

Transformación sostenible y digital de procesos corporativos en la certificación y legalidad de documentos: El caso AbSign

Autores: Scavone, Graciela María; Vidal, Natalia Yael*; Albesi, Paola

Contacto: *natalia@tandemsostenible.com

País: Argentina

Resumen

En el presente trabajo se desarrolla el caso de estudio de la empresa española AbSign, dedicada a la firma y comunicación electrónica certificada de diferentes procesos corporativos. Desde el año 2019, la empresa cuenta con una estrategia de negocio basada en cuatro pilares: legalidad, reducción de costos, sostenibilidad y transformación digital. Reconociendo el impacto ambiental que genera la impresión de documentos y su gestión a lo largo de su ciclo de vida (generación, custodia, archivo y disposición final) la empresa ha recurrido a la transformación digital, implementando en los clientes una plataforma de soluciones tecnológicas. El objetivo, entonces, es indagar en qué medida contribuye, directa e indirectamente, tanto a la reducción de costos y a la legalidad de los documentos certificados, como a la minimización de los impactos negativos sociales y ambientales, y a su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en relación al cambio climático (reducción de las emisiones a la atmósfera y regeneración de ecosistemas afectados). Para ello, en este trabajo se analiza la información contenida en la página web de AbSign y en entrevistas realizadas a referentes de la organización. Los resultados alcanzados revelan que la empresa optimiza procesos en su propia gestión y en la de sus clientes, obteniendo eficiencia y seguridad legal de las operaciones alcanzando impactos positivos y concretos en el ambiente y en la vinculación entre personas y empresas. Se concluye que AbSign se vio beneficiada al incorporar la tecnología y la innovación en su modelo de negocio, en sus servicios y en sus procesos, logrando generar valor a la organización, a su entorno y al ambiente. Estos mismos aportes se transmiten con efecto cascada hacia sus clientes, fomentando y concientizando sobre el uso de medios tecnológicos innovadores y sostenibles en sus gestiones de procesos y comunicaciones.

Palabras clave: transformación digital; sostenibilidad; comunicaciones certificadas; legalidad; cambio climático; empresa paperless.

1. Desarrollo del caso

1.1. Acerca de la organización

AbSign es una empresa tecnológica española creada en el año 2019 que provee soluciones a más de 1000 empresas de diferentes tamaños y sectores localizadas en 72 países.

Reconociendo el impacto ambiental que genera la impresión de documentos y su gestión a lo largo de su ciclo de vida (generación, custodia, archivo y disposición final) ha recurrido a la transformación digital, implementando en clientes una plataforma de soluciones tecnológicas de firma y comunicación electrónica certificada de diferentes procesos corporativos, entre las que se encuentran:

- Firma Electrónica Certificada de contratos, pólizas, nóminas, acuerdos de confidencialidad (NDA), cláusulas, requerimientos, consentimientos médicos o de fotografías, políticas de protección de datos, entre otros.

- Notificaciones Fehacientes Certificadas, como avisos de modificaciones de contratos, fechas de vencimientos, bajas de servicio, aviso de deuda.
- SMS y Mail Certificados. El SMS¹ certificado se envía con sello de tiempo y acuse de recibo, mientras que en el servicio de mail certificado con información o documentación relevantes se certifica que su contenido no ha sido modificado, incluyendo sello de tiempo, envío, entrega, recibido, apertura, entre otros.
- Identificación Remota. Este servicio certifica, con máxima precisión biométrica, la persona al realizar cotejo facial y documental mediante video.
- LTA (Long Time Archiving). Custodia longeva certificada de documentos firmados y certificados de manera online.

En el marco de la agenda *España Digital 2025* y *el Plan de Digitalización de Pymes 2021- 2025*, financiados con fondos europeos *Next Generation*, AbSign es un agente autorizado para implementar soluciones digitales. El objetivo de este programa es subvencionar a PyMES y autónomos españoles para ayudarles a alcanzar un avance significativo en su nivel de madurez digital y contribuir con la modernización del tejido productivo de España. Para esto, la empresa creó un Kit Digital en la categoría Gestión de Procesos, con tres opciones de soluciones de firmas certificadas.

