA



Pruebe OneSpan Sign hoy mismo



Demostración rápida

14 IDIOMAS SOPORTADOS:

Inglés, francés, holandés, español, alemán, japonés, portugués, italiano, danés, griego, ruso, chino (simplificado), chino (tradicional) y coreano

DEMO

30 días

Pruebe las firmas electrónicas



Profesional

PARA PROCESOS INICIADOS POR EL REMITENTE

Todo lo que necesita para comenzar a utilizar firmas electrónicas en minutos con nuestras aplicaciones web y móviles

PRECIOS POR USUARIO

Aplicación lista para usar



Empresa

PARA PROCESOS GENERADOS POR EL SISTEMA

Integre capacidades de firma electrónica en sus aplicaciones web, aplicaciones móviles y sistemas centrales

PRECIOS POR DOCUMENTO

Completo y personalizable

Para más información sobre la solución OneSpan Sign, comuníquese a través del correo electrónico info@customercomms.com

Reconocimiento de la industria y liderazgo



Nº 1 en Satisfacción del Cliente

En informes consecutivos, OneSpan Sign ha obtenido la calificación de satisfacción del cliente más alta entre los proveedores de firmas electrónicas, así como la puntuación NPS más alta (84/100) del sitio de revisión de software empresarial G2 Crowd. El último informe, publicado en la primavera de 2018, se basa en más de 4.000 opiniones de usuarios, en el que 9 de cada 10 clientes de OneSpan Sign confirman que recomendarían OneSpan Sign a otros.



Govies Award | Productos Sobresalientes de Seguridad del Gobierno

El premio Govies, por productos destacados de seguridad del gobierno, rinde homenaje a OneSpan Sign en la categoría de Transformación Digital. El premio en 2016 reconoce el excepcional nivel de seguridad de OneSpan en una nube compatible con FedRAMP. Los criterios de evaluación independientes incluían innovación, características, oportunidad de mercado, avances técnicos y escalabilidad.



IBM Beacon Award a la Mejor Solución Industrial para Banca y Seguros

“Los IBM Beacon Awards reconocen a los Business Partners de IBM que han brindado soluciones excepcionales. Al ofrecer soluciones innovadoras que han demostrado ser un valor empresarial, los ganadores del premio Beacon ayudan a transformar la forma en que sus clientes, sus industrias y el mundo hacen negocios”.



TrustRadius Software de Firma Electrónica Mejor Calificado

Este premio se destaca porque representa la verdadera opinión de los clientes y se basa únicamente en las calificaciones imparciales de los usuarios.



“Claro líder del mercado”



“Líder en servicios financieros”



“Líder en gestión de transacciones digitales”



IBM Choice Award a la Mejor Innovación ISV

Este premio reconoce la excelencia empresarial demostrada en soluciones basadas en IBM, lo que se traduce en una experiencia excepcional para el cliente y un crecimiento empresarial. La fuerza de ventas global de IBM utiliza una aplicación personalizada de OneSpan Sign para que la firma de contratos esté disponible en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier dispositivo.

CONTACTE CON NOSOTROS

Para más información:

info@customercomms.com

<https://comunicaciones-legales.customercomms.com/>

+34 916 895 665



OneSpan permite que las instituciones financieras y otras organizaciones tengan éxito en su transformación digital. Más de 10.000 clientes, incluyendo más de la mitad de los 100 bancos mundiales más importantes, confían en las soluciones de OneSpan para proteger sus relaciones y procesos de negocios más importantes. Desde la integración digital, la mitigación del fraude, hasta la gestión del flujo de trabajo, la plataforma abierta y unificada de OneSpan reduce los costes, acelera la captación de clientes y aumenta la satisfacción de los mismos.



MailTeck & Customer Comms, partner de OneSpan en España, es un grupo especializado en servicios y soluciones de comunicaciones y transacciones multicanal con plena validez legal. Automatizamos los procesos de comunicaciones personalizadas, integrando canales físicos y digitales, en función de las preferencias del cliente: postal, email, SMS, app, web, contact center y redes sociales. Diseñamos, generamos digitalmente y distribuimos las comunicaciones para clientes, pudiendo certificarlas, custodiarlas e incluir firma electrónica. Todo ello integrado con sistemas ERP, SCM, HRM, ECM, CRM/BI y webs. Además, ofrecemos servicios de data quality y analytics.

Copyright © 2018 OneSpan North America Inc., todos los derechos reservados. OneSpan™, DIGIPASS® y CRONTO son marcas registradas o no registradas de OneSpan North America Inc. y/o OneSpan International GmbH en los EE. UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales o nombres comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. OneSpan se reserva el derecho de realizar cambios a las especificaciones en cualquier momento y sin previo aviso. La información proporcionada por OneSpan en este documento se considera precisa y confiable. Sin embargo, OneSpan no se hace responsable de su uso, ni de la infracción de patentes u otros derechos de terceros que resulten de su uso.

Última actualización: julio 2018