1.2. Descripción del contexto general

Desde el año 2019, AbSign cuenta con una estrategia de negocio basada en cuatro pilares:

- Transformación Digital, con énfasis en optimizar procesos operativos a través de servicios SaaS² y de integraciones rápidas, sencillas, seguras e innovadoras.
- Sostenibilidad³, con el propósito de reducir y compensar Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la empresa y de sus clientes a través de la reducción del uso de papel y del desarrollo de iniciativas de reforestación en colaboración con los clientes, como así también resguardar y potenciar las relaciones de negocios y personales.
- Legalidad, para reducir al mínimo los potenciales riesgos legales y controversias entre empresas y terceros, al certificar identidades, sitio y hora de las comunicaciones y resguardar la integridad de la documentación durante y luego del proceso.
- Reducción de costos, con el foco en mejorar la eficiencia operativa y la gestión mediante la eliminación de gastos directos (uso de papel y costos de mantenimiento de impresoras, de ensobrados, de mensajerías y/o transportes y de intermediarios) y de gastos indirectos vinculados a la gestión de documentación como archivado seguro, destrucción, eliminación de peritajes en posibles controversias judiciales.

Todas las acciones y decisiones de la empresa se llevan a cabo considerando estos cuatro pilares de manera integral y transversal, y se vinculan con una o más metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas con el fin de potenciar los resultados tanto en términos financiero como así también no financieros.

1. SMS (en sus siglas en inglés) es un servicio de mensajes cortos, generalmente utilizado como mensaje de texto.

2. El software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) es un modelo de software basado en la nube que ofrece aplicaciones a los usuarios finales a través de un navegador de Internet.

3. A los fines de facilitar la lectura e interpretación de este trabajo, se consideran como sinónimos los términos Sostenibilidad y Sustentabilidad, como así también los términos sostenible y sustentable.

1.3. Desafío u oportunidad

La Comisión Europea ha redactado el documento de comunicación *Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio Digital (2021)*, el cual establece en relación con la transformación digital de las empresas que “en 2030, más que meras facilitadoras, las tecnologías digitales [...] estarán en el centro de nuevos productos, nuevos procesos de fabricación y nuevos modelos de negocio basados en un intercambio justo de datos en la economía de datos” (2021, pág. 10)

Asimismo, sostiene que “las tecnologías digitales pueden contribuir significativamente a la consecución de los objetivos del Pacto Verde Europeo. La adopción de soluciones digitales y el uso de datos contribuirán a la transición hacia una economía climáticamente neutra, circular y más resiliente” (2021, pág. 3), y alienta a las empresas a adoptar tecnologías digitales y productos con una mayor eficiencia energética y material, y menor huella medioambiental. Y agrega que

las tecnologías digitales deben desplegarse rápidamente para permitir un uso más intensivo y eficiente de los recursos. [...] impulsar la productividad en Europa reducirá tanto los costes de los insumos de fabricación como nuestra vulnerabilidad ante las perturbaciones del suministro. (2021, p. 10)

En este sentido, al establecer su estrategia en 2019, AbSign avizoró su potencial desarrollo a largo plazo y estableció sus cuatro pilares en la misma dirección que, luego, lo establecería la Comisión Europea. Tomar oportunamente estas decisiones permitieron que actualmente la empresa esté consolidada y posicionada de manera competitiva en el mercado.

Además, el servicio de firmas electrónicas certificadas ha tenido un notable crecimiento desde la pandemia de Covid-19 en el año 2020, cuando las empresas vieron afectados sus procesos y gestiones por la imposibilidad de encuentros físicos en situaciones de avanzar en contratos, nuevas condiciones contractuales, firmas de juntas, acuerdos con proveedores, entre otros.

Mediante la plataforma online de firmas se han podido resolver estas cuestiones, con el valor agregado de certificar identidades, actuando como una nueva imagen de notario virtual debidamente homologado por las leyes de cada país, permitiendo que el impacto de la situación de inmovilidad se vea minimizado en lo que se refiere a mantener la legalidad entre partes. Aún sin estar los partícipes de contratos físicamente reunidos, han podido ser certificadas voluntades, realizarse modificaciones contractuales y actualizaciones de pólizas sin perder la seguridad y legalidad que las actuaciones requerían.

2. La innovación

Para llevar a cabo la estrategia planteada y alcanzar los objetivos propuestos, AbSign aborda la innovación integrando de manera transversal sus cuatro pilares: transformación digital, sostenibilidad, legalidad y reducción de costos. Cada decisión a tomar en términos estratégicos y/u operativos debe contribuir a satisfacer, al menos, uno de dichos pilares y vincularse con alguna meta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para contextualizar la innovación, resulta imprescindible describir el proceso tradicional de gestión de comunicaciones en una organización, el cual contempla:

- 4 folios de media por transacción⁴.

4 Por cada kilo de papel producido se emiten alrededor de 3.3 kg de CO₂e, equivalente a 50 transacciones.

- Impresión: consumo de tóner, mantenimiento de impresora.
- Traslado: sobre, etiqueta, traslado físico desde emisor a destinatario y regreso de destinatario a emisor.
- Conservación: espacio físico dedicado, gestión, deterioro, extravío
- Destrucción: residuo de copias erróneas, destrucción certificada de documentación con datos sensibles.

Desde el punto de vista de la gestión operativa, el flujo tradicional insume:

- Tiempo de espera: Desde que el sobre llegue al destinatario, lo firme, lo remita firmado al correo para su devolución, hasta que lo recepcione la empresa y lo archive correctamente. En caso de ser documentos digitalizados y enviados por mail el tiempo puede reducirse, pero el flujo aún es complejo: el destinatario lo recibe en su mail, lo imprime, lo firma, lo escanea y lo debe adjuntar a un correo para su envío a la empresa.
 - Garantía y seguridad que el documento no haya sido modificado: En el transcurso del proceso tradicional no existen garantías que las partes estén firmando el mismo documento y, en caso de existir una controversia legal futura, debe intervenir un perito para determinar su equivalencia y veracidad.
 - Errores: Impresiones erróneas, direcciones equivocadas, documentos extraviados, deteriorados, y/o mal archivados. Estas equivocaciones dentro de la gestión de documentación sensible pueden acarrear grandes inconvenientes legales, como así también generar derroche de tiempo, insumos, malestar corporativo y recursos y, a su vez, residuos al desechar copias mal impresas, en mal estado, entre otros.

En contraposición, el uso del servicio de comunicaciones certificadas es, en su esencia, sostenible. Los principales aportes de esta innovación respecto del proceso tradicional se pueden resumir de la siguiente manera:

- Suprime el uso de papel al permanecer digitalizado y con custodia segura.
- Reemplaza el transporte de mensajería por entregas digitales.
- Elimina la necesidad de imprimir, etiquetar, consumir tóner, mantener impresoras y fotocopiadoras, y ensobrar cada una de las copias para cada interviniente.
 - No genera residuos ni papeles con datos sensibles que tengan que ser destruidos.
 - Genera comunicaciones seguras, transparentes y legales, evitando fraudes y riesgos futuros, y aumentando la confianza entre empresas.
 - Minimiza litigios y los respectivos costos de peritajes.
 - Reduce el tiempo insumido en todos los procesos y en los retrabajos, contribuyendo a la eficiencia operativa.
- Ahorra un 80% de costos⁵ de gestión de documentos respecto del envío de un burofax (carta certificada) o documentación similar, como archivado seguro, destrucción, eliminación de peritajes en posibles controversias judiciales.
 - Reduce significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero en toda la cadena de valor por eliminar la utilización de recursos físicos (papel, sobres, impresión, tóners), el transporte, la generación de residuos y por la utilización de un centro de datos 100% energía renovable.

5. Costo tipo de burofax (carta certificada) con certificaciones de envío, contenido inalterado, acuse de recibo, sello de tiempo, geolocalización, copia certificada para todas y cada una de las partes, identificación de emisor y destinatario: Sistema tradicional: 34€ aproximadamente. (Fuente: Página oficial Correos, servicio postal español <https://www.correos.es/es/es/particulares/enviar/envios-nacionales/burofax-cartas/burofax>) versus Servicio Electrónico AbSign de similares características: menos de 2,50€.

- Genera ahorros por transformación digital.
- Acerca a las MiPyMES⁶ a servicios de alta seguridad legal para sus transacciones debido a los bajos costos que el servicio representa.
- Brinda transparencia, legalidad y seguridad para vinculaciones con terceros, externos a la empresa.
- Cumple con la normativa de cada país en el que opera.
- Otorga valor legal a transacciones internacionales.

En paralelo, Absign ha desarrollado una serie de iniciativas para profundizar su compromiso con la innovación -a través de la transformación digital-, con su estrategia y con los ODS 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16 y 17:

- Centro de datos 100% energía renovable: Los principales impactos ambientales de la actividad de AbSign están determinados por las emisiones directas originadas por los servidores y su funcionamiento para alojar los datos que se generan al utilizar la plataforma. Es por esto que la empresa ha contratado al proveedor Interxion que cuenta con centros de datos que utilizan energía 100% renovable (solar, térmica y eólica), acreditados por la certificación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Asimismo, ha obtenido las certificaciones ISO 14.001 para la Gestión Ambiental e ISO 50.001 para la Gestión Energética, y la certificación LEED Gold por su diseño y construcción sostenibles.

- Digitalización de procesos: herramientas digitales y Firma Electrónica Certificada: Todas las transacciones, contratos, facturas, nóminas, comunicaciones internas, con clientes y con proveedores son digitales ahorrando en términos de papel el uso de más de 1000 folios por mes. Además, lo han instaurado en sus clientes por ser inherente al servicio que brindan, aumentando considerablemente la cantidad de folios no consumidos. Esta acción se traduce en una reducción significativa en la tala de árboles para la generación de papel. Por otro lado, la firma electrónica certificada, en reemplazo de su versión tradicional en papel, implica otros ámbitos de actuación en los que se obtienen mejoras sostenibles relevantes.

- Flota de vehículos híbrida con Etiqueta Cero de la Dirección General Tráfico, en el ámbito de España.
- Fomento del trabajo remoto y webinars online, evitando traslados innecesarios.
- Programa “Save Time, Save Money, Save a Tree”.

Desde el año 2021, AbSign junto a Pronatura AC México llevan adelante este programa el cual materializa el propósito de aportar y devolver al planeta más cantidad de árboles reforestando zonas afectadas por el cambio de clima, catástrofes o la acción humana.

Asimismo, durante 2022 la empresa ha desarrollado e implementado la Política de Sostenibilidad, el Plan de Sostenibilidad y el Roadmap (hoja de ruta) para consolidar su estrategia.

2.1. Estrategia de innovación

AbSign definió su estrategia de negocio en 2019 y, desde entonces, fue evolucionando y potenciando los servicios que ofrecen manteniendo como visión primordial la digitalización de procesos necesarios para resguardar la legalidad y seguridad de comunicaciones entre y desde empresas, actualizando las funcionalidades ofrecidas por la herramienta y adaptándose a las necesidades requeridas por las empresas y por los diferentes países en los que opera⁷.

6. La sigla MiPyMES representa a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

7. Las leyes referentes a la validación de los sistemas de firma electrónica están en pleno proceso legislativo en diferentes países, por lo que el ajuste, mejora y actualización de la plataforma para la incorporación de los requerimientos formales y legales de cada país es un trabajo y esfuerzo continuo.

En este contexto, la sostenibilidad ha sido un pilar estratégico transversal a las operaciones de AbSign y, en su articulación sinérgica con la transformación digital, ha proporcionado resultados sobresalientes tanto en términos financieros como no financieros.

3. Resultados

Se han analizado los resultados de AbSign en tres verticales:

- Resultados empresariales AbSign (período 2019-2022): A nivel de crecimiento empresarial, la empresa incrementó un 200% su cartera de clientes. En parte, se explica por las imposibilidades de desarrollar las operaciones de manera presencial en la pandemia y por las tendencias a nivel mundial hacia la transformación digital.
- Transformación digital en clientes (período 2019-2022): Además de incrementar la cartera de clientes, AbSign alcanzó un 400% de aumento en el uso de la plataforma, logrando consolidar su eficiencia en los procesos de comunicación certificada. Es decir, la herramienta no solamente es utilizada por más clientes, sino que ellos también han hecho un uso más intensivo de la misma, incrementando la cantidad de operaciones e incorporando nuevos procesos a su transformación digital.

Impactos en materia de sostenibilidad (período 2022): El Informe de Gestión de la Sostenibilidad de AbSign 2022 (2023) revela los resultados vinculados a los impactos sociales y ambientales propios y de clientes en relación con los procesos de digitalización de comunicaciones certificadas. A continuación, se detallan los indicadores más relevantes:

- 5.760 toneladas de papel ahorrados,
- 121 toneladas de dióxido de cloro (ClO₂) evitadas,
- 201.599 árboles evitados de ser talados,
- 1.866.233.283 litros de agua ahorrados.

También, informa los resultados de las acciones llevadas a cabo por AbSign:

- 788,61 kg CO₂ evitados⁸ por movilidad in itinere,
- 100 árboles en 2022 y 120 árboles en 2023⁹ adquiridos en el marco del Programa de reforestación "Save Time, Save Money, Save a Tree".

En resumen, los resultados revelan que la empresa optimiza procesos en su propia gestión y en la de sus clientes, obteniendo eficiencia y seguridad legal de las operaciones, alcanzando impactos positivos y concretos en el ambiente, y en la vinculación entre personas y empresas.

3.1. Lecciones aprendidas

La mayor dificultad con la que AbSign ha debido enfrentarse en sus inicios ha sido el desconocimiento por parte de las empresas de las posibilidades que ofrece la firma electrónica certificada, y el desconocimiento de la existencia de esta herramienta digital y su poder legal.

Frente a este contexto, el equipo de AbSign ha diseñado una estrategia de divulgación a través de canales digitales para dar a conocer la plataforma y han aprovechado esta oportunidad para profundizar en el análisis y estudio del impacto que este servicio tiene en una empresa.

8. Cálculo efectuado en Reforestum. Ver <https://app.reforestum.com>

9. Hasta mayo 2023, momento en que se concluyó este trabajo.

Por otro lado, esta misma dificultad ha dado lugar a una estrategia comunicacional que se utiliza y adapta en cada país en el que se identifica este mismo contexto.

3.2. Competitividad tecnológica

Como se ha mencionado previamente, en el contexto actual y con vistas al futuro, las empresas deberán trabajar en su transición hacia la transformación digital sostenible. Muchos países del mundo ya cuentan con directrices y planes estratégicos en esta dirección a fin de preservar los recursos y contribuir al cambio climático.

En este sentido, AbSign ha trabajado desde 2019 en adaptar y mejorar la plataforma y, actualmente, se encuentra consolidada y con un enfoque permeable al continuo desarrollo del servicio ampliando sus funcionalidades.

3.3. Movilizando el ecosistema de innovación

AbSign trabaja y se relaciona sinérgicamente con sus clientes y proveedores, en pos de alcanzar los objetivos planteados. En especial, se destaca su vínculo con algunas organizaciones que contribuyen a potenciarlos.

- Evicertia, desarrollador del producto y socio propietario en un 25% de la empresa AbSign, secunda las acciones que se presentan y fomenta la generación de actividades que favorezcan el uso de la digitalización frente a los medios tradicionales de comunicación.

- Interxion, central de base de datos europea, es un proveedor clave debido a que al contratar sus servicios AbSign reduce significativamente sus emisiones de GEI directas al utilizar 100% energías renovables para el funcionamiento de los centros de datos.

- Pronatura México A.C., asociación civil mexicana, ha acompañado a AbSign desde sus inicios dando forma al Programa “Save Time, Save Money, Save a Tree” reforestando en nombre de los clientes zonas naturales devastadas por la acción del hombre o fenómenos naturales.

- Tándem Sostenible, consultora en sostenibilidad, ha acompañado a Absign constante y permanentemente a crear, desarrollar, monitorear e impulsar acciones de carácter sostenible, y a articular los ejes estratégicos con sus grupos de interesados para potenciar, profundizar y comunicar su gestión responsable y sostenible.

- Empresas #PorElClima, perteneciente a la Comunidad #PorElClima, una plataforma multiactor que busca implementar el Acuerdo de París con ambición y controlar los avances de la gestión de sostenibilidad de las empresas, a la cual AbSign está adherida. Facilita en su web la calculadora de Huella de Carbono (Alcance 1, 2 y 3) diseñada por ScopeCO2, con la que AbSign ha calculado sus emisiones.

4. Conclusiones

Se concluye que la transformación digital desarrollada por AbSign en comunión con los criterios de sostenibilidad se traducen en beneficios propios y de sus clientes en la reducción de costos, optimización de procesos, minimización de litigios y controversias, reducción de la huella de carbono organizacional, alcanzando resultados medibles y tangibles en las personas y organizaciones, como así también en el ambiente logrando impactar positivamente en la adaptación y mitigación al cambio climático.

El caso de estudio de AbSign revela que una empresa que incorpora la innovación, la transformación digital y la sostenibilidad de manera transversal en su modelo de negocio y en su estrategia podría obtener

beneficios financieros y no financieros significativos, y derramarlos en efecto cascada al ambiente y a la sociedad en los que opera.

Referencias bibliográficas

AbSign (2023a). *Informe de Gestión de Sostenibilidad 2022*.

AbSign (2023b). *Plan de Sostenibilidad*.

AbSign (2022). *Política de Sostenibilidad*. <https://www.absign.es/politica-de-sostenibilidad>

AbSign (s.f.). *Sitio Web*. <https://www.absign.es/>

Comisión Europea (2021). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio Digital*. <https://espanadigital.gob.es/sites/espanadigital/files/2022-06/Br%C3%BAjula%20Digital%202030.pdf>

Empresas #PorElClima (s.f.). *Sitio Web*. <https://empresasporclima.es/adheridos/absignfirma>

Vicepresidencia Tercera del Gobierno, Vicepresidencia de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Gobierno de España (s.f.). *España Digital 2025*. https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital_2025_TransicionDigital.pdf.

Vicepresidencia Tercera del Gobierno, Vicepresidencia de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Gobierno de España (s.f.). *Programa Kit Digital cofinanciado con los fondos Next Generation del mecanismo de recuperación y resiliencia*. <https://sede.red.gob.es/es/procedimientos/convocatoria-de-ayudas-destinadas-la-digitalizacion-de-empresas-del-segmento-i-entre